M.ª Esther Ramírez-Godoy y Alma Silvia Díaz-Escoto
Universidad Nacional Autónoma de México

DE LOS CREADORES A LOS USUARIOS

Las claves del mercado de la información especializada

A un usuario de una biblioteca de Indonesia o de Boston le bastan varios clics de ratón para disponer en su lápiz de memoria del texto completo de un artículo que acaba de concluir un desconocido investigador de Berlín o de Sudáfrica. Es una especie de milagro que se repite constantemente en cualquier parte del mundo. Pero no ocurre de manera espontánea. Detrás de la difusión digital de la información científica se mueve un complejo engranaje de editores, agencias de suscripciones y gestores de contenidos. Veamos en este reportaje con qué criterios actúan y con qué dificultades se encuentran los ingenieros del mercado de la información especializada.

Una de las tendencias generales en el mundo de los recursos de información especializada en formato digital es la indefinición o la falta de claridad respecto a qué tipo de servicios o recursos electrónicos está utilizando el profesional de la información y los factores que influyen en la prestación de estos servicios.

Los hipervínculos que ofrecen actualmente los documentos digitales permiten al usuario moverse en un espacio virtual relativamente homogéneo que le lleva de un tipo de recurso a otro, hasta obtener el documento en texto completo. La principal diferencia radica en la presentación de las distintas interfaces.

En el contexto de la información especializada en formato digital, uno de los esfuerzos normalizadores más prácticos es el proyecto COUNTER (*Counting Online Usage of Networked Electronic Resources*) iniciativa de un grupo de editores británicos que al buscar un modo de facilitar el almacenamiento e intercambio de estadísticas de uso de recursos digitales, se vieron en la necesidad de definir algunos términos. A esta iniciativa se sumaron varias asociaciones de bibliotecas anglosajonas, así como el UK Serials Group.

Uno de los primeros pasos para llevar a cabo este proyecto fue la definición de los diferentes tipos de recursos electrónicos disponibles y de las diferentes figuras activas en la difusión comercial de la información científico-técnica. Todas las definiciones originales están disponibles en el *Counter Code of Practice*[1].

En la práctica, nos encontramos principalmente con tres tipos de proveedores de información electrónica:

1. Editores de revistas.
2. Agencias de suscripciones.
3. Editores-productores de bases de datos.

Siguiendo las definiciones de Counter, un editor es una organización cuya función es crear, organizar, validar, alojar y distribuir información, tanto en línea como en formato impreso.

Los editores-distribuidores de bases de datos y las agencias de suscripciones no crean contenidos ni los validan. Se limitan a distribuirlos a través de diferentes tipos de servicios como por ejemplo portales (*gateways*) o mediante bases de datos bibliográficas, que incluyen artículos a texto completo, a veces propios y a veces por medio de enlaces inteligentes.

Este tipo de bases de datos son el resultado de un proceso de evolución lógica de las bases de datos referenciales en soporte CD-ROM, las cuales aún perviven. En la actualidad el acceso remoto a través de Internet y la capacidad de almacenamiento casi ilimitada de información, facilitan la consulta y descarga de artículos en texto completo, como complemento de las referencias bibliográficas, que se proporcionaban anteriormente en las bases de datos.

La inclusión de los textos completos depende de los acuerdos a los que llegue el distribuidor de bases de datos con el productor del contenido. En la mayoría de los casos, el productor se reserva el derecho de explotar los últimos números publicados y permite alojar en las máquinas del distribuidor –y por lo tanto incluir los artículos a texto completo en sus bases de datos- solamente el contenido producido hasta una fecha concreta. Este periodo denominado "de embargo" suele oscilar entre 1 mes y 3 años.

Los editores-distribuidores de bases de datos y las agencias de suscripciones no crean contenidos ni los validan, se limitan a distribuirlos a través de diferentes tipos de servicios como por ejemplo portales (gateways) o mediante bases de datos bibliográficas.

Las agencias de suscripciones tampoco crean ni validan los contenidos, de la misma manera que no lo hacen en las versiones impresas. Se puede decir que trasladan los servicios que prestan para colecciones en papel al ámbito digital.

