

Maria Manuela Barreto Nunes

El Medio es el Servicio:

Sitios Web de Bibliotecas Públicas en Portugal y España

Tesis doctoral para acceder al grado de Doctor por la Universidad de Granada

Directores:

Doctor Jerónimo Martínez González, Biblioteca de Andalucía

Doctor Félix de Moya Anegón, Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada

Facultad de Biblioteconomía y Documentación



Granada, febrero de 2003

Maria Manuela Barreto Nunes

El Medio es el Servicio:

Sitios Web de Bibliotecas Públicas en Portugal y España

Tesis doctoral para acceder al grado de Doctor por la Universidad de Granada

Directores:

Doctor Jerónimo Martínez González, Biblioteca de Andalucía

Doctor Félix de Moya Anegón, Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada

Tesis doctoral realizada con el apoyo de una beca de investigación de los programas *Praxis XXI* y *POCTI – Formar e Qualificar*, del Fondo Social Europeu y de la Fundação para a Ciência e a Tecnologia, del Ministério da Ciência e do Ensino Superior de Portugal.

En memoria de mi padre, Viriato Nunes.

A mi hijo, José Ernesto.

Sumario

Agradecimientos.....	7
Introducción.....	9
Parte I	
El concepto de Biblioteca Pública desde una perspectiva supranacional.....	23
Capítulo 1	
Los Documentos Directores Internacionales: el <i>Manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas</i> y las <i>Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas</i>	24
Capítulo 2	
Las nuevas políticas bibliotecarias en la Unión Europea: estudios, programas y pautas legislativas.....	37
Parte II	
La Biblioteca Pública en la Sociedad Informacional: ¿una nueva realidad?.....	48
Capítulo 3	
Incertidumbre.....	49
Capítulo 4	
La biblioteca inclusiva.....	61
Capítulo 5	
Alfabetización global: del principio de realidad al principio de una nueva realidad.....	73

Parte III

Del medio y de los lugares en la realidad virtual	88
Capítulo 6	
Lugares.....	89
Capítulo 7	
La Biblioteca Pública en el espacio de los flujos.....	101

Parte IV

Los nuevos espacios de la Biblioteca Pública.....	112
Capítulo 8	
Los sitios Web de bibliotecas públicas: evolución, características y fundamentos.....	113
_ Usuarios, facilidad de uso y actores de la información en el nuevo palco de la biblioteca.....	120
_ De lo local y de lo global en la biblioteca pública.....	128
_ El acceso al conocimiento y la alfabetización informacional en el sitio Web.....	134
_ La difícil tejedura de las redes.....	141

Parte V

Sitios Web de bibliotecas públicas en Portugal y España: evaluación técnica y análisis de contenidos y servicios prestados.....	148
Capítulo 9	
Material y métodos.....	149
Capítulo 10	
Análisis de los resultados: evaluación técnica.....	163
_ Tabla de abreviaturas.....	164
_ Descripción general y distribución por las geografías real y virtual.....	166
_ Caracterización y elementos constitutivos.....	175
_ Evaluación por variables de navegabilidad y accesibilidad.....	178
Capítulo 11	
Análisis de los resultados: contenidos y servicios.....	193
_ Criterios de construcción de las variables.....	194
_ Los servicios de Información general: el sitio Web como guía de la biblioteca.....	199
_ Servicios en línea.....	204
_ Servicios para niños y jóvenes.....	219
_ Formación de usuarios en línea.....	223
Conclusiones.....	225

Bibliografía.....	239
Índices	270
Índice de ilustraciones.....	271
Índice de autores.....	275
Anexos.....	283
_ Anexo 1: Tabla de Presencias en la Web.....	284
_ Anexo 2: Tabla de sitios Web evaluados.....	303
_ Anexo 3: Evaluación técnica por sitio Web	310
_ Anexo 4: Evaluación de contenidos y servicios en línea por sitio Web	314

El Medio es el Servicio:
Sitios Web de Bibliotecas Públicas en Portugal y España

“Áh, não ser eu toda a gente e toda a parte!”

Álvaro de Campos, *Ode triunfal*

“Here, there and everywhere”

The Beatles, *Abbey Road*

“Caminante, no hay camino
se hace camino al andar”

Antonio Machado, *Proverbios y cantares*

Agradecimientos

Agradezco a mi familia, mi madre, Gina, mis hermanos Henrique, José António e Isabel, mis cuñadas Manuela y Sameiro y, claro, mi hijo José Ernesto, el apoyo, comprensión y afecto que me han dedicado a lo largo de toda esta aventura.

Agradezco del fondo del corazón a mis amigas Ana Baltar y Ana Margarida Dias y también a los amigos Fabiola Labella, Maria Manuel Oliveira y Luis Villén.

Agradezco a mis directores, los Doctores Jerónimo Martínez González y Félix de Moya Anegón, el apoyo que me han dado desde el primer momento y, sobre todo, el estímulo intelectual y lo mucho que aprendí con ellos.

Agradezco a la Fundação para a Ciência e a Tecnologia, del Ministério da Ciência e do Ensino Superior de Portugal, sin cuyo programa de apoyo a la investigación no hubiera podido realizar esta tesis doctoral.

Agradezco a los profesores y compañeros del programa de doctorado en Documentación e Investigación Científica de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada, el bien que siempre me han recibido y la amistad que me han dedicado. Un agradecimiento especial a María Belén Moya Morales.

Finalmente, agradezco a la ciudad de Granada, que con tanta magia y seducción acoge a los extranjeros en sus brazos.

Introducción

“Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades
Muda-se o ser, muda-se a confiança;
Todo o mundo é composto de mudança,
Tomando sempre novas qualidades.”

Luis de Camões, In *Lírica*¹

Consideraciones generales

Los sistemas modernos de bibliotecas públicas empezaron a desarrollarse a lo largo del siglo XIX y están directamente relacionados con la aplicación de principios emanados de la filosofía política de las Luces, con la implantación de los primeros estados liberales, sobre todo en los países anglosajones, y con la explosión de la información, que hizo posible la revolución industrial. Actualmente, al comienzo de un nuevo milenio, y de una forma sin precedentes desde el siglo XIX, las bibliotecas públicas se enfrentan a una nueva revolución tecnológica y a cambios profundos en la sociedad, y se ponen a su disposición nuevos y diferentes medios de almacenamiento y difusión de la información, de acceso al conocimiento y de prestación de los servicios bibliotecarios. En realidad, en una sociedad donde el conocimiento está emergiendo como un nuevo factor de producción² y en el seno de la cual miles de organizaciones se dedican a la difusión y al acceso a la información, un impresionante reto se les plantea: el de saber, como si fuera otra vez el principio, cuál es su lugar en la sociedad, esto es, descubrir cuáles son los nuevos papeles que tendrán que desempeñar para asegurar el cumplimiento de sus misiones y hasta qué punto los cambios sociales y

¹ Camões, Luís de (1962). [Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades].

² Cfr. Capra, Fritjof (2002) - As Conexões ocultas y Castells, Manuel (1998) - La era de la información. Vol. 1 La sociedad red.

tecnológicos las obligarán también a cambiar profundamente los que desde siempre han sido entendidos como sus principios y objetivos. Preguntas incómodas, que cuestionan los propios fundamentos de las bibliotecas públicas, pero que es necesario intentar responder, colocando la interrogación en la necesidad específica que la sociedad puede tener de servicios de bibliotecas públicas, y en la forma en que pueden adaptar sus servicios a las nuevas condiciones tecnológicas y sociales, cumpliendo y extendiendo sus objetivos.

