

## INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA: SERVICIOS AL USUARIO PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL

M.<sup>a</sup> Ángeles Martínez Qués y Miguel C. Muñoz Feliu

### 1. La información bibliográfica en una biblioteca nacional del siglo XXI

El departamento de Información Bibliográfica tiene como finalidad orientar, atender y resolver las necesidades de información de los usuarios. Tradicionalmente, dicha función ha estado circunscrita a los usuarios presenciales, aquellos que se personaban en el local de la biblioteca y demandaban orientación sobre algún tema o cuestión. Actualmente, sin embargo, no basta con atender las demandas explícitas de usuarios presenciales; existe otro tipo de usuarios cuyas necesidades de información también deben ser cubiertas.

En primer lugar, porque las nuevas tecnologías e Internet han dado a las bibliotecas de nuestro tiempo una nueva dimensión, sin muros ni fronteras. Con ella ha nacido un nuevo tipo de usuario, el usuario remoto, que no necesita pisar la biblioteca para consultar sus catálogos o solicitar sus servicios.

Después, porque la biblioteca no debe limitarse a atender pasivamente las demandas de quienes se acercan a ella. Una biblioteca moderna debe salir al encuentro de sus usuarios potenciales, aquellos a los que sus fondos y servicios les serán de utilidad, pero que, muchas veces por desconocimiento, no lo saben.

Finalmente, porque una biblioteca nacional no debe limitarse a la atención de ciudadanos individuales. Nuestra Biblioteca, como cabecera del Sistema Bibliotecario Valenciano, debe también atender necesidades informativas de otras bibliotecas valencianas.<sup>1</sup>

Además, sean usuarios presenciales, remotos o potenciales, sean individuos o entidades, tenemos que ser capaces de recoger y analizar sus demandas para así poder anticiparnos a ellas.

En consonancia con esta nueva visión, del departamento de Información Bibliográfica dependen tanto los recursos y servicios directamente vinculados a la atención del usuario en el edificio (salas de consulta, bases de datos, etc.), como la coordinación del portal web de la Biblioteca Valenciana.

1. Ley 10/1986, de 30 de diciembre, de Organización Bibliotecaria de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 500, de 7 de enero de 1987).

## 2. El usuario presencial

### 2.1. Condiciones de acceso

Para poder acceder a la Biblioteca Valenciana es necesario disponer de la tarjeta de investigador o, en su defecto, del correspondiente pase temporal.

Hoy en día es tema de debate las condiciones de acceso a las bibliotecas nacionales: ¿debe restringirse a investigadores propiamente dichos, o abrirse a toda la comunidad?<sup>2</sup> La Biblioteca Valenciana ha optado por una regulación generosa: puede obtener la tarjeta cualquier persona mayor de 18 años, previa acreditación de su identidad, cumplimentación del impreso y abono de la tasa correspondiente. Sólo se restringe la consulta de los originales del fondo de reserva (gráfico, antiguo o valioso), para lo cual será necesario acreditar un requisito adicional: ser titulado universitario o estar realizando una investigación con finalidad académica. La validez de la tarjeta tiene una duración de dos años.

#### Consultas por materias (enero de 2002-junio de 2009)

	CDU	Número
0	Generalidades. Biblioteconomía	24,90%
1	Filosofía	0,95%
2	Religión	2,54%
3	Ciencias Sociales	11,58%
5/6	Ciencias/Tecnología	6,44%
7	Arte	16,35%
8	Lengua y Literatura	10,11%
9	Geografía e Historia	25,75%
Z	Otros/Indeterminado	1,40%
		100,0%

#### Acceso y servicios del usuario presencial y del usuario remoto

	Usuario presencial	Usuario remoto
<b>1. Acceso</b>		
Requisitos	Tarjeta de investigador o pase temporal	Acceso a Internet Correo electrónico e identificación en algunos servicios