Este tipo de empresas ofrecen portales de acceso a un amplio rango de revistas electrónicas mediante mecanismos de enlace con diferentes editores con los que establecen convenios. Ofrecen además herramientas de gestión y acceso en línea que incluyen diferentes servicios añadidos, tales como: servicios de alerta y servicios de diseminación selectiva (SDI), los cuales pueden verse reflejados en Swets Wise y Ebsco EJS respectivamente.

La principal diferencia en los servicios que ofrecen los productores editores estriba en que la mayoría de las veces los archivos de los artículos que ofrecen se alojan en sus servidores (por ejemplo Elsevier, Wiley, Emerald), a diferencia de lo que ocurre con las agencias de suscripción (Swets y Ebsco) y, por lo tanto, proporcionan el acceso hasta el último número publicado, es decir, sin embargos de contenido.

Problemas que enfrentan los principales actores involucrados en el mercado de la información electrónica:

PRODUCTORES DE CONTENIDO (EDITORES)

De orden económico

Estos problemas están relacionados con los altos costos de producción y mantenimiento de los recursos electrónicos. Además debe considerarse la inversión que implica la migración del formato impreso al formato digital.

Un factor que se hace patente en este sentido es la competencia y la inestabilidad del mercado, que con frecuencia desemboca en fusiones entre editores o adquisiciones por parte de empresas más poderosas de empresas pequeñas. Por ejemplo, en 2004 Silver Plater se fusionó con Ovid o en 2007 Proquest adquirió Cambridge Scientific Abstracts y en 2008, Dialog.

Otro tema importante es el de la complejidad de los modelos de precios. Por una parte, ha sido necesario mantener modelos de negocios basados en las versiones impresas, pero también se han generado distintos modelos conforme ha evolucionado el desarrollo de la información electrónica. Los modelos varían de acuerdo con el editor o proveedor y la institución contratante. Algunos de los principales son:

En el **modelo basado en usuarios potenciales**, se considera a los usuarios reales y los potenciales de la institución contratante, también se consideran los programas y planes de estudio, los proyectos de investigación y la infraestructura tecnológica, así como el tema del uso en tiempo completo (FTE).

En el **modelo basado en el número de licencias necesarias,** se considera el número de usuarios simultáneos por licencia o bien si la licencia es para un número ilimitado de usuarios.

En el **modelo basado en títulos suscritos,** puede considerarse el número de títulos suscritos en papel y se proporciona el acceso ilimitado a esos títulos en formato electrónico (*print* + *electronic*). También puede ser por paquetes completos del editor en formato electrónico. Puede realizarse la suscripción electrónica más la impresa, y en algunos casos un pago anual por toda la suscripción del editor más un pago particular por cada artículo publicado de los usuarios.

En el **modelo a perpetuidad,** se proporciona el acceso a la información de manera continua con un sólo pago y posteriormente un pago anual por las actualizaciones.

En el **modelo en propiedad**, se entrega el acceso a la información de manera permanente y el comprador puede transferirla a su propio servidor[2].

En este caso la negociación ocupa un papel preponderante para el modelo que se pacte, pues pueden hacerse combinaciones y establecer el modelo en función del número de recursos que se contraten.

De orden tecnológico

En este aspecto, destaca el problema de la falta de infraestructura de las bibliotecas y centros de información, pues en algunos casos la falta de tecnología punta no les permite a las instituciones soportar recursos de interés desarrollados por los productores.

Se considera un problema grave también la falta de amigabilidad y usabilidad de algunos recursos, hecho que dificulta el acceso y recuperación de información por parte de las comunidades de usuarios y, por tanto, su adquisición para las bibliotecas y centros de información.

De orden competitivo

Existe una conciencia relativamente clara acerca de la inestabilidad del mercado, pues por una parte hay una oferta excesiva de recursos de información electrónica, al mismo tiempo que han irrumpido nuevos roles dentro de la cadena de distribución de los recursos, con lo que se ha llegado a términos como la fragmentación del

mercado. Los distribuidores representan un problema para los productores de información electrónica, toda vez que aumentan la competencia y repercuten en los altos costos de la información, lo cual ha redundado en cambios empresariales que se vienen sufriendo en los últimos años, hecho que se puede atribuir directamente a la inestabilidad del mercado.