De hecho, la emergente sociedad informacional está originando cambios profundos en las organizaciones, tanto en el ámbito de los conceptos como, sobre todo, de los medios de comunicación y suministro de servicios.

¿Pero, en qué tipo de servicios se expresan y cuáles son los objetivos de las bibliotecas públicas? La cuestión tiene una respuesta básica y universal, hablemos del tipo de biblioteca de la que hablemos: organizar y difundir la información de manera que se proporcione acceso al conocimiento.

La verdad es que el término ‘información’ se utiliza con muchas acepciones: muchas veces se confunde ‘información’ con ‘documento’, pero el documento es el objeto físico – libro, periódico, base de datos, etcétera – a partir del cual se transmite la información, que es así un *contenido* y no el *continente*. Tampoco ‘información’ significa ‘conocimiento’, y mucho menos ‘saber’. En primer lugar, el tratamiento y la organización de la información, en los cuales consiste el trabajo bibliotecario, tienen como objetivo su preparación para ser transformada en conocimiento, en respuesta a una necesidad o demanda personal de los usuarios³. Por otro lado, para que la información se transforme en conocimiento, es necesario que el usuario sea capaz de entenderla y evaluarla, esto es, de transformar los datos recogidos en datos intelectualmente

³ Cfr. López Yepes, José (2002) - *Documentación*, p. 66: “La información (...) constituye un valor independiente aunque sea sólo el vehículo del conocimiento (...) y solo puede ser valorado cuando recibe una demanda de conocimiento por parte de alguien”.

procesados, y este proceso implica al entorno y a las características y condiciones personales de cada individuo, mucho más allá de las tecnologías utilizadas⁴.

No obstante, es cierto que, incluso desde antes de la extraordinaria difusión de la “galaxia Internet”⁵, las nuevas tecnologías de la información y comunicación hicieron aumentar inmensamente el flujo de la información, y han originado el surgimiento de nuevos soportes de la información que, de alguna manera, plantean nuevas cuestiones y exigen la redefinición de parte substancial de los servicios bibliotecarios, incluyendo la gestión y el desarrollo de las colecciones⁶.

Con Internet, las consecuencias en la concepción, la gestión y el planeamiento de bibliotecas públicas van más allá de su paso de la fase mecanizada a la fase automatizada⁷. Y también van más allá de la inclusión del acceso remoto a Web OPACs, a bibliotecas digitales o a recursos de Internet: significan que la biblioteca va a tener que participar en un mercado mundial que funciona en red y permite el acceso remoto a servicios de información, en tiempo real y a precios cada vez más bajos – razón más que suficiente para realzar la incertidumbre de su situación en el nuevo contexto informacional.

En el contexto de esta nueva sociedad donde todo está aún abierto, la supervivencia de las bibliotecas públicas en cuanto agentes básicos de la democracia⁸ depende de su capacidad de adaptar las nuevas tecnologías a sus propósitos y objetivos – o, quizás, de adaptar sus misiones y objetivos a la nueva sociedad, con el fin de poder continuar prestando servicios de acceso al conocimiento, a la cultura y a la educación de acuerdo con una perspectiva de ciudadanía; hay aquí un claro reto a las bibliotecas públicas que, quizás más que nunca, deben contribuir a asegurar el derecho

⁴ Véase el capítulo 5.

⁵ Cfr. Castells, Manuel (2001). *La galáxia Internet*.

⁶ Buckland, Michael K. (1992). *Redesigning library services*.

⁷ Cfr. Segbert, M., ed. (1997). *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*.

⁸ Cfr. el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública (1994) o las Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa (Consejo de Europa, 2000).

de los ciudadanos a recibir información. Nuestra convicción, que discutiremos en la Parte II, es que su supervivencia pasa por asumir de una forma dinámica y proactiva su papel de organizaciones de *servicio público* – de acceso universal y gratuito – que ayudan a estrechar la brecha entre los *inforricos* y los *infopobres*, y participan del desarrollo económico contribuyendo a generalizar el acceso de la población a la información y al conocimiento⁹, así como a la alfabetización y al aprendizaje continuo.

Lorcan Dempsey, director del Gabinete Británico para las Bibliotecas y las Redes de Información (UKOLN), resume la situación diciendo que el entorno es fluido y las organizaciones están aún inmaduras, lo que significa que todo está, *como siempre ha estado*, en construcción¹⁰. Así es, pero la cuestión está en saber qué nuevos papeles tendrán que jugar las bibliotecas públicas, y cómo enfrentarán los cambios inevitables en un contexto donde la interconexión ya no puede ser mirada como un factor adicional en el funcionamiento de las organizaciones pues es, cada vez más, una parte integrante del desarrollo social y económico.

La respuesta de Dempsey pasa por la enumeración de los valores que desde siempre han orientado la actuación de las bibliotecas: “they have supported learning, scholarship, enterprise. They have selected, acquired, organised information, learning and imaginative resources for the benefit of their users and future users. (...) They have opened doors on opportunity, in support of personal fulfilment and prosperity. They have ensured equitable access to intellectual record. They have secured the historical record (...). Libraries have supported business, social and cultural life as instruments of civilisation and prosperity.”¹¹

⁹ La cuestión de la importancia de la existencia de mediadores de la información llegó a ser muy debatida – y contestada - en los primeros tiempos de difusión de Internet, en el inicio de los años 90 (véase a propósito el artículo de Sowards, S. 2000 – *Libraries and imagination at the dawn of the World Wide Web*), pero actualmente parece estar consensuado el rol de los profesionales de la información: hacer accesible un mundo de información producida de forma incontrolable.

¹⁰ Dempsey, Lorcan (1999). *The network and the library*, p. 208

¹¹ Ídem, *Ibidem*, p. 211

Lo que discutiremos en esta tesis es si, más allá de la *poética* del discurso, todas estas funciones siguen siendo determinantes en el mundo de la interconexión, de la interdependencia y de la globalización. En la sociedad-red de la que habla Castells, ¿procederá la biblioteca pública como siempre lo ha hecho, como institución social que interactúa con su entorno?¹² Es nuestra convicción que el futuro de la biblioteca pública pasa por su transformación en biblioteca-red y, en consecuencia, en biblioteca sin paredes. El inevitable cambio de concepto no llevará a un cambio de principios, pero sí a la transfiguración de la biblioteca *identificada* con un edificio, la biblioteca de la *posesión* física, a la biblioteca *ubicua* del *acceso* y de los *servicios*. Esto es, a la biblioteca que, pasando a prestar servicios a distancia, se aproxima a sus usuarios e interactúa *con* ellos, en vez de actuar *para* ellos. Utilizando la conocida distinción de Nicholas Negroponte¹³ entre *átomos* y *bites*, se puede decir que desde siempre la biblioteca ha tratado de *átomos*, objetos físicos que eran *físicamente* adquiridos y almacenados, mientras ahora está obligada a añadirles *bites*, o sea, flujos de datos sin existencia física que replantean sus relaciones con los usuarios, con el medio y con la información.

Nos interesa pues discutir cuál es, en este contexto, y partiendo de sus valores básicos, el papel de la biblioteca pública en la organización de las caóticas, fluidas, frágiles y vulnerables cadenas de información¹⁴, y cómo utilizar eficazmente los conocimientos específicamente bibliotecarios de organización y difusión del conocimiento¹⁵: no sólo en el espacio físico donde se localizan sus servicios centrales, sino también en un nuevo espacio sin fronteras, virtual e interconectable, en el cual es posible reproducir o adaptar los servicios tradicionales e introducir otros nuevos con valor añadido.

