

Los procesos técnicos y las nuevas tecnologías de información en las bibliotecas españolas

Rosario Serral Montore
Licenciada en Documentación

RESUMEN

El uso de las nuevas tecnologías que en los últimos años han surgido para la transmisión de la información, como es el caso de Internet, han provocado cambios muy significativos dentro de las actividades y servicios de las bibliotecas.

El objetivo del presente trabajo es describir de una manera general cuáles han sido los cambios que las bibliotecas españolas están experimentando como consecuencia del surgimiento, desarrollo y utilización de nuevas tecnologías de información. Asimismo, el trabajo presenta una serie de reflexiones en torno a la incorporación de dichas tecnologías dentro los procesos técnicos bibliotecarios y a las posibles desventajas derivadas de su utilización. También se describe cuál ha de ser el papel a desempeñar por el profesional de la información como consecuencia de estos cambios, así como las conclusiones a las que he llegado tras la realización del estudio.

INTRODUCCIÓN

Es evidente que la forma física del catálogo ha cambiado, pero también su contenido y la manera de tener acceso a éste. Son ya muchas las bibliotecas en España que están incorporando sus catálogos en Internet, siendo ahora factible el poder conocer la ubicación de un mayor número de materiales en distintos lugares. Así pues, los catálogos han dejado de ser una fuente

de información local para convertirse en un mecanismo de acceso a los recursos de diversas bibliotecas distanciadas geográficamente.

Una mirada atenta a las tareas que realizamos diariamente en la biblioteca, pone de manifiesto que existe una serie de trabajos que nos absorben un gran tiempo y que condicionan los servicios que ofertamos a los usuarios. La era de la interconectividad, y del acceso a Inter-

net, implica la posibilidad de eliminar tres factores clave que sistemáticamente han entorpecido el acceso a la información: La eliminación de las barreras geográficas, el espacio y el tiempo.

No obstante, cuando pretendemos mejorar un servicio de información, siempre hacemos hincapié en evitar la duplicidad de tareas, las largas demoras en el acceso a la información, la adecuación de lo que le ofrecemos al usuario con su petición de información, etc. Evidentemente estamos pensando en términos de **calidad**. La filosofía basada en la calidad nace gracias a las teorías de competencia económica en los mercados, factores que llevan a la consecución de la calidad en los ámbitos empresariales.

A partir de ahí, nos podemos plantear que éste es un enfoque de carácter comercial, con una finalidad competitiva y que no podemos aplicar en la Administración Pública, y más concretamente en las bibliotecas y servicios de información. Evidentemente “la biblioteca no es una empresa privada, no busca competir”. Pero esto no significa que olvidemos que en la gestión de nuestros recursos, hemos de ser pragmáticos. Sin embargo tal y como alude Lancaster, no podemos hacer un cálculo de costes-beneficios en los servicios de información, pero la evaluación de la eficacia y la consecución de los objetivos prefijados es necesaria para disminuir los costes o para incrementar la eficiencia. Así pues los servicios públicos no tienen precio, pero sí un coste que conviene minimizar.

No debemos olvidar que los fondos que gestionamos son en última instancia propiedad de los usuarios, en muchos caso insatisfechos por los servicios que reciben. Nuestra gestión debe de estar encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, que quieren un acceso a la información rápido y eficaz.

APLICACIONES PROFESIONALES

En una época de explosión informativa y de continuo desarrollo de medios telemáticos, en la que es posible contactar con múltiples redes, las Bibliotecas se alzan como un espacio idóneo desde el que puede conseguirse de forma fiable la información requerida.

El crecimiento y utilización de Internet en España desde el año 1994 ha sido visto como el motor desencadenante de una verdadera revolución impulsora de la transformación definitiva hacia la sociedad de la información. Los diversos elementos que conforman esta nueva estructura están alterando, en su conjunto, nociones básicas de los modelos sociales, económicos, políticos y culturales imperantes hasta la actualidad.

La implementación de servicios de telecomunicaciones repercute inmediatamente en el trabajo diario del bibliotecario, ya que una conexión a Internet permite:

- Acceder a un contingente vastísimo de información de forma sencilla e independientemente de su localización geográfica.
- Incorporar nuestros fondos bibliográficos a un canal de comunicación de extensión mundial.
- Agilizar y racionalizar la gestión y procesos técnicos.
- La formación y reciclaje profesional a distancia y cómodamente.