PROVEEDORES DE SERVICIOS (AGENCIAS DE SUSCRIPCIONES)

De orden económico

En este sentido, destaca la escasez de recursos económicos que sufren las bibliotecas y los centros de información. Toda vez que las instituciones públicas tienen que adquirir los recursos impresos y los recursos digitales prácticamente con los mismos recursos económicos que tenían hace 10 años[3].

Es en este sentido en el que se hace referencia a los prolijos trámites administrativos exigidos hasta llegar a la adquisición de los recursos y la tardanza en el pago.

El elevado coste de los servicios y la complicación de los modelos de tarificación de ciertos recursos son contemplados también como un obstáculo de carácter económico para las agencias. Existe una tendencia por parte de las instituciones a adquirir los recursos directamente con los editores-productores de información por virtud de que los modelos de precios pueden ofrecer mayores ventajas.

Por otra parte, en el caso de las instituciones públicas, cada vez hay más presión por parte de las autoridades para que se realicen licitaciones o se someta a concurso la adquisición de estos recursos, lo cual afectará principalmente a las agencias de suscripción, toda vez que funcionan como empresas intermediarias y por lo tanto tienen costos más elevados[4].

De orden tecnológico

El tercer obstáculo es el tecnológico y, especialmente por la necesidad de mayor inversión en tecnología, la gran diversidad de software y programas, y los problemas de continuidad en el acceso a los recursos que llegan incluso a provocar cortes de suministro.

De orden competitivo

El principal problema para las agencias de suscripciones y proveedores de servicios de información especializada en formato digital es sin duda la competencia. A grandes rasgos se cuestionan aspectos como el papel de las agencias en la nueva situación del mercado y la validez de sus planteamientos estratégicos.

Tal cuestionamiento está motivado sobre todo por factores como la presión que ahora ejercen los editores de revistas electrónicas, lo cual supone una nueva competencia directa, que se ve afectada por las actuales políticas y tendencias monopólicas de algunos de estos editores.

La polarización del mercado editorial, las trabas y exigencias que plantean ciertos editores forman parte del mismo problema. En algunos casos se habla incluso de un *juego sucio* por par-

te de los editores. También las agencias de suscripción se ven afectadas por la inestabilidad en este sector del mercado, al igual que los productores de contenido, la cual está motivada por los continuos cambios, fusiones y adquisiciones entre diferentes compañías.

ADMINISTRADORES Y GESTORES DE INFORMACIÓN

De orden económico

Los obstáculos económicos se dirigen claramente a los altos precios tanto de los contenidos como de servicios. Aunque también es necesario mencionar las limitaciones relacionadas con los presupuestos en las bibliotecas y centros de información, y la necesidad constante de aumento en las inversiones en nuevas tecnologías. Aquí se detectan problemas con la gestión de los recursos económicos y falta de autonomía en la aplicación de sus propios recursos.

En la actualidad, además se agrega como un grave problema el factor de la inestabilidad financiera y la paridad de las monedas, que merman de manera sustancial los recursos, ya de por sí insuficientes.

De orden tecnológico

Sobresale el problema de la diversidad de plataformas, modos y políticas de acceso de los diferentes elementos implicados en el mercado de la información, lo cual supone un inconveniente para los administradores, principalmente a la hora de integrar sus bibliotecas o centros de información los diferentes recursos digitales.

Por otra parte, los sistemas no siempre se adaptan a las necesidades de los usuarios y, al mismo tiempo, resalta la falta de amigabilidad de estos sistemas. Además, es necesario referirnos a la incapacidad tecnológica de bibliotecas y centros de información, puesto que además de contar con estaciones de consulta y recuperación de información insuficientes, tienen problemas de lentitud en sus conexiones.

La principal diferencia en los servicios que ofrecen los productores editores estriba en que la mayoría de las veces los archivos de los artículos que ofrecen se alojan en sus servidores.