Claro que esto obliga (1) a los poderes públicos y sobre todo a los gobiernos - como una opción política que implique normalización legislativa, inversiones, formación,

¹² Cfr. Jefferson, G. (1969). *Libraries and society*.

¹³ Negroponte, Nicholas (1995). *Being digital*.

¹⁴ Dempsey, Lorcan, op. cit., p. 210

¹⁵ Morgan, Eric Lease (1994). *The World Wide Web and Mosaic*.

etcétera -, (2) a las organizaciones en las que se integran las bibliotecas, y (3) a las propias bibliotecas; y esta obligación supone una decisión de actuación por el cambio, enfrentando tres cuestiones básicas: de un lado, la complejidad de la nueva tecnología y la competencia en el mercado de la información dificultan la captación de profesionales expertos en el área; por otro lado, un buen servicio bibliotecario es cada vez más caro de prestar, y tiene que hacer frente a la competencia de una gran diversidad de servicios de información virtual; finalmente, las bibliotecas mismas están sintiendo grandes dificultades en asumir el cambio y transformar sus modelos organizativos, adaptándolos al nuevo entorno.¹⁶

Actualmente, en Europa, las Pautas de la Unión Europea sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad de la información, los planes de introducción de la sociedad de la información en cada país¹⁷, las actualizaciones legislativas y la producción de nueva legislación y de programas de desarrollo bibliotecario están señalando caminos que apoyan y ayudan a las bibliotecas públicas en la adaptación a sus nuevos papeles y a la utilización eficaz de los nuevos medios de comunicación, acceso a la información y prestación de servicios.

Están en este caso las redes nacionales o regionales de bibliotecas que ya tienen Web OPACs accesibles, algunas desde finales de los años 80, y la entrada individual, o en el ámbito de esas redes, de muchas bibliotecas públicas en Internet, a través de la creación de sitios Web propios.

En realidad, si las bibliotecas públicas no parecen estar afrontando un cambio de tipo revolucionario¹⁸ en sus bases filosóficas, ese cambio se está produciendo en las

¹⁶ Brophy, Peter (2000). *The library in the twenty-first century*

¹⁷ Sobre las políticas de la sociedad de la información en Portugal y España véanse los artículos de Correia, Ana M. R. (1999), *Moving towards an information society in Portugal*, Caridad Sebastián, Mercedes, Mendéz Rodríguez, Eva Maria, y Rodríguez Mateos, David (2001), *Information Policies in Spain* y López Yepes, José (2001), *La política de la sociedad de la información en España*.

¹⁸ El carácter más o menos revolucionario de los cambios provocados por las tecnologías de la información e Internet en las bibliotecas fue y sigue siendo

formas y métodos de acceso a la información y por tanto a los documentos y, consecuentemente, a varios de sus servicios tradicionales. Este cambio está provocado por la tecnología informática y, sobre todo, por la tecnología basada en los códigos de Internet.

La administración y el mantenimiento de sitios Web bien contruidos y planificados de acuerdo con los principios de comunicación y las potencialidades de Internet (hipertextualidad, flexibilidad, versatilidad, intuición, rapidez, actualidad, etcétera) es uno de los factores determinantes de este reto. Su evaluación y análisis científico, aunque sea en una época en la que un número aún muy reducido de bibliotecas públicas está invirtiendo en este tipo de servicios y, por otro lado, corriendo el riesgo de trabajar en un tema cuyos cambios son muy rápidos y acentuados, nos parece útil para todos cuantos trabajamos en este campo.

Los sitios Web son un fenómeno reciente, con poco más de diez años en todo el mundo. No obstante, su evolución ha sido muy rápida y hoy en día son uno de los principales y más eficaces medios utilizados por los ciudadanos de los países desarrollados para acceder a información de cualquier tipo. En realidad, actualmente casi no hay instituciones públicas o privadas que no presenten sus servicios a través de Internet.

Naturalmente, los servicios y unidades de información no tardaron mucho tiempo en percibir la importancia de las nuevas tecnologías, no sólo para el almacenamiento y difusión de la información, sino también para la prestación de servicios de acceso remoto, entendiendo las páginas o sitios Web como nuevas sucursales que posibilitan la extensión de sus servicios de un modo nunca antes sospechado.

A pesar de esto, los estudios más recientes sobre el uso de las potencialidades de las tecnologías informáticas por las bibliotecas públicas demuestran que la

ampliamente discutido entre los bibliotecarios, concretamente en los países anglosajones (véase Sowards, Stephen W. 2000. *Libraries and imagination at the dawn of the World Wide Web*, p. 150-151).

aplicación práctica de estas convicciones está aún muy lejos de la importancia teórica que se les atribuye.

En realidad, las tecnologías de la información y comunicación presuponen una revolución conceptual muy honda en el mundo de la biblioteconomía, ya que sustituyen la importancia determinante de la *posesión* física de los documentos por la del *acceso*, abriendo un abanico de nuevas posibilidades a la circulación y disponibilidad de la información y exigiendo nuevos comportamientos por parte de los profesionales. En concreto, la cuestión de la democratización del acceso, uno de los principios que orienta las bibliotecas públicas, tiene ahora que responder a nuevas exigencias, no siempre fáciles de integrar en las prácticas tradicionales.

En España y Portugal, desde 1998 hay bibliotecas públicas gestionando su propia presencia en la Web. En agosto de 2002, el sitio *Bibliotecas Españolas... y de todo el mundo*¹⁹ registraba 109 presencias en la Web en su apartado “Bibliotecas Públicas” y en Portugal se estima que existen cerca de 40, lo que evidencia un desarrollo muy lento si consideramos la situación en otros países de Europa y América del Norte.

Tratándose de un fenómeno nuevo y, además, en permanente cambio, la realidad es que no hay muchos estudios sobre el tema, y la bibliografía existente se dedica principalmente a estudiar las posibilidades de desarrollo de servicios en línea y al diseño de posibilidades futuras para las bibliotecas, y no tanto a la evaluación concreta de lo que se está haciendo.

Así mismo, y como se indica en la bibliografía, hay trabajos de investigación, sobre todo norteamericanos, realizados en el ámbito de la evaluación de sitios Web de bibliotecas universitarias y especializadas y algunas propuestas de evaluación para las bibliotecas públicas, pero son aún muy pocos los resultados de estudios sistemáticos en esta última área, y mucho menos los que contemplan la comparación entre

¹⁹ Merlo Vega, José Antonio, ed. 1996. *Bibliotecas Españolas... y de todo el mundo*.

variables cuantitativas y cualitativas, o entre los aspectos técnicos de funcionamiento de los sitios Web y los indicadores de contenido y servicios en línea.

Por otro lado, existen diversos programas informáticos de evaluación del comportamiento y la accesibilidad de los sitios Web en general, así como líneas de orientación o pautas para la construcción y definición de los mismos criterios de accesibilidad²⁰.

Recientemente, en las recomendaciones del capítulo “Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas”, del libro *Las Bibliotecas Públicas en España*, que aporta los resultados de un estudio coordinado por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Alejandro Carrión Gútiez²¹ apunta la necesidad de “una investigación exhaustiva que analice los recursos de las bibliotecas en relación con las TIC”, incluyendo los servicios en red ofrecidos y la presencia en la Web, y sugiere la “creación de herramientas de evaluación de los nuevos servicios en red, incluyendo indicadores para su medición” como una de las líneas de investigación que deben de ser desarrolladas y fomentadas con prioridad.