Es muy interesante el estudio realizado en España y que se ha hecho público recientemente sobre la situación en este país de las bibliotecas públicas en relación con Internet.

El estudio está basado en una encuesta que se llevó a cabo entre los responsables de las bibliotecas públicas en el año 1995. Éstas son sus conclusiones más relevantes:

Conexión a Internet:

En el año 1995 en España, el 53% de los sistemas de bibliotecas públicas regionales tenían alguna forma de conexión a Internet, aunque normalmente se trataba de una conexión muy limitada. Sin embargo, sólo el 3% de los puntos individuales de servicio (es decir, de bibliotecas concretas) disfrutaban de esa conexión.

Por lo que respecta al número de estaciones de trabajo con acceso a Internet, era de 282, aunque de ellas sólo 39 se destinaban al uso público.

En su mayoría, las bibliotecas públicas de España estaban conectadas a Internet a través de los proveedores comerciales de acceso.

Uso profesional:

El 93% de los responsables de bibliotecas públicas que utilizaban Internet usaban las herramientas de acceso a información más comunes: gopher y WWW. El 91% utilizaba el correo electrónico.

Los mayores usuarios de Internet son los bibliotecarios de referencia, seguidos por el personal informático y el directivo.

Las motivaciones principales de su uso de Internet son la experimentación y exploración, el trabajo de información general y bibliográfica y el deseo de estar al día de las novedades profesionales.

La mitad de las bibliotecas conectadas a Internet no ofrecían ninguna información en la red. Del resto, la mayoría proporcionaba información sobre sus servicios o información local.

Acceso a los usuarios:

El 17% de bibliotecas públicas regionales ofrecían a sus usuarios el acceso a Internet.

¿QUÉ VENTAJAS NOS OFRECE LA UTILIZACIÓN DE INTERNET EN UNA BIBLIOTECA?

Los servicios o procesos técnicos en una biblioteca han sido primordialmente identificados con la adquisición y catalogación de los materiales, sin embargo, la organización y control de las publicaciones periódicas y la preservación de los materiales son actividades que también han sido englobadas dentro de esta área. El uso de las nuevas tecnologías ha afectado por igual a todas y cada una de las actividades anteriormente mencionadas; sin embargo, los cambios más notables han sido observados dentro de las actividades de adquisición y catalogación, quizá porque el catálogo constituye el eje central de muchas de las actividades y servicios de la biblioteca.

Recordemos que me propongo hacer un seguimiento del proceso seguido por el bibliotecario desde que selecciona una obra hasta que ésta llega al usuario final.

1. LA SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE LOS FONDOS

En la actualidad el proceso de selección está condicionado por los catálogos ofrecidos por los libreros, pero evidentemente desde que se publica un libro hasta que aparece en un catálogo pasa un período de tiempo, exactamente igual nos ocurre con los CD-ROM cuyas actualizaciones suelen ser trimestrales o mensuales. Para afrontar estos problemas en la detección de novedades, Internet nos ofrece un acceso inmediato a las publicaciones más actuales, pudiendo consultar los catálogos actualizados de las editoriales, e incluso realizar los pedidos en segundos, pues ya son muchos los proveedores de material bibliográfico que ahora están ofreciendo sus servicios en formato electrónico mediante Internet. Gran

parte de las bibliotecas españolas con conexión a Internet están haciendo uso de esta nueva posibilidad, y esto ha traído consigo un significativo ahorro en tiempo y dinero.

En otros casos, los registros bibliográficos correspondientes a los materiales pedidos son enviados en formato electrónico previamente a su entrega, con lo cual los tiempos entre la adquisición de los materiales y su catalogación son reducidos considerablemente. Asimismo, las actividades de catalogación y adquisiciones en algunas bibliotecas están siendo integradas dentro de un mismo departamento o unidad debido a que gran parte de los materiales son catalogados con base en los registros existentes en otros catálogos o utilidades bibliográficas.

Además Internet nos aporta la posibilidad de conectarnos con los Opacs de otras bibliotecas, las news, las teleconferencias, y todo ello nos puede ayudar a elaborar perfiles bibliográficos muy concretos de adquisiciones.