2. FUENTES, Juan José. *Las bibliotecas nacionales: un estado de la cuestión*. Gijón: Trea, 2003, p. 440-441.



	Usuario presencial	Usuario remoto
<b>2. Servicios</b>		
2.1. Consulta de catálogos	Desde ordenadores-OPAC de salas	Desde cualquier ordenador conectado a Internet
2.2. Consulta de documentos		
Parte de la colección	Total	Parcial
Forma	Lectura en sala (originales, versiones microfilmadas o digitales)	Internet (versiones digitales)
2.3. Información bibliográfica		
Solicitud	En sala	Preferentemente, por correo electrónico
Recepción	En sala	Preferentemente, por correo electrónico
2.4. Reprografía		
Solicitud	Formulario en papel	Formulario electrónico
Recepción	Normalmente, en la Biblioteca	Normalmente, por correo contra reembolso
2.5. Otras solicitudes		
Compras	Formulario en papel	Formulario electrónico
Préstamo interbibliotecario	Formulario en papel	—
Sugerencias	Formulario en papel	Formulario electrónico

Asimismo, las personas que, de forma ocasional, consulten el catálogo o los fondos de referencia, o cuyo paso por la Biblioteca Valenciana sea transitorio o de carácter puntual, pueden obtener un pase temporal, exento de tasas, con validez para un mes.

La entrada al edificio se hace, necesariamente, por Información.<sup>3</sup> Es aquí donde el usuario debe acreditarse o, en su caso, obtener la correspondiente tarjeta o pase temporal. Como ocurre en otros centros similares, el usuario no puede acceder a las salas con carpetas, carpetas opacas, paquetes, mochilas o similares, ni tampoco con libros, apuntes u otro material impreso. Obviamente, no está permitido el acceso con bebida o comida. Dichos objetos deben ser depositados en la consigna, en alguna de las taquillas disponibles.

3. Hasta el año 2003, Información estaba situada en una zona desde la que era imposible el control efectivo del acceso al edificio. La marcha de una sucursal de la Llibreria de la Generalitat Valenciana (Llig) permitió remodelar toda la zona de acceso.

## 2.2. Salas de consulta

La Biblioteca Valenciana dispone actualmente de dos salas,<sup>4</sup> ambas situadas en el primer piso del Claustro Sur.

La Sala Nicolau Primitiu recibe su nombre del bibliófilo cuyo generoso legado puso la piedra angular de nuestra Biblioteca. Es la sala de consulta general y de Hemeroteca, y en ella se pueden consultar las monografías y publicaciones periódicas de los siglos XIX, XX y XXI.



Interior de una de las salas.

La Sala Gregori Maians recibe su nombre en honor de este bibliógrafo valenciano de la Ilustración, que fuera bibliotecario en la Biblioteca Real. En esta sala se consultan los manuscritos, las ediciones de los siglos XV, XVI, XVII y XVIII, así como todas aquellas de especial rareza y valor bibliográfico y todos los documentos pertenecientes al Fondo Gráfico. Asimismo, en esta Sala se halla Información Bibliográfica y es el lugar indicado para la realización de consultas y búsquedas bibliográficas o documentales.

Las salas disponen de mesas de lectura individual con tomas de conexión para ordenadores portátiles, ordenadores con lector de discos compactos y acceso a Internet para consultas del catálogo de la Biblioteca Valenciana y a otros recursos electrónicos, lectores de microfilm y microfichas, así como medios de reproducción de documentos (fotocopia-

4. En el momento de su inauguración, en el año 2000, la Biblioteca Valenciana disponía de cinco salas. La instalación en el edificio de la Acadèmia Valenciana de la Llengua, así como razones de índole funcional, obligaron a concentrar los servicios en dos salas.

dora, escáner...). También disponen de una colección de referencia general y especializada de libre acceso. Las dos salas están dotadas de técnicos bibliotecarios que ofrecen atención personalizada y especializada para cada fondo.

El aprovechamiento de un edificio antiguo como sede de una biblioteca siempre conlleva ciertos problemas. En San Miguel de los Reyes, diversas razones llevaron a aprovechar las fachadas norte y oeste del Claustro Norte como depósitos, mientras que las salas se concentraron en el Claustro Sur, el de mayor valor arquitectónico. Ello ha supuesto grandes distancias entre los depósitos y las salas, para cuya salvación se ha recurrido a un sistema de robots.<sup>5</sup>



Robot (en el Claustro).