Es en este contexto general – el surgimiento de una sociedad informacional y la consecuente incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios de bibliotecas públicas, concretamente a través de la creación de sitios Web – donde se desarrolla esta tesis.

El título que elegimos, *El medio es el servicio*, incluye la cuestión básica: saber hasta qué punto el medio es efectivamente el servicio, o sea, en qué medida los servicios ofertados por las tecnologías de la información y comunicación y concretamente Internet condicionan y determinan los servicios prestados por las

²⁰ Sobre normas de accesibilidad, véanse los trabajos de Gutiérrez y Restrepo, Emmanuelle (2001) – *La accesibilidad en Internet*; Huidobro Verdera, María (2001) – *Hacia la calidad en Internet*; y Mendéz Rodríguez, Eva María (2001) – *El acceso a la información un derecho de todos*.

²¹ Carrión Gútiez, Alejandro (2001). *Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio de las bibliotecas españolas*.

bibliotecas públicas en el nuevo entorno de una nueva sociedad. Este título es evidentemente una cita y un homenaje al célebre aforismo de Marshall McLuhan, “el medio es el mensaje”²², que adquiere una dimensión especial en la era de la información, en la que una nueva tecnología está cambiando toda la sociedad, las relaciones humanas y la cultura. McLuhan hablaba de la televisión, pero su extraordinario trabajo sobre los efectos de los medios en la sociedad tiene una calidad de anticipación sobre la era de Internet y de la globalización: el medio no sólo es el mensaje sino, jugando con un doble sentido, la *era de los mass media* (el masaje²³, el *mass-age*) y está condicionando nuestra manera de vivir, de pensar y de actuar de forma global y peligrosamente unificadora. No entendemos por esto que el *medio* sea más importante que el contenido, y no compartimos la opinión de que la existencia de la tecnología es independiente de lo que los seres humanos hacen con ella. Pero ésta es precisamente la razón por la cual hay que identificar las características y potencialidades del medio y actuar con él y sobre él.

Hipótesis

En consecuencia con lo expuesto, la hipótesis teórica que proponemos es demostrar que la sociedad de la información no ha entrado en las bibliotecas públicas, a pesar de que las bibliotecas públicas participan de su tecnología. Ciertamente, tanto las instancias internacionales y nacionales como las propias bibliotecas son conscientes del cambio en la sociedad y están actuando, bien publicando documentos de principios, normas y legislación, bien creando sitios Web, pero no han entendido ni asumido realmente la dimensión del cambio.

Objetivos

El objetivo general de nuestra investigación es el de iniciar un estudio sistemático sobre el papel de las bibliotecas públicas del entorno geo-político constituido por

²² McLuhan, Marshall (1964). Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano.

²³ McLuhan, Marshall (1967). *El medio es el masaje*.

Portugal y España en dicha sociedad informacional, y determinar el grado de evolución de sus servicios en dirección a la biblioteca híbrida.

Los objetivos específicos son los siguientes:

_ Establecer un concepto de Biblioteca Pública de acuerdo con documentos normativos supranacionales;

_ Determinar la importancia que los documentos arriba citados dan a las tecnologías de la información y comunicación, en comparación con otros medios y conceptos tradicionalmente relacionados con las bibliotecas públicas;

_ Establecer un conjunto de principios y misiones de valor fundamental para las bibliotecas públicas y discutir su validez y posibilidades de aplicación en el contexto de la sociedad de la información basándonos en su análisis textual;

_ Discutir de qué forma la nueva puerta de acceso consubstanciada por los sitios Web afecta al desempeño de las funciones tradicionales de las bibliotecas públicas y a la prestación de los servicios bibliotecarios que las han caracterizado hasta el momento actual;

_ Establecer las bases de caracterización de los sitios Web de bibliotecas públicas.

_ Determinar el grado de implantación de servicios en línea, concretamente a través de sitios Web, en las bibliotecas públicas de Portugal y España;

_ Analizar y evaluar los sitios Web de las bibliotecas públicas portuguesas y españolas y establecer un cuadro de descripción general.

_ Determinar cómo dichas bibliotecas cumplen los principios y misiones establecidos internacionalmente, en el nuevo entorno informacional, y a través de los sitios Web.

Método

Para alcanzar estos objetivos, utilizamos métodos de análisis textual en el estudio previo de los documentos supranacionales que definen principios y normas orientadoras de los servicios de bibliotecas públicas, a nivel mundial y europeo. A pesar

de las muchas declaraciones y documentos de carácter general que, sobre todo en los últimos años, se van produciendo²⁴, las manifestaciones de principios de los textos publicados por IFLA y UNESCO tienen un carácter universal que los destaca sobre cualquier otro, y por eso era inevitable que el *Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública* (1994) y las *Directrices de IFLA/UNESCO sobre el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001) fueran los documentos sobre los cuales basamos toda nuestra discusión sobre las bibliotecas públicas. Por otro lado, y considerando la necesidad de conocer los caminos que se están apuntando oficialmente en la Unión Europea para el desarrollo de servicios bibliotecarios, analizamos el texto de las *Pautas del Consejo de Europa sobre política y legislación bibliotecaria en Europa* (2000), en el contexto del estudio sobre las *Bibliotecas Públicas en la sociedad de la Información*, encomendado por dicho Consejo y editado por M. Segbert en 1997.

El estudio sobre el papel de la biblioteca pública en el nuevo entorno informacional se ha basado en la bibliografía citada al final del trabajo, y ha seguido muy de cerca las tesis de Manuel Castells sobre la era de la información y la sociedad-red.

El cruce de la información bibliográfica sobre sitios Web de bibliotecas con el análisis sistemático de un conjunto amplio de sitios Web ha posibilitado la construcción de un patrón que sistematiza dichos medios de información, comunicación y prestación de servicios aplicados a las bibliotecas públicas.

A partir de este patrón, que coordinamos con los principios y misiones de las bibliotecas públicas, determinados en una fase anterior de la investigación, construimos un conjunto de variables adecuadas al análisis de los contenidos y servicios en línea de los sitios Web.

²⁴ Véanse, por ejemplo, la *Declaración de Copenhague* (1999), o las pautas de PULMAN para el desarrollo de servicios de Bibliotecas Públicas en la sociedad de la información (*Public libraries at the digital crossroads*, 2002).

La calidad técnica de dichos sitios fue evaluada utilizando un robot informático, que recorre los sitios Web descubriendo sus fallos y errores.

El análisis y la evaluación de los sitios Web se hicieron utilizando métodos cuantitativos, que nos parecieron los más adecuados a la descripción de los sitios Web de las bibliotecas públicas ibéricas en esta fase de su evolución.

Estructura

Los resultados de la investigación están organizados en cinco partes: en la primera, analizamos los documentos fundamentales para la gestión y el planeamiento de bibliotecas públicas y redes de bibliotecas públicas en el ámbito mundial y europeo, con una doble perspectiva: de un lado, identificando los principios y normas orientadoras de los servicios de bibliotecas públicas y, de otro, descubriendo cómo el discurso supranacional asume la entrada en escena de las tecnologías de la información y comunicación.

En la segunda parte, y siempre en base a la validez de los principios expresados en el Manifiesto de la UNESCO, exponemos los roles que la biblioteca pública debe desempeñar en la nueva sociedad informacional y, siguiendo muy de cerca las tesis de Manuel Castells sobre la era de la información, proponemos una forma viable de adaptar estas organizaciones al nuevo entorno social y a los nuevos medios de información y comunicación, siempre en el contexto de los sistemas bibliotecarios de los países de la Península Ibérica.