En términos generales, Internet pone a nuestra disposición un amplio canal de comunicación para seleccionar y pedir. Además el correo electrónico nos ayuda a agilizar las peticiones y reclamaciones de forma inmediata

2. LA CATALOGACIÓN

En la actualidad, en nuestras bibliotecas, la mayoría del tiempo nos dedicamos a la catalogación de publicaciones. Cada libro sigue siendo catalogado por cientos de bibliotecarios. Evidentemente el bibliotecario sigue deleitándose con la elaboración de fichas bibliográficas, al margen de las necesidades de los usuarios. Es en la actualidad cuando el bibliotecario comienza a salir de sus despachos, y pasa de catalogador a referencista, especialista de información que ha de canalizar las demandas de información de los usuarios independientemente de su localización.

No obstante ya existen bibliotecas (sobre todo universitarias), que comparten el mismo software de gestión bibliotecaria y que realizan la catalogación compartida importando los registros que les interesan. No obstante la catalogación va a seguir ocupando el grueso de nuestro trabajo, ya que existe un fondo como publicaciones antiguas, manuscritos, grabados, carteles, mapas, etc., que no vamos a poder importar de Internet. Aunque parezca una paradoja, también nos encontramos problemas en la actualidad derivados de la utilización de Internet en los servicios bibliotecarios, ya que debido a la impresionante cantidad de información volcada en Internet, a veces nos resulta imposible distinguir el grano de la paja. Nuestra tareas consistirá en seleccionar y organizar la información, y hacer lo posible por organizar el caos. También aquí surgen los planteamientos referentes a la codificación de la información en formatos estandarizados como es el caso del formato MARC. Es evidente que el bibliotecario se empeña en codificar la información ajustada a un formato de Intercambio, pero el usuario demanda referencias bibliográficas en función de sus necesidades de citación, y no en relación al formato MARC.

La catalogación de los materiales tomando como base los registros existentes en otros catálogos representa para algunas bibliotecas una opción rápida y relativamente económica para llevar a cabo esta actividad. Por lo anterior, varias de ellas, particularmente aquellas donde existe insuficiente personal, emplean esta opción. Sin embargo, ésta no es la única razón. Una mayor fiabilidad en los encabezamientos de materia asignados a los materiales en aquellas instituciones donde originariamente fueron publicados y catalogados, es otra de las causas por las que los bibliotecarios están empleando esta alternativa.

Evidentemente, nos podemos plantear otras muchas cuestiones, relacionadas directamente con la catalogación, como por ejemplo los problemas informáticos o legales que pueden surgir a la hora de trasvasar información, además de que algunas entidades consideran su catálogo como un patrimonio particular e impiden la copia de registros bibliográficos, y que analizo en apartados posteriores.

3. PUBLICACIONES PERIÓDICAS

También en las tareas orientadas a la actualización de las publicaciones periódicas Internet nos ofrece grandes ventajas, sobre todo a nivel de costes, ya que continuar con las suscripciones a revistas nos supone un gran presupuesto de la biblioteca destinado a esto, y un fuerte espacio físico sólo disponible para las publicaciones periódicas. Sin embargo con la edición de revistas electrónicas, estos problemas en las bibliotecas quedan solventados, puesto que el editor se ahorra los costes de impresión, edición y distribución, además de permitir un acceso mucho más rápido a este tipo de publicaciones.

4. ACCESO AL DOCUMENTO

Una vez localizado el documento que le interesa al usuario, éste emprende la petición del mismo como una rutina burocrática que alarga el tiempo de acceso al documento. Es evidente que Internet juega un papel fundamental a este respecto, ya que si el usuario consigue el documento que quiere en cualquier otro catálogo de otra biblioteca, la petición puede realizarse de forma inmediata. Y además hay que tener en cuenta que ya hay distribuidores como UNCOVER, FIRSTSEARCH de OCLC, o ARIEL de la British Library que poseen documentos escaneados y los envían en soporte electrónico.

PERSPECTIVAS DE FUTURO EN EL ÁMBITO DE INTERNET

Siguiendo el esquema anterior, abordaré aquellas prestaciones que aún no están disponibles en la actualidad, por problemas legales, comerciales o informáticos, pero que su solución puede ser fundamental para una mejora en nuestros servicios.