Los robots, fabricados por Siemens, son carros autónomos de tracción eléctrica con mando de radiofrecuencia. Su parte superior es un compartimento cerrado donde se colocan los documentos. Los robots circulan sobre rutas preestablecidas que funcionan como pistas magnéticas y tienen plena autonomía entre el punto de partida y el de llegada. Son capaces de abrir puertas, calcular el itinerario más adecuado, subir o bajar en ascensores o ir por sí solos a puestos de recarga. Además, dado que circulan por zonas donde también transitan personas, tienen mecanismos de respuesta inteligente ante la aparición de obstáculos en su ruta.<sup>6</sup>

5. ESTEBAN CHAPAPRÍA, Julián. «La restauración y rehabilitación del monasterio de San Miguel de los Reyes». En: *San Miguel de los Reyes: de Biblioteca Real a Biblioteca Valenciana*. Valencia: Dirección General del Libro y Coordinación Bibliotecaria, 2000, p. 223-225; ALEIXANDRE TENA, Francisca. «La Biblioteca Valenciana». *Boletín de ANABAD* (julio-diciembre 2000) L (3-4), p. 382-383.

6. SOLER VERDEJO, Nuria; MARTÍNEZ QUÉS, M.ª Ángeles; MUÑOZ FELIU, Miguel C. «Bibliotecas nacionales y robótica. El sistema de robots de la Biblioteca Valenciana». En: *Sociedad de la información e información de la sociedad*.

## 2.3. Colección de referencia

### 2.3.1. Obras impresas

La resolución de problemas de información exige contar con fuentes adecuadas que sean de fácil manejo y que estén accesibles. Por dicho motivo, las salas de consulta han sido dotadas de una amplia colección de referencia, formada por atlas geográficos e históricos, bibliografías generales y especializadas, compilaciones legislativas, diccionarios, enciclopedias, fuentes estadísticas, guías, inventarios, catálogos y otras obras que, aunque no son propiamente de referencia, son de uso frecuente.

Como no podía ser de otra manera, se ha prestado especial atención a las de temática valenciana. Destaca especialmente la sección de bibliografías valencianas, donde se pueden consultar en edición facsímil u original los repertorios de nuestros más destacados bibliógrafos: Rodríguez, Ximeno, Pastor Fuster, Llombart, Genovés o Ribelles, entre otros muchos.

### 2.3.2. Recursos electrónicos

Hoy por hoy, no se puede concebir un servicio de información bibliográfica sin el uso de recursos electrónicos. En primer lugar, aprovechando la ingente masa de información que hay disponible en Internet, pero también disponiendo de acceso a otros recursos que normalmente no son gratuitos ni públicos: las bases de datos. El enorme volumen de información que recogen, las hacen herramientas de consulta obligada. Sin embargo, también tienen un problema: su elevado precio.

Para paliar este problema, la Biblioteca Valenciana ha realizado suscripciones en cooperación con otras instituciones y ha restringido las compras o suscripciones a las estrictamente necesarias, es decir, a las vinculadas directamente con su papel como primer centro bibliográfico o como centro documental ligado a investigaciones en el campo de las humanidades.

Actualmente, es posible acceder desde la Biblioteca Valenciana a un amplio elenco de bases de datos. Entre las bibliografías contamos con las nacionales acumulativas española, francesa, inglesa, italiana, portuguesa y latina; también disponemos de las bibliografías internacionales de mapas y atlas, y de música (partituras, manuscritos y grabaciones sonoras). Entre las fuentes de jurisprudencia y legislación disponemos de acceso a los grandes repertorios como *Aranzadi*. Para la producción científica, contamos con las bases de datos del CSIC y con el *Periodical Contents Index* español. En cuanto a información biográfica, contamos con *World Biographical Index*.

## 2.4. Servicios

### 2.4.1. Lectura en sala

La consulta de las obras se realiza en las salas de consulta. En todos los casos, el usuario debe localizar previamente, a través de nuestros catálogos, los datos básicos del

documento (autor, título y signatura). Si el libro forma parte de los fondos que se hallan en las salas, el usuario puede tomar la obra y usarla directamente; si el documento se encuentra en los depósitos, deberá cumplimentar un impreso donde hará constar sus datos personales y los datos básicos del documento solicitado y lo entregará en el mostrador junto con la tarjeta de investigador o el pase temporal de la Biblioteca. Aunque el número de documentos solicitados puede ser mayor, nunca se entregan simultáneamente más de tres. Mientras dura la consulta, el investigador es responsable del documento. La tarjeta se devuelve al investigador cuando éste retorna los libros. Todo el proceso de préstamo y devolución, salvo la cumplimentación del impreso, es automatizado.