La extensión de la biblioteca pública más allá de sus paredes físicas y de su tradicional condición de edificio (la palabra, de origen griego, significa casa o caja de libros) es discutida en la tercera parte, donde también se describen los nuevos lugares de las bibliotecas públicas en el entorno informacional.

Dicha descripción se concreta en la cuarta parte, dedicada a la explicación de los fundamentos y características principales que deben contemplar los sitios Web de bibliotecas públicas, en torno a cuatro ejes de actuación fundamentales: el papel de los usuarios, la importancia de lo local, la alfabetización informacional y el trabajo en red.

En la quinta y última parte desarrollamos el estudio empírico de sitios Web de bibliotecas públicas españolas y portuguesas, presentando en primer lugar los criterios y metodologías de selección, análisis y evaluación; y, en segundo lugar, su caracterización global, así como los resultados de la evaluación técnica realizada y del análisis de contenidos y servicios prestados a través de dichos sitios.

Este estudio empírico constituye la base a partir de la cual ha sido posible elaborar unas conclusiones sobre la validez de nuestra hipótesis inicial y demostrar la relación entre los discursos oficial y teórico y la realidad de las bibliotecas públicas en España y Portugal.

Consideración final

Nuestro razonamiento teórico no es neutro, ni siquiera imparcial. Partimos de un punto de vista de defensa clara de las bibliotecas públicas como organizaciones básicas de la democracia, y de su importancia en la salvaguardia de condiciones de igualdad de acceso universal a la información y al conocimiento y en el desarrollo sostenible de las comunidades. Partimos de un punto de vista claramente contrario a la dimensión excluyente y desigual de la sociedad actual y compartimos la posición de sociólogos como Pierre Bourdieu²⁵ o Manuel Castells²⁶ y de bibliotecarios como Bob Usherwood²⁷, según los cuales la neutralidad tiene consecuencias y el investigador, como el profesional, no sólo no tiene sino que no puede actuar de forma neutral.

Estos puntos de vista están reflejados en el discurso que sigue.

²⁵ Cfr. Bourdieu, Pierre (1994). *Raisons pratiques*.

²⁶ Cfr. Castells, Manuel (2001). *La galaxia Internet*.

²⁷ Cfr. Usherwood, Bob (1989). The public library as public knowledge.

Parte I

El concepto de Biblioteca Pública desde una perspectiva supranacional

Capítulo 1

Los Documentos Directores Internacionales: el Manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas y las Pautas de IFLA para Bibliotecas Públicas

Las bibliotecas tienen como objetivo principal la prestación de servicios de acceso al conocimiento.

Las Bibliotecas Públicas (BB.PP.) añaden a este objetivo mayor algunos principios básicos que determinan su forma de actuación y que básicamente se relacionan con sus características de servicio público: sus misiones son, no sólo permitir el acceso a información organizada, sino también, por un lado, contribuir a que los usuarios desarrollen capacidades de alfabetización y alfabetización informacional necesarias para la búsqueda, selección, interpretación y procesamiento de la información y, por otro, proporcionar el acceso a las creaciones del genio humano y a las actividades culturales y artísticas en general, bien así a los productos de la memoria y de la identidad locales.

De hecho, inmediatamente en el segundo párrafo del *Manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas* (MUBP), documento elaborado para la UNESCO por la sección de Bibliotecas Públicas de IFLA, y que pretende alentar a las autoridades nacionales y locales a desarrollar sistemas de Bibliotecas Públicas, se puede leer: "*La biblioteca pública, **puerta local hacia el conocimiento**, constituye un **requisito básico** para el **aprendizaje a lo largo de los años**, para la **toma independiente de decisiones** y el **progreso cultural** del individuo y los grupos sociales.*"²⁸

En el seguimiento de esta definición de carácter funcional, centrada en la acción y en la dimensión básica ("*La biblioteca pública (...) constituye un **requisito básico** (...)*") de unos servicios volcados hacia el desarrollo de competencias individuales y sociales,

²⁸ Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (1994).

las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas²⁹, que siguen paso a paso el MUBP y buscan transformar los principios expresados en este documento en una herramienta de orientación para el trabajo efectivo en bibliotecas públicas, definen así a estas organizaciones: *“Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.”*³⁰

El carácter público de la biblioteca se afirma aquí en la asunción de que se trata de una institución respaldada y financiada por la comunidad, en cualquiera de sus formas organizativas. La descripción de sus propósitos no añade mucho a la del MUBP, excepto en el esclarecimiento de que éstos quedarán asegurados por la prestación de un conjunto de servicios y a través de un abanico de recursos; pero, lo más importante es que se explica que esos servicios se destinan a toda la comunidad, independientemente de características que no se restringen a las condiciones de raza, nacionalidad o edad, ni a las opciones religiosas, sino que se extienden tanto a las deficiencias físicas, como a las condiciones económicas y niveles de educación de los potenciales usuarios, lo que tiene implicaciones muy concretas en las actividades o servicios que la biblioteca tendrá que desarrollar en función de esta definición.

De hecho, si los objetivos de las bibliotecas en general son la prestación de servicios de información y conocimiento, y si los objetivos de las bibliotecas públicas asumen como destinatario de la prestación de este servicio al conjunto de individuos que forman una comunidad local, independientemente de características personales, incluyendo debilidades físicas y condiciones económicas, sociales o educativas, las

²⁹ Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001).

³⁰ Ídem, ibídem, p.8

bibliotecas públicas tendrán que desarrollar, en paralelo a los servicios de información, servicios de cultura y acceso a la educación informal en los niveles necesarios para asegurar la plena igualdad de acceso. Además, al ver añadidos el acceso al conocimiento y a los productos de la imaginación al objetivo puramente informativo, la biblioteca pública (BP) se obliga a la prestación de servicios de educación y cultura que satisfagan las necesidades de los diversos grupos de usuarios, definidos por una amplia heterogeneidad, que es el reflejo de la heterogeneidad del tejido social.

Vale la pena que nos detengamos un poco sobre cada uno de estos objetivos, siguiendo al mismo tiempo los principios básicos expresos en el MUBP y su desarrollo en las *Directrices*.

Según éstas, “*los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal, comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio*”

Nótese que, en la definición del MUBP, el primer servicio asignado a la biblioteca pública es el *acceso al conocimiento*, siendo referido enseguida el *aprendizaje continuo*, pero no utilizando nunca el término “*información*”.

Las *Directrices*, por su parte, empiezan por referir también en primer lugar el *acceso al conocimiento*, pero mencionan enseguida el concepto de *información*.

La forma como se expresan las prioridades de la biblioteca pública tiene claras consecuencias en la lógica de individuación de estas organizaciones, frente a los otros tipos de bibliotecas, y la importancia tan afirmada del ‘*acceso al conocimiento*’ se traduce en un papel educativo predominante en sus objetivos.

Así, el papel educacional de la BP es el primero que se enuncia en las *Directrices*, de acuerdo con la segunda misión del MUBP³¹ (la primera es también de cariz educativo, ya que se refiere a la promoción de hábitos de lectura en los niños desde los

³¹ El MUBP asigna 12 misiones a las Bibliotecas Públicas

primeros años): "prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles".