En lo que respecta a las adquisiciones sería deseable que hubiese más editoriales en la red, siempre y cuando se resolvieran los problemas relacionados con la seguridad de los pagos a través de Internet.

En lo que respecta a la catalogación hemos de tener en cuenta que el formato MARC tiene la filosofía del intercambio bibliográfico de registros. Sin embargo, debe de permitirse la posibilidad de intercambiar registros independientemente del software utilizado.

Respecto a los OPAC, han de ser mucho más amigables.

REFLEXIONES EN TORNO A LOS PROCESOS TÉCNICOS Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Todo lo anteriormente expuesto pone de manifiesto que las nuevas tecnologías de la información, particularmente la existencia de Internet, efectivamente están teniendo un fuerte impacto dentro de las actividades y servicios de nuestras bibliotecas. Las actividades de procesos técnicos están cambiando y estos cambios son percibidos por los bibliotecarios quienes las llevan a cabo de la siguiente manera:

Al introducir Internet como herramienta de trabajo diario, los procedimientos de operación en el departamento técnico han cambiado, se aprovecha más el tiempo, el desempeño de las actividades es más fácil, se agiliza la comu-

nicación interna y se adquiere más conocimiento sobre el uso de las nuevas tecnologías.

Efectivamente, la existencia de Internet parece simplificar y facilitar la realización de las actividades de procesos técnicos. La posibilidad de obtener registros bibliográficos conjuntamente con el material adquirido, o bien, el tener acceso a los catálogos de otras instituciones para elaborar los registros catalográficos propios, repercuten en el proceso técnico de los materiales. Estas opciones permiten que los materiales sean catalogados de una manera rápida y con menores inversiones de recursos económicos y humanos. Sin embargo, esto también conlleva algunos riesgos los cuales han sido señalados por Gorman (1995) quien los ha conceptualizado como la “corrupción de la catalogación”.

Uno de los principales problemas que han prevalecido durante mucho tiempo en algunas de nuestras bibliotecas es el no tener el catálogo totalmente actualizado. La falta de recursos humanos ha provocado rezago en el proceso técnico de los materiales, el cual en algunas bibliotecas alcanza considerables proporciones. Con las ventajas que la tecnología ahora nos ofrece al tener un acceso fácil a diversos catálogos, el problema de la catalogación de nuestros materiales parecería estar solucionado. Independientemente de una serie de problemas asociados con los costos y aspectos técnicos en las telecomunicaciones, así como los derechos de propiedad sobre los registros de un catálogo, o las posibles cuotas por el uso de éstos, el utilizar los registros encontrados en otros catálogos o utilidades bibliográficas efectivamente parece ser una de las opciones más viables para la catalogación de los materiales debido a que gran parte de éstos pueden ser catalogados con base en los registros existentes en otros catálogos.

Ciertamente, yo creo que los bibliotecarios debemos de utilizar los registros bibliográficos producidos por otras instituciones y de esta forma contribuir a uno de los objetivos del control bibliográfico universal, el cual establece que un material deberá de ser catalogado solamente una vez, preferiblemente en su lugar de origen. Sin embargo, el riesgo de esta opción es conceptualizar a la catalogación únicamente como una actividad tendente hacia la descripción de los materiales, menospreciando su importancia y asignándole un papel secundario.

La organización de los materiales no solamente implica el tener una descripción de éstos dentro del catálogo y ordenarlos por clasificación en la estantería, sino también la elaboración de mecanismos que le permitan al usuario encontrar información sobre los materiales que necesita u otros similares. Para lograr lo anterior, es indispensable la existencia de adecuadas estructuras o relaciones entre los términos usados como temas o descriptores, es decir, el contar con un adecuado sistema de autoridades y referencias dentro del catálogo el cual les permita a los usuarios encontrar material sobre el tema deseado; esto es una condición indispensable.

El tomar a la ligera el asunto de la catalogación es uno de los posibles problemas al cual nos enfrentamos cuando utilizamos los registros producidos por otras instituciones. Adicionalmente, un caso totalmente opuesto también puede presentarse: los bibliotecarios de procesos técnicos en ocasiones consideramos que la única catalogación correcta es la que llevamos a cabo en nuestra institución. Lo anterior trae como consecuencia que un mismo registro sea catalogado en distintas instituciones en aras de un mejor servicio a nuestros usuarios duplicando el trabajo de catalogación con las correspondientes implicaciones económicas.