En una biblioteca patrimonial como la nuestra es de especial importancia poder conjugar la conservación de la colección con su correcto uso. Es por ello que gran parte del fondo (Hemeroteca y Fondo Antiguo, especialmente) se encuentra microfilmado o digitalizado. Asimismo, parte del Fondo Gráfico está digitalizado. En todos esos casos, y salvo excepciones justificadas, la consulta no se realiza sobre los originales, sino sobre copias en microfilm o sobre versiones digitales.

#### 2.4.2. *Reprografía*

El carácter patrimonial de la Biblioteca Valenciana obliga a ser extremadamente cuidadoso con el uso de las obras, pues algunas son de difícil reposición en caso de pérdida.

Dicho carácter ha aconsejado eliminar los sistemas de autoservicio de reprografía, en el que los usuarios hacen personalmente las fotocopias que desean, con el consiguiente riesgo para los originales. Todas las fotocopias son realizadas por personal de la Biblioteca o de la empresa encargada. Dicho autoservicio sólo es posible para los usuarios que estén consultando microfilmes o microfichas, que pueden reproducir hasta cuarenta copias por sí mismos en los propios lectores-reproductores.

En cuanto a las copias sobre originales, en todos los casos el personal técnico de la Biblioteca ha de valorar tanto el estado físico de cada obra como la adecuación de la solicitud a las normas vigentes en materia de propiedad intelectual.<sup>7</sup> Si el número de copias es inferior a diez, se realiza de manera inmediata y gratuita; en los otros casos, se ha de rellenar una solicitud que, una vez aprobada por el personal de la Biblioteca, pasa a una empresa encargada de la realización, cobro y entrega de las reproducciones. Normalmente, el plazo de entrega es inferior a una semana.

#### 2.4.3. *Búsquedas bibliográficas*

La búsqueda bibliográfica es imprescindible antes de realizar cualquier trabajo de investigación. En todo proceso hay que perfilar con el usuario la búsqueda definiendo los

7. Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, modificado por la Ley 23/2006, de 7 de julio, que regulariza, aclara y armoniza las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

objetivos que persigue y la utilización y la finalidad de ésta; también hay que concretar lo que ya sabe, porque así evitamos esfuerzos inútiles, indicar los aspectos concretos que interesan y los que hay que excluir, y señalar cualquier dato que ayude a evitar confusiones.<sup>8</sup>

Nuestro departamento de Información Bibliográfica pretende resolver las necesidades de información de los usuarios, entendidas en un sentido amplio, lo que va más allá de la simple localización de documentos en la colección de la Biblioteca Valenciana. Por ello, se ofrece una amplia gama de servicios:

- Asesoramiento sobre fuentes de información automatizada.
- Realización de búsquedas bibliográficas retrospectivas en bases de datos y otros recursos electrónicos o impresos.
- Elaboración de listados bibliográficos en diversos soportes, ya sea por el propio usuario o por el personal de la sala.
- Respuestas a consultas sobre todo tipo de información referencial (datos biográficos, estadísticos, jurídicos, etc.).
- Localización y suministro de documentos electrónicos a texto completo de libre acceso en Internet.
- Localización de documentos en otras bibliotecas, archivos o centros de documentación.

La forma de petición de información puede ser presencial, o no presencial por teléfono, fax, correo ordinario o correo electrónico (<bv@gva.es>). En caso de búsquedas bibliográficas, es conveniente concertar previamente una visita con indicación de la fecha y la hora.

#### 2.4.4. *Préstamo a domicilio*

La Biblioteca Valenciana tiene como misión reunir, conservar y organizar la producción bibliográfica valenciana.<sup>9</sup> Dicha misión hace poco aconsejable el préstamo a domicilio de muchas de sus obras, algunas de difícil reposición en caso de pérdida. Esta es la causa por la que nuestra Biblioteca no ofrece servicio de préstamo a domicilio para investigadores. Por el contrario, sí que se realizan préstamos a instituciones, normalmente por motivos culturales (por ejemplo, exposiciones temporales) y previa autorización del departamento de Restauración y de la Dirección de la Biblioteca.