En el desarrollo de este presupuesto, las *Directrices* se refieren extensamente a la importancia del papel de la BP en el apoyo a la educación informal, y en la formación para la utilización de los recursos informativos, como acciones fundamentales para que los individuos tengan un pleno acceso a sus colecciones: *"En una sociedad cada vez más compleja, la gente necesitará adquirir nuevas nociones en diferentes etapas de su vida. La biblioteca pública tiene un importante papel que desempeñar a este respecto. La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción dé buenos resultados y donde les sea posible, las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información."*

Nótese que el párrafo se inicia con una referencia a la complejidad de la sociedad actual y termina con la afirmación de que la BP debe intentar cooperar con otras organizaciones para proveer a la enseñanza de la utilización de los recursos de información; antes se explica la importancia del papel de la biblioteca, no sólo en la puesta a disposición de los usuarios de los documentos, medios, instalaciones, etcétera³², adecuados, sino también en la adquisición de las capacidades intelectuales necesarias para su utilización efectiva.

El punto siguiente se refiere a la información: "La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información"; las *Directrices*, después de una breve introducción sobre la importancia del acceso a la información, sobre todo en el mundo contemporáneo, afirmando siempre que lo que cuenta no es sólo el acceso, sino también la capacidad de comprensión, afirman que, teniendo en cuenta el papel educativo de la BP, una de sus funciones es la contribución a la disminución del foso entre los inforricos y los

³² "...facilities..."

infopobres: “Un papel vital de las bibliotecas públicas es **tender un puente entre ese abismo** facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben **reconocer y explotar** las oportunidades que brindan la apasionante evolución de las **tecnologías de la información y la comunicación**. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en **los portales electrónicos hacia el mundo de la información.**”

La Biblioteca Pública ya no es sólo la puerta local de acceso al conocimiento, sino también el portal electrónico de entrada en el mundo de la información. Esto tiene obvias consecuencias en relación con el abanico de servicios proporcionados por la BP, con la finalidad de cumplir sus objetivos principales: de un lado los servicios directamente relacionados con la facilitación de los equipamientos necesarios para el acceso a la información electrónica (ordenadores, puntos de acceso a Internet, etc.), de preferencia organizada según los mismos criterios de las colecciones *físicas* de la biblioteca, de otro la prestación de la formación necesaria para que el usuario pueda utilizar tales facilidades (formación de usuarios en la utilización de Internet y de los recursos electrónicos) y, por otro lado aún, los servicios de aprendizaje continuo y difusión de información básica (trabajo, salud, higiene, utilización de servicios de la administración pública, etc.), como forma de mejorar la vida cotidiana de poblaciones con dificultades económicas y sociales.

El tercer objetivo propuesto por las *Directrices*, y que en el *Manifiesto* se expresa en la tercera misión ("*brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo*"), está relacionado con el desarrollo de las capacidades individuales en lo que respecta a la creatividad y al acceso a las producciones intelectuales de la humanidad. De una cierta forma, esta variable repite las afirmaciones de los ítems anteriores, reforzando la idea de que la BP desempeña un papel importante en la educación individual y en el desarrollo de competencias de acceso a la información, a través de programas de alfabetización informacional y, si es necesario, también incluso de alfabetización básica.

A continuación las *Directrices* se detienen en los servicios para los niños y los jóvenes, desarrollando la primera misión apuntada en el *Manifiesto* ("*crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años*") y considerando que,

aunque es cierto que las BB.PP. deben garantizar la satisfacción de las necesidades informativas de todos los diferentes grupos que constituyen la comunidad sin discriminaciones, es a los niños y a los jóvenes a quienes deben destinar parte sustancial y especial de sus esfuerzos: *“Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento o por las obras de la imaginación desde los primeros años, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo de toda la vida, que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad. Los niños también pueden alentar a sus padres o a otros adultos a que hagan uso de las bibliotecas. Es igualmente importante que los jóvenes que tienen dificultades para aprender a leer puedan acceder a una biblioteca que les facilite los materiales adecuados.”*

El último objetivo destacado en las *Directrices* es el desarrollo cultural, que el Manifiesto trata directamente en tres puntos (las misiones 5, 6 y 7): *“fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos; facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas; fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.”* Según las *Directrices*, en un ítem poco desarrollado, la BP deberá ser un centro nuclear de acceso a la cultura en el seno de la comunidad local, representando la variedad de culturas en ella existente y asegurando a todos los grupos lingüísticos un acceso a sus servicios en igualdad de circunstancias con el grupo mayoritario, promoviendo el acceso a materiales en sus lenguas de origen, etc.

Los siguientes puntos de las *Directrices* profundizan algunos aspectos relacionados con los objetivos prioritarios de las bibliotecas públicas arriba explicados, considerando que estas organizaciones deben actuar como *“agencias para el cambio”* social y económico, asegurar la *“libertad de la información”* y el acceso democrático a sus colecciones y servicios (*“acceso para todos”*), así como el suministro de servicios relacionados con las *“necesidades locales”*, su papel en la preservación de la identidad local (*“las raíces culturales de la biblioteca pública”*), de la memoria oral y del patrimonio bibliográfico local (*“cultura local”*). Los últimos puntos de este capítulo se dedican a los edificios y recursos de las bibliotecas, pero interesa que nos detengamos en el punto 1.10, *“Bibliotecas sin paredes”*: explicitando la asunción, entendible ya

desde los enunciados iniciales del texto, en la definición de biblioteca pública³³, se explica que su papel y objetivos se evidencian, más que en los edificios o en las colecciones, en los servicios que proveen: “*En el momento de poner en marcha políticas destinadas a cumplir con el papel y finalidad de la biblioteca pública, es preciso hacer hincapié en **los servicios que presta***”. Así, según las *Directrices*, más allá de los lugares físicos en los que estos servicios son provistos, y más allá de lo importante que es el espacio edificado de la biblioteca, como punto de encuentro y discusión y local en el que están guardadas y se organizan las colecciones, es fundamental que ella sea capaz de llevar sus servicios al lugar donde se encuentran los ciudadanos: “*La prestación de servicios en los que se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen también oportunidades muy interesantes para **poner las bibliotecas y los servicios informativos al alcance de los hogares y de los centros de trabajo.***”³⁴

Esta perspectiva se desarrolla en el Capítulo 3 de las *Directrices*, “*Atender las necesidades de los usuarios*”, cuya introducción cita el primer párrafo del capítulo “*La Biblioteca Pública*” del MUBP: “*Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de **igualdad de acceso para todas las personas**, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social*” y que, entre otras indicaciones, afirma que “*la biblioteca debe explotar las tecnologías de la información y la comunicación para que **el público tenga acceso** al mayor número posible de recursos y servicios electrónicos **desde los hogares**, escuelas o **centros de trabajo***”.

Es en esta visión amplia de los servicios de la biblioteca pública donde se encuadran los servicios remotos, como los que son potenciados por Internet: la utilización de las tecnologías de la información y comunicación aparece como un

³³ “La biblioteca pública es una organización (...) [que] brinda acceso al conocimiento (...) gracias a toda una serie de recursos y servicios (...)”

³⁴ El papel educativo de la Biblioteca Pública, bien así como su carácter de servicio que tiene que llegar a los lugares donde están los usuarios está en el origen de los primeros sistemas de bibliotecas públicas diseñados en los países anglosajones en el siglo XIX.

factor inevitable en la concretización de los objetivos y misiones de las bibliotecas públicas.

Y este nuevo factor, ¿cómo debe ser aprovechado, y en qué medida permite a las BB.PP. el cumplimiento de los principios del MUBP, es decir, el suministro de servicios de acceso al conocimiento y a la información, incluso a la educación informal, independientemente de cualquier característica individual o de circunstancia de los usuarios?