Dependencia de *software* existente en el mercado para el desarrollo de las bibliotecas digitales, que no siempre se adapta a las necesidades de las bibliotecas y centros de información.

Falta de desarrollo tecnológico para implementar motores de búsqueda en las bibliotecas digitales que permitan recuperar información de manera simultánea en los distintos recursos adquiridos.

Relacionados con la gestión

La complejidad de las plataformas en las que se presenta la información, así como los cambios constantes que presentan, hacen muy difícil que se puedan conocer a fondo los recursos que ofrecen los proveedores y editores de información.

Los cambios de los formatos de las distintas colecciones generan la necesidad de un monitoreo permanente por parte de los administradores de los sistemas de información, lo cual implica contar con recursos humanos altamente especializados de carácter multidisciplinario.

El exceso de oferta, de recursos, plantea el reto de saber elegir aquellos que puedan cubrir más ampliamente las necesidades de información de los usuarios. Las dificultades de acceso e integración y, sobre todo, el entorno cambiante, mantienen al administrador siempre atento y lo obligan a estar en permanente capacitación.

Relacionados con los proveedores y editores

Dificultades en la negociación de los diferentes modelos de precios, toda vez que son los editores y proveedores de información los que hasta ahora han establecido las pautas en cuanto a la

Rapidez, precisión, flexibilidad

En el siglo XXI, más que nunca, la información es poder. Ayudar a empresas e instituciones a gestionar y rentabilizar su caudal informativo, tanto el que poseen como el que genera diariamente su actividad, es el objetivo y la razón de ser de Baratz.

www.baratz.es

baratz
gestionando el conocimiento

91 456 03 60 | informa@baratz.es

Raimundo Fernández Villaverde 28, 1.º 28003 Madrid

aplicación de precios y formas de adquisición de la información.

Los proveedores y editores presentan sus colecciones en paquetes que ellos organizan, en muchos casos se tienen que adquirir títulos que no se requieren, y en otros casos se tienen altos índices de duplicidad de títulos que se deben adquirir con diversos proveedores.

Falta de normatividad legal y políticas claras con respecto a la comercialización de los recursos de información digital.

No todos los proveedores y editores se apegan a los estándares establecidos por Counter y, por lo tanto, no siempre se pueden obtener los indicadores de uso completos.

Es necesario valorar constantemente las distintas colecciones ofrecidas por los proveedores y editores para comparar los títulos que contiene cada una, a fin de elegir aquellos paquetes que cubran mejor las necesidades de información de los usuarios.

En ocasiones no se puede tener acceso a esta información directamente y hay que esperar a que la proporcionen los editores y proveedores.

Relacionados con la evaluación de recursos

Este es uno de los temas más complicados en todo el proceso de gestión y administración de recursos electrónicos, ya que involucra distintos niveles y diferentes actores. Además, el proceso de evaluación debe aplicarse constantemente, es decir, antes de contratar en los periodos de prueba, sobre los recursos adquiridos permanentemente y para renovar las contrataciones.

Tanto los proveedores como editores de información cada vez más ofrecen sus colecciones en forma de sistemas de información, con lo que amplían las posibilidades de recuperación de información al funcionar como bases de datos.

En este sentido, se puede tomar la propuesta de Lluís Codina[5] para evaluar tanto las revistas electrónicas, como las bases y libros electrónicos; los principales parámetros que propone este autor son:

Accesibilidad
- Para evaluar el acceso al recurso.
- Para medir las normas de uso del recurso.
- Para saber el grado de avances tecnológicos que contiene.

Audiencia
- Para evaluar que el contenido informativo del recurso sea apropiado para la audiencia a la que está dirigido.
- Para valorar las opciones de descarga del contenido, el idioma y la distribución geográfica de la información.

Autoridad
- Para evaluar el prestigio, el rigor y los controles de calidad del sistema.

Contenido
- Para evaluar la información que contiene el sistema.
- Para conocer la actualización, exactitud, exhaustividad, originalidad, redacción, organización y profundidad de los contenidos.
- Para medir los niveles de desarrollo informativo del sistema.