#### 2.4.5. *Préstamo Interbibliotecario*

Una de las partes de la búsqueda bibliográfica es la localización de documentos en otros centros. Este servicio se complementa con la posibilidad de consultar temporalmente dichos fondos en la Biblioteca Valenciana o, en su defecto, obtener una copia de los mismos.

8. CORDÓN GARCÍA, José Antonio; LÓPEZ LUCAS, Jesús; VAQUERO PULIDO, José Raúl. *Manual de investigación bibliográfica y documental: teoría y práctica*. Madrid: Pirámide, 2001, p. 61-62.

9. Decreto 5/1985, de 8 de enero, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se crea la Biblioteca Valenciana (DOGV núm. 224, de 4 de febrero de 1985).

Para hacer uso de este servicio hay que cumplimentar previamente un impreso. Asimismo, es requisito indispensable que el documento no esté disponible en otra biblioteca de la ciudad de Valencia. La tramitación y la gestión de la solicitud las realiza el departamento de Adquisiciones y Préstamo Interbibliotecario.

#### 2.4.6. Formación de usuarios

En estos últimos años se han realizado actividades de formación con grupos interesados en conocer el funcionamiento de la Biblioteca y las herramientas fundamentales de búsqueda para localizar la información.

En un futuro próximo, una vez habilitada un aula de formación, se ha previsto dar un carácter más permanente a dichas actividades. Para ello, se organizarán cursos presenciales en sesiones de treinta o cuarenta minutos y en horario de mañana o tarde, dirigidos a ciudadanos que accedan por primera vez a la Biblioteca o a investigadores interesados en profundizar en el conocimiento del manejo de las herramientas de búsqueda. Su periodicidad dependerá de la demanda existente.

### 3. El usuario remoto o no presencial. El portal web de la Biblioteca Valenciana

Hoy en día, no es necesario que un usuario se persone en el lugar donde tiene su sede la biblioteca. Muchos servicios pueden ser ofrecidos a través de Internet y no es por ello extraño que la mayoría de las bibliotecas nacionales incluyan en sus planes estratégicos el traslado de su oferta tradicional de servicios a sus webs.<sup>10</sup>

En nuestro caso, esa posibilidad se convierte en necesidad. El monasterio de San Miguel de los Reyes está situado en las afueras de Valencia, en un entorno en proceso de rehabilitación y relativamente mal comunicado, tanto con el centro de la ciudad como con los centros universitarios. Además, son muchos los usuarios que viven y desarrollan su actividad fuera de nuestra ciudad e incluso de nuestro país.

La forma de que el usuario remoto pueda conocer nuestros fondos y solicitar nuestros servicios es a través del portal web de la Biblioteca Valenciana (<<http://bv.gva.es>>).

Nuestro portal, con una presentación funcional y gráfica homogénea con el resto de los portales de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Generalitat, permite acceder a la totalidad de servicios, productos y contenidos de nuestra institución.

Nuestro portal web está orientado al ciudadano medio y en su diseño se han tenido en cuenta los modernos criterios de accesibilidad y usabilidad.

En cuanto a la accesibilidad, se ajusta a las directrices dadas por la iniciativa W3C (World Wide Web Consortium), con un grado de conformidad de nivel «AA», tal y como

10. Es el caso, entre otras, de la British Library y de la Bibliothèque Nationale Française (FUENTES, Juan José. *Las bibliotecas nacionales: un estado de la cuestión*. Gijón: Trea, 2003, p. 525-549).

exige a los portales de las administraciones públicas el Real Decreto 1.494/2007,<sup>11</sup> o de nivel 2, según la norma UNE 139803:2004.<sup>12</sup>

En cuanto a la usabilidad, la web dispone de una interfaz homogénea y coherente que permite un uso fácil a todo tipo de usuarios y que es compatible con los principales navegadores del mercado. En todo momento se dispone de pantallas de ayuda y de indicaciones de la localización actual y de la ruta seguida.

Mención aparte merecen los numerosos medios interactivos que permiten la participación del usuario remoto por medio de formularios, encuestas, buzones de sugerencias y cualquier otra funcionalidad de la web 2.0.

El portal puede ser consultado tanto en castellano como en valenciano, y está prevista una versión en inglés.

La información se estructura en grandes apartados que comentaremos seguidamente de manera resumida.