Las *Directrices* no detallan mucho este aspecto: hablan de la necesidad de proveer servicios de información a través de materiales impresos y electrónicos y explican que los servicios deben pasar más allá de las puertas de la biblioteca; en relación con el aprendizaje continuo, realzan la importancia de la prestación de este servicio por la biblioteca, subrayando que la biblioteca debe proporcionar el acceso a la utilización de recursos electrónicos de educación y a cursos en Internet a usuarios que no dispongan de los equipamientos y recursos necesarios en sus casas.

En cuanto a los servicios de apoyo a la comunidad, uno de los ejemplos apuntados es el de una biblioteca inglesa que organiza sitios Web para asociaciones de ciudadanos, a pesar de que éste es un servicio pago.

Para las personas que viven en localidades lejanas, para los incapacitados o con deficiencias físicas que les impiden, de un lado, la asistencia a la biblioteca y, de otro, la lectura a través de los materiales bibliotecarios tradicionales, las *Directrices* sugieren la puesta a disposición de servicios de comunicación electrónicos, como el acceso a Web OPACs, y también la utilización de esquemas innovadores de exploración de las nuevas tecnologías – una vez más sin especificar y sin referirse nunca directamente a la posibilidad de creación de sitios Web para prestar estos servicios.

Para promover la lectura, el acceso a la información y la alfabetización, así como la formación de los usuarios, se realza la importancia del desarrollo de iniciativas que ayuden a las personas a hacer un uso más efectivo de las modernas tecnologías, y se ejemplifica con la promoción de la formación en el uso de la tecnología informática. En relación con la alfabetización en el uso de Internet, las *Directrices* apuntan, en un subcapítulo sobre recursos de información, la necesidad de que la BP funcione como un

guía y un mediador que ayude a los usuarios a navegar en el mundo caótico de la información que la caracteriza.

El punto 8 del capítulo 3 se dedica a las redes electrónicas: *“Las bibliotecas públicas son instrumentos de la igualdad de oportunidades y han de proporcionar una red de seguridad contra la alienación y la exclusión social frente a los avances tecnológicos, convirtiéndose, en esta era digital, en los portales electrónicos hacia la información.”* ¿Cómo? Por primera vez el documento habla de que la biblioteca pública debe crear, mantener o participar en redes electrónicas en el ámbito local, regional, nacional e internacional: *“Deben posibilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información para que puedan así desenvolverse a escala local, adquirir datos esenciales sobre el proceso democrático y participar de forma positiva en una sociedad cada vez más global. La biblioteca debe dar acceso a sus propios recursos y a los de otras y a servicios de información mediante la creación, el mantenimiento y la participación en redes electrónicas efectivas en todos los planos, desde el local al internacional, para lo cual habrá de participar en redes de la comunidad, programas de desarrollo de comunidades tecnológicamente avanzadas y redes electrónicas que unan a dos o más organismos. Debe asimismo intervenir en las políticas de información nacionales”.*

Dentro de los portales físicos de la biblioteca, se considera que “La biblioteca debe facilitar una conexión pública gratuita a Internet para que los ciudadanos, cualesquiera que sean sus medios económicos, puedan disponer de la información existente en soporte electrónico”, y se recomienda la existencia de por lo menos un ordenador con acceso a Internet. Finalmente, y mencionando la posibilidad de tener la biblioteca disponible para el usuario 24 horas por día, y donde quiera que se encuentre, las *Directrices* sugieren que la biblioteca provea el acceso a tantos servicios cuantos le sea posible a través de sus recursos electrónicos, realzando la importancia del acceso al catálogo, que aumentará enormemente las posibilidades de acceso del público y desde otras bibliotecas. Se llama nuevamente la atención sobre el hecho de que la cooperación y la integración en redes propician un aumento significativo de la calidad de los servicios prestados.

Del análisis de estos dos textos (que son los documentos de base para el desarrollo de sistemas de bibliotecas públicas en todo el mundo) se pueden sacar, desde luego, dos conclusiones principales: en primero lugar, el MUBP está, a menos de diez años después de su publicación, desactualizado. Elaborado en una época en la que la World Wide Web estaba dando sus primeros pasos, el documento no demuestra capacidad de previsión del futuro ni de preparación del profundo cambio que ya en los inicios de los años 90 se estaba desarrollando. Ésta parece además ser una de las principales razones por las cuales los profesionales de IFLA han sentido la necesidad de presentar nuevas pautas para Bibliotecas Públicas, proporcionando algunas orientaciones más concretas en áreas que el Manifiesto no fue capaz de contemplar y que naturalmente no formaban parte de la versión anterior; en segundo lugar, y a pesar de esta evidente percepción, los autores de las *Directrices* demuestran una insuficiente comprensión de la profundidad de los cambios que la sociedad-red y la World Wide Web implican en la actuación de las Bibliotecas Públicas, y en el rediseño de sus formas tradicionales de prestación de servicios. La distinción que se hace entre “colecciones de la biblioteca” y “recursos de Internet” es un símbolo claro de esa indecisión, que puede ser explicada por el hecho simple de que estamos viviendo una época de transición y cambios sociales profundos cuyas consecuencias son imposibles de prever.

Naturalmente que uno de los condicionamientos en la elaboración de documentos de este tipo, destinados a todo el mundo, es precisamente el de la diversidad de situaciones que tienen que contemplar, incluyendo el hecho de que en el concepto de infoexcluidos caben la mayor parte de los países a los que pretenden ayudar con sus orientaciones.

Los dos documentos analizados son fundamentales en el dominio de los principios filosóficos (el *Manifiesto*) y de las orientaciones prácticas en ellos basadas (las *Directrices*). La intención es que sean seguidos, no sólo por las bibliotecas públicas y su personal, sino también que sirvan de orientación para las políticas de acceso a la información de los estados nacionales y gobiernos regionales y locales.

Es por eso por lo que las pautas y directrices políticas de carácter internacional asumen una importancia particular en el desarrollo bibliotecario.

En la Unión Europea, los dos documentos principales en esta área son el estudio sobre *las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*³⁵ y las *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa*³⁶, que se analizan en el capítulo 2.

³⁵ Segbert, ed. (1997). *Public Libraries and the information society*.

³⁶ Consejo de Europa (2000). *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa*.

Capítulo 2

Las nuevas políticas bibliotecarias en la Unión Europea: estudios, programas y pautas legislativas

En Europa, la respuesta de las bibliotecas públicas al *Manifiesto de la UNESCO* y a las *Directrices* de IFLA/UNESCO es muy diversa, según los países, las políticas bibliotecarias nacionales, las políticas de integración en la sociedad de la información y el desarrollo tecnológico.

La Unión Europea tiene desde los años ochenta la preocupación de presentar programas destinados a las bibliotecas, concretamente en el ámbito de los planes de actuación sobre la sociedad de la información, proponiendo líneas de acción específicas, o en el contexto de la telemática³⁷.

A pesar de no haber constituido nunca la biblioteca pública el tipo de biblioteca que más proyectos ha presentado a estos programas, en 1997 se publicó un importante estudio sobre las bibliotecas públicas y la sociedad de la información, dirigido por Jens Thorhauge, Hanne Albrechtsen, Hans-Peter Thun y Gitte Larsen³⁸. En este estudio se definen los nuevos papeles de la biblioteca pública y los retos a los que tendrá que responder en la sociedad de la información, y se proponen estrategias de respuesta y desarrollo en Europa. Al mismo tiempo, se presentan informes sobre la situación actual de las bibliotecas públicas en los diferentes países de la comunidad

³⁷ La DG XIII, Dirección General Para las Telecomunicaciones, el Mercado de la Información y la Explotación de los Recursos.