Evidentemente, el uso de las nuevas tecnologías de información representa una posible solución a los problemas tradicionales que hemos tenido como es el caso del rezago en la catalogación de nuestros materiales. Sin embargo, para lograr un aprovechamiento integral de estas nuevas herramientas, los bibliotecarios también tendremos que cambiar de mentalidad y buscar nuevas formas de llevar a cabo nuestras actividades. En ocasiones, los bibliotecarios utilizamos nuevas tecnologías pero continuamos empleando viejos paradigmas cuando otros nuevos existen. Por ejemplo, Hirson (1994) menciona que en algunas bibliotecas todavía se continúan llenando formas para la catalogación de materiales a pesar de la existencia de otras posibilidades como la transmisión electrónica de registros.

El uso de las nuevas tecnologías simplifica las actividades de procesos técnicos evitando el efectuar la catalogación descriptiva de un gran número de materiales. Por lo anterior se ha llegado a mencionar que los bibliotecarios de procesos técnicos estamos en proceso de extinción. Efectivamente, si como se ha mencionado anteriormente, la catalogación es conceptualizada únicamente como la descripción de los materiales y reducida solamente a tomar los registros existentes en otros catálogos, las actividades de procesos técnicos están condenadas a desaparecer (Gorman, 1995).

En el caso de las bibliotecas españolas, la simplificación de las actividades de catalogación no representa una desventaja sino por el contrario puede ser una ventaja. El utilizar los registros producidos por otras instituciones u organizaciones, también representa el disponer de mayor tiempo para dedicarlo al trabajo del control de autoridades, el cual no ha recibido ni la importancia ni el tiempo que éste requiere en nuestras bibliotecas debido, entre otras causas, al reducido número de recursos humanos y la

presión para poner rápidamente a disposición de los usuarios los materiales adquiridos.

Por otra parte, la posibilidad de consultar los catálogos en línea de otras bibliotecas les permite a nuestros usuarios el conocer una mayor cantidad de recursos. En el pasado, los acervos que podían localizar en el catálogo eran únicamente aquellos ubicados dentro de nuestra institución. En nuestros días, la tecnología les permitirá tener acceso a catálogos que incluyen recursos ubicados en lugares remotos. Sin embargo, el conocer la ubicación de los materiales no es condición suficiente para satisfacer sus necesidades de información. Para llevar a cabo la satisfacción total de dichas necesidades será necesario la obtención física de los materiales cuyos registros sean localizados en otros catálogos. Lo anterior implica el establecimiento de nuevos programas y mecanismos de préstamo interbibliotecario, los cuales deberán de ser manejados en forma electrónica. La cumplimentación y envío de formularios de préstamo interbibliotecario utilizando medios electrónicos agilizaría los procedimientos así como acortaría los tiempos de comunicación y envío de los materiales en préstamo interbibliotecario entre nuestras bibliotecas.

LOS NUEVOS BIBLIOTECARIOS COMO GESTORES DE LA INFORMACIÓN DIGITAL

Previamente definidas algunas de las características que presentan los nuevos medios de comunicación digital, paso a centrarme en el análisis de los requisitos que, a mi parecer, deberían cumplir los profesionales responsabilizados de la gestión y mantenimiento de sus unidades y departamentos de documentación tras el impacto de las nuevas tecnologías. Estos requisitos deberían de ser:

- Constituirse como un experto en la búsqueda y localización de fuentes de información secundarias. En este sentido, me gustaría abundar en la idea de que el gestor digital sea capaz de detectar e identificar fuentes de información potencialmente relevantes para las necesidades de los usuarios.
- Ofrecer soporte en la ejecución de búsquedas más complejas (como las ejecutadas en todo tipo de bases de datos).
- Orientar a los usuarios a delimitar perfectamente los aspectos de los temas que les ocupan y guiarlos hacia aquellas fuentes que puedan solucionar de una manera más pertinente sus necesidades informativas particulares.

En los últimos años las tecnologías para obtener y procesar la información conforman lo que podríamos denominar la base del desplazamiento de una sociedad de servicios a una sociedad de la información. En la actualidad no importa tanto la rapidez y eficacia en el acceso a la información, sino más bien la funcionalidad de la misma, y el uso que le demos; no importa tanto la cantidad de la información de la que disponemos sino, más bien, su calidad.