### **3.1. Información básica de la Biblioteca Valenciana**

En esta sección se hace una presentación de la Biblioteca Valenciana, su historia, localización y acceso, horario, directorio, funciones y normativa. También recoge un subapartado dedicado al edificio, a su historia y a las principales etapas constructivas, así como a los criterios adoptados en su restauración y rehabilitación.

### **3.2. Colección**

Se describen los fondos y las colecciones integrados en la Biblioteca Valenciana.

### **3.3. Catálogos**

- Biblioteca Valenciana. A través de este OPAC se puede consultar el catálogo de los fondos propios de nuestra Biblioteca. Según su destreza, el usuario puede utilizar tres tipos de formulario de búsqueda: asistida, avanzada o experta. Es de especial interés la posibilidad de visualizar, a partir de los registros, versiones digitales de los originales.
- Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico. Destinado a la consulta de obras incluidas en el Patrimonio Bibliográfico Valenciano, sitas en cualquiera de las bibliotecas de la Comunitat Valenciana.
- Biblioteca Nicolau Primitiu. Mediante esta opción se puede hacer una búsqueda limitándola a los documentos de este gran bibliófilo valenciano, recopilador de una gran colección.

11. Real Decreto 1.494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a la sociedad de la información (BOE núm. 279, de 21 de noviembre de 2007).

12. AENOR. Norma UNE 139803:2004: *aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web.*

- Biblioteca Valenciana Digital (BIVALDI) es nuestra biblioteca digital, que pretende recoger y ofrecer en soporte digital los textos completos de nuestro patrimonio bibliográfico.
- Catálogo Colectivo Valenciano. Es un producto de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Conselleria de Cultura i Esport que permite consultar en línea y de manera conjunta dos de las bases de datos bibliotecarias más importantes de la Comunitat Valenciana: la de la Red de Lectura Pública y la de la Biblioteca Valenciana.
- En otros catálogos se hace una amplia selección de catálogos colectivos y catálogos de otras bibliotecas donde poder complementar la búsqueda y localización de documentos. Se recogen aquí la práctica totalidad de bibliotecas valencianas y un buen número de las bibliotecas españolas y nacionales extranjeras más significativas, así como algunas bibliotecas digitales de nuestro entorno.

### 3.4. Servicios

En esta sección se detallan las condiciones de acceso y los principales servicios ofrecidos a investigadores y ciudadanos (consulta en sala, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, reprografía, etc.).

Nótese que muchos de nuestros usuarios podrán hacer uso de estos servicios desde sus propios domicilios y a través de Internet: hacer solicitudes de compra, emitir quejas y sugerencias, encomendar búsquedas bibliográficas o solicitar reprografía. Este último servicio es especialmente valorado por los usuarios de acceso remoto, que pueden hacer sus solicitudes por Internet y recibir los documentos que deseen por correo contra reembolso, sin necesidad de pisar el edificio en todo el proceso.

### 3.5. Recursos profesionales

En esta sección se recogen recursos y servicios dirigidos específicamente a bibliotecarios, archiveros y documentalistas.

Asimismo, se ofrece una selección de los portales web considerados más útiles, clasificados en las siguientes categorías: Buscadores, Diccionarios, Estadísticas, Legislación, Libro Antiguo, Producción Científica y Producción Impresa.

### 3.6. Actividades culturales

Esta sección pretende facilitar el conocimiento de las actividades culturales realizadas en y por nuestra Biblioteca. Exposiciones, presentaciones de libros, cursos, encuentros, talleres o visitas pueden ser seguidos fácilmente desde esta sección. Esta es una parte de la web enormemente dinámica que exige la generación, ampliación y borrado de contenidos de manera rápida y eficiente.

Este dinamismo exigió la creación de un programa que facilitara su gestión. También se elaboró un manual de estilo para normalizar la presentación de contenidos de la Agenda, así como modelos de folletos electrónicos y formularios de preinscripción.

Además de su posible consulta en esta sección, los actos de especial relevancia también se publicitan en la página principal de la web.

### 3.7. Publicaciones

Tanto el catálogo de publicaciones de la Biblioteca Valenciana como los números completos de la *Revista de la Biblioteca Valenciana* pueden ser seguidos sin dificultad desde esta sección.