³⁸ Segbert, ed. (1997). *Public libraries and the information society*.

europea, al nivel nacional y a través de la presentación de algunos casos concretos considerados ejemplares en la promoción de nuevos servicios.³⁹

Aunque los informes nacionales están hoy día, cinco años después, ya algo desactualizados⁴⁰, los perfiles posibles de la biblioteca pública en una sociedad informacional que ahí se presentan, así como el intento de establecimiento de los cuatro papeles básicos que ella habrá de desempeñar constituyen una importante contribución para la comprensión de los cambios conceptuales que a partir de ahora deberán orientar su actuación.

Así, el estudio propone tres etapas en la estrategia de desarrollo de las BB.PP.: la primera se puede identificar como el paso de la biblioteca tradicional a la biblioteca automatizada; la segunda se da cuando la biblioteca asume su papel de proveedora de servicios de acceso a equipamiento y programas informáticos y a redes electrónicas de información, adicionando un nuevo papel a sus papeles tradicionales, el de “local IT centre”⁴¹; la tercera será aquella en la que, por lo menos en teoría, se encuentran ya las bibliotecas públicas de los países de la Unión Europea – la BP se asume ella misma como productora y editora de información, “... *not forgetting its Website*”⁴².

Es en esta última situación en la que los autores plantean el suministro de nuevos servicios en el contexto de las cuatro funciones principales de la biblioteca pública: ser el centro cultural de la comunidad, un centro educativo y de aprendizaje, un centro de información general y un centro social de calidad y de carácter inclusivo⁴³.

Como centro cultural, la BP tiene tradicionalmente una posibilidad inmensa de prestación de servicios, que básicamente se constituyen en el acceso al patrimonio

³⁹ Se presentan los ejemplos de cinco bibliotecas portuguesas y cuatro españolas.

⁴⁰ En 1997, en Portugal solo una Biblioteca Pública estaba accesible vía Internet, y en España, el número era de 32 de las 52 Bibliotecas Públicas del Estado, estas a través del servidor del Ministerio de Cultura.

⁴¹ Segbert (1997), op. cit., p. 11

⁴² *Ídem*, *Ibídem* p.12

⁴³ *Ídem*, *Ibídem* p.13

bibliográfico y a la memoria local, así como a los productos de la creación literaria, artística y científica en toda su variedad. En su nueva etapa, la Biblioteca Pública pasa a suministrar también, y concretamente a través de su sitio Web, el acceso a la publicación electrónica, por ejemplo de autores locales, a la información cultural de la comunidad, incluyendo la reserva e incluso compra de billetes por conexión remota, a la transmisión o realización pura y simple de conferencias y debates electrónicos, a la realización de exposiciones virtuales, etc.⁴⁴

En los países nórdicos y anglosajones, la educación y el aprendizaje continuo son desde siempre considerados los objetivos principales de la BP. El apoyo a la educación formal y, sobre todo, informal, a la alfabetización y educación de adultos constituyen servicios tradicionales que presuponen la oferta de un buen espacio y un buen entorno de aprendizaje, además de colecciones adecuadas a las necesidades educativas de los ciudadanos. Cuando empieza a funcionar como el centro local de tecnologías de la información (TI), la biblioteca asume un papel crecientemente significativo en el contexto de la sociedad de la información, que es el de disminuir el foso entre los inforricos y los infopobres. La nueva biblioteca pública, además de los servicios de acceso a *kits* de formación, a recursos electrónicos, o cursos suministrados a través de acceso remoto, en el espacio físico del edificio donde está ubicada, proporciona ahora ese mismo acceso a través de su sitio Web, incluyendo sistemas de apoyo personalizado por medio de un '*bibliotecario virtual*', liberando a los usuarios de los constreñimientos de horarios, distancia, etc., que muchas veces impiden o dificultan la utilización de sus servicios.⁴⁵

El tercer papel asignado a las BB.PP. es el de servicio de información general y especializada, lo que incluye el apoyo a actividades empresariales y de los profesionales liberales locales, a la administración local, a las asociaciones de ciudadanos, etc. Este apoyo se expresa a través del suministro de servicios de difusión de normas, legislación u orientaciones en varios campos, la distribución de información comentada y la selección de enlaces temáticos, que orienten a los usuarios en el caos

⁴⁴ *Ídem, ibídem*, p. 13-14

⁴⁵ *ídem, ibídem*, p. 15-16

de la información en Internet. A partir del momento en el que la biblioteca administra un sitio Web, estos servicios pueden ser prestados y solicitados a distancia, incluyendo la distribución electrónica de información y la difusión por perfiles.⁴⁶

¿Qué se entiende por ‘centro social de calidad’, además ‘inclusivo’, y por qué es esta una de las funciones básicas de la Biblioteca Pública? Según los autores de este estudio, “...one must take into account that [role] of an open place which is used as a recreation centre for poor children, a shelter for the homeless, and as place where eccentrics and the lonely can meet other people. (...) It is... something else [than a cultural centre], a shelter, the last spot left for some fellow citizens”.⁴⁷ El documento no desarrolla mucho más este ítem, considerando que es un servicio a explotar en colaboración con instituciones de apoyo social, y que los servicios de TI a estos ciudadanos serán siempre básicos, pero éste es un posicionamiento limitado en relación con el apoyo efectivo que las bibliotecas pueden dedicar a los ciudadanos más desfavorecidos. El verdadero combate contra la infoexclusión se desarrolla aquí: la biblioteca pública como centro social no se limita a ser el lugar que recibe a los excluidos de la sociedad, sino que además puede ser un motor de desarrollo social para ciudadanos con más dificultades en lidiar con el mundo de la información, y que no son exclusivamente marginales o individuos ‘sin abrigo’. ¿O no es así cuando la biblioteca realiza encuentros sobre salud, alimentación, planeamiento familiar, etc., con grupos de madres, o cuando organiza pequeñas sesiones de información sobre la forma de contestar a anuncios de trabajo, o de elaborar currículos vitae? ¿O, como sucedió hace unos años en una biblioteca pública de Suecia, cuando da formación a grupos de mujeres en paro en la utilización de la tecnología informática, ayudándoles a adquirir una competencia que les supondrá una ventaja en el mercado de trabajo? Claro que lo más probable es que estos grupos de usuarios no tengan condiciones para utilizar los servicios de acceso remoto que las bibliotecas pueden prestar y que son el tema de este trabajo. Pero, en todo caso, a partir del mismo espacio físico de la biblioteca, estas personas podrán encontrar apoyo en la utilización de recursos

⁴⁶ Ídem, ibídem, p.16-17

⁴⁷ ídem, ibídem, p. 17

electrónicos en red o de las ventajas que cada biblioteca pueda ofrecerles a través de su Intranet.

Vistos estos y otros documentos, declaraciones y estudios más globales, mientras siguen desarrollándose por la Comisión Europea los Programas para la Investigación y el Desarrollo Tecnológico, Telemática y Bibliotecas⁴⁸, y en la secuencia de la *Resolución sobre el papel de las bibliotecas en las sociedades modernas* del Parlamento Europeo⁴⁹, el Consejo de Europa (C.E.) en colaboración con EBLIDA elaboró unas *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa*⁵⁰ que buscan “establecer un conjunto de principios con vistas a consolidar y, en su caso, armonizar las legislaciones y las políticas nacionales correspondientes de los Estados miembros”.

Postulando que “*Las bibliotecas constituyen un componente esencial e irremplazable de la infraestructura cultural, educativa e informativa de una sociedad*” y que son además “*parte insustituible de su patrimonio cultural*”