Costo
- Para evaluar modelos de precios, condiciones económicas y contractuales.
- Para conocer las facilidades de uso.
- Para medir costo/beneficio.

Diseño
- Para evaluar la interfaz, las facilidades de navegación y las ayudas al usuario.
- Para verificar la aplicación de las normas aceptadas.

- Para evaluar la estética, amigabilidad, distribución y visibilidad de la información.

Administración

- Para evaluar la normatividad de sus reportes de uso.
- Para verificar la gestión, mantenimiento y organización del recurso.
- Para medir la atención a los reportes de usuarios.

Cada uno de estos parámetros involucra distintos indicadores -en total son más de 150- que pueden adaptarse de acuerdo con el recurso a evaluar.

Por otra parte es importante destacar que la evaluación proporciona herramientas de apoyo sustanciales para las áreas de gestión y administración de recursos electrónicos, pero también resulta de gran apoyo para los responsables de suscripciones, desarrollo de colecciones, y selección y adquisiciones de sistemas de información.

Las técnicas de evaluación se encuentran en desarrollo y evolución constante, aún así es necesario crear estándares y guías que puedan ser utilizadas de acuerdo a los intereses y necesidades del profesional de la información. La evaluación debe adaptarse a las características de cada sistema, de tal suerte que el instrumento se aplique según las particularidades del recurso y la institución.

Las técnicas de evaluación se encuentran en desarrollo y evolución constante, aún así es necesario crear estándares y guías.

Es necesario valorar constantemente las distintas colecciones ofrecidas por los proveedores y editores para comparar los títulos que contiene cada una, a fin de elegir aquellos paquetes que cubran mejor las necesidades de información de los usuarios.

Deben generarse instrumentos que evalúen volúmenes de uso para obtener resultados de costo-beneficio. Asimismo deben monitorearse comportamientos de uso posteriores a procesos de difusión y capacitación.

El resultado de este tipo de evaluaciones debe ser un indicador para los editores-proveedores y agencias de suscripción, con el propósito de que conozcan las fortalezas y debilidades de sus recursos. De esta manera los resultados de la evaluación pueden incidir en la negociación y en los modelos de precios.

En conclusión, para gestionar de manera adecuada los recursos de información especializada en una biblioteca debe desarrollarse una batería de instrumentos diversos, que en conjunto se orienten a una evaluación permanente que apoye el análisis, permanencia y desarrollo de colecciones electrónicas. ■

Notas

1. www.projectcounter.org
2. Para mayor información sobre este tema, véase Lluís Anglada, "¿Qué es justo?: modelos de precios en la era electrónica", en *Library Management*, v. 23, no. 4-5, 2002, pp. 227-233.
3. Veáse Margarita Lugo y Aurelia Orozco, "La revista electrónica en la UNAM: retos presentes y futuros", en *Biblioteca Universitaria*, v. 6, n. 2, julio-dic 2003, pp. 138-151.
4. *Apud* Aurelia Orozco, "Crónica de una licitación anunciada", Mesa redonda, Feria del Libro, Palacio de Minería, 21 de febrero de 2008.
5. Codina, Lluís. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos", en *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 23, n.1, 2000, pp. 9-44

Ficha Técnica

AUTORAS: Díaz-Escoto, Alma Silvia y Ramírez-Godoy, M.ª Esther.
FOTOGRAFÍAS: Universidad Nacional Autónoma de México.
TÍTULO: De los creadores a los usuarios. Las claves del mercado de la información especializada.
RESUMEN: En este artículo se definen a los distintos actores que participan en el proceso de oferta y adquisición de servicios de información especializada en formato digital. Se reflexiona sobre la interacción entre proveedores y editores de información con los administradores y gestores de estos recursos en las bibliotecas y centros de información. Se exponen las diferentes problemáticas en que se ven involucrados todos estos actores. También se explican los problemas que tiene que enfrentar el profesional de la información en el afán constante de cubrir las necesidades de información de sus bibliotecas y centros de información de la mejor manera posible.
MATERIAS: Información y Documentación / Recursos Documentales / Internet / Gestión Documental.