## 4. El usuario potencial

En un país como España, con infraestructuras bibliotecarias deficientes, el número de los usuarios reales es muy inferior al de los usuarios potenciales, aquellos cuyas necesidades de información pueden ser cubiertas por los fondos y servicios que ofrecen los centros de documentación, pero que no los utilizan porque los desconocen.<sup>13</sup>

Las bibliotecas deben adoptar políticas de gestión y de *marketing* adecuadas para convertir a estos usuarios potenciales en usuarios reales; más aún si el centro es relativamente nuevo –como nuestra Biblioteca– y exige una labor difusora más intensa.

Esa necesidad difusora choca, sin embargo, con la realidad presupuestaria: las campañas publicitarias tradicionales son caras y raramente pueden ser asumidas por instituciones sin ánimo de lucro como las nuestras. Afortunadamente, las nuevas tecnologías, el correo electrónico y la universalización de Internet permiten adoptar estrategias de bajo costo. En esa línea, varias han sido las estrategias que ha seguido nuestro centro.

En primer lugar, se ha potenciado nuestra web mediante diversas técnicas de posicionamiento como altas en buscadores, directorios u otros portales. La mayoría de las bibliotecas y de los directorios sobre recursos en biblioteconomía incluyen a la Biblioteca Valenciana entre sus enlaces de interés. Asimismo, se han incluido el logotipo y el enlace de la Biblioteca en las ediciones digitales de diarios como *Las Provincias*, en webs dedicadas al libro antiguo como *Llibremania* e incluso en la página principal de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

En segundo lugar, se ha elaborado un directorio propio que permite campañas informativas a colectivos concretos (bibliotecarios o profesores de universidad, por ejemplo) mediante el correo electrónico, un medio rápido y barato.

Finalmente, se ha llevado a cabo una política de difusión sobre la adquisición de nuevos fondos o la oferta de nuevos productos y servicios tanto en los medios de comunicación (a través de la unidad de prensa de la Conselleria de Cultura i Esport) como en listas de

13. SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 19-20.

distribución. Actualmente, la Biblioteca Valenciana está suscrita, entre otras, a Arxiforum, Bibcat, Iwetel, Fidel, Publicas, Harte-I, Normaweb, Cibercultura y Reder. Dependiendo de la temática del mensaje, se publicita en las listas más adecuadas.

## 5. Evaluación y mejora continuas

Si debemos resolver las necesidades de información de nuestros usuarios, necesitaremos conocer éstas para poder disponer de las herramientas y de los recursos adecuados. Por esa razón, el departamento de Información Bibliográfica ha elaborado diversos instrumentos que permiten recoger y analizar dicha información.

Uno de ellos es una hoja de consultas. Las consultas diarias se recogen y codifican en una hoja de toma de datos. De cada consulta se toma la forma de acceso (correos, correo electrónico, fax, teléfono, sala...), las características del usuario (sexo, edad, estudios, procedencia...), temática, y herramientas y tiempo usados en resolverla. Dicha información se vuelca en una base de datos, de modo que disponemos de series completas desde principios de 2002.

Otra fuente de datos remarcable son las estadísticas de la web. Visitas, accesos, kilobits descargados, páginas más consultadas o lugares desde donde se conectan, son también una fuente muy importante de información, sobre todo en relación con el usuario remoto.

La explotación de la información recogida es de vital importancia para la toma de decisiones. Entre otras muchas aplicaciones, podremos conocer qué temas interesan más, evaluar el uso de una determinada base de datos de cara a la renovación de una suscripción o agrupar nuestros usuarios en perfiles colectivos. Asimismo, también podemos observar el grado de impacto que tiene la publicidad de algún nuevo recurso o servicio en las listas de distribución o en los medios de comunicación.

En suma, la evaluación de los indicadores así obtenidos es un paso necesario si queremos una Biblioteca Valenciana moderna y eficaz en la que la mejora continua sea un hecho.

Porque, tal y como proclama la IFLA, «las bibliotecas y los servicios de información son instituciones vivas que conectan a la gente con los recursos globales de información, las ideas y las obras de creación literaria que ellos buscan».<sup>14</sup> Desde Información Bibliográfica intentaremos hacerlo realidad para todos y cada uno de nuestros usuarios.

14. *Manifiesto sobre Internet de la IFLA*. La Haya: IFLA, 2002.