CONCLUSIONES

La utilización intensiva de Internet como una cadena de trabajo en todo el proceso seguido por las bibliotecas, racionalizaría la gestión de recursos, y permitiría un acceso mucho más rápido a la información.

Es evidente que el papel del bibliotecario está cambiando, el usuario quiere que el bibliotecario sea un especialista en la información, un mediador que le tenga al día, que le enseñe a obtener la información que busca, que le ofrez-

ca bibliografías actualizadas. Es por ello por lo que como especialista en la información hemos de estar abiertos a las necesidades informativas que justifiquen nuestros servicios.

El uso de las nuevas tecnologías dentro de nuestras bibliotecas ha modificado y seguramente continuará modificando la forma en la cual llevamos a cabo nuestras actividades así como los servicios que ofrecemos. La existencia de catálogos en línea, los cuales pueden ser consultados en forma remota, abre dos nuevas posibilidades para su utilización dentro de las actividades bibliotecarias. La primera de ellas relacionada con su utilización como una fuente auxiliar para la catalogación de los materiales y la segunda con su empleo como un medio para localizar y obtener un mayor número de recursos independientemente del lugar donde éstos se encuentren ubicados físicamente.

Lo anterior implica para los bibliotecarios el analizar y replantearnos la forma en la cual llevamos a cabo nuestras actividades así como el aprovechamiento integral de las posibilidades que nos ofrece la transmisión electrónica de datos. Para lograr lo anterior, es necesario el establecimiento de programas de colaboración en las áreas de procesos técnicos y préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas los cuales nos permitan optimizar nuestros recursos humanos y económicos. El establecimiento y fortalecimiento de este tipo de programas, indudablemente nos resultarán de gran ayuda para solucionar parte de nuestros problemas.

Es evidente que las nuevas tecnologías representan un enorme reto para los bibliotecarios que debemos de apoyarnos en ellas para encontrar nuevas alternativas que nos permitan seguir cumpliendo efectivamente con nuestra misión de adquirir y organizar adecuadamente los materiales para satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADELL, J. (1995): *Opacs: odios y amores*. En: Information World en Español, vol, 33, págs. 6-8.
- BARRY, J. (1991): *Why don't they run it like a business?* En: Library Journal, May.
- BAUWENS, M. (1994): *Servicios de obtención de documentos*. En: Information World en Español, 24, págs. 1-6.
- COUSSIROU, J. (1992): *Calidad y administración pública*. Por: LABOUCHEIX, V., (dir.) y POLA MASEDA, Á., (adap.) *Tratado de la calidad total*. Madrid: CDN. págs. 301-306.
- CHARNES, A., N. (1995): *Consortia and the National Electronic Library*. En: MELIN, N., (ed.) *Computers in libraries 1995: Electronic proceedings of the tenth annual computers in libraries conference*. Held February 27-March 3, Hyatt Regency Crystal City, Arlington, Virginia. En URL <<ftp://www.mecklerweb.com/pub/conf/cil/papers.txt>>
- FERIA, L. (1995): "VII Coloquio de Automatización de Bibliotecas". En BIBLIO-L [bibliomex-1@ccr.dsi.uanl.mx], Diciembre 15, 1995.
- GORMAN, M. (1994): "The corruption of cataloging". Library Journal, September 15, págs. 32-34.
- GRAHAM, P. S. (1994): "The mid-decade catalog and its environment". En URL: [<http://aultinis.rutgers.edu/texts/cffc.html>]
- KOVACS, D., SCHLOMAN B.F. y MCDANIEL, J.A. (1994): *A model form planning and providing reference services using Internet resources*. En: Library Trends, 42, 4, págs. 638-647.
- LANCASTER, F.W. (1990): *Evaluation as management tool*, Public Libraries, Sept./Oct.
- MCKENZIE, J. (1994): *Libraries of the future*, En URL <<http://www.pacificrim.net/~mckenzie/libraries.html>>.
- TALADRIZ MAS, M. (1994): *Control de calidad y costes de los servicios de información*. En: Revista Española de Doc. Cient., 17, 4, págs. 450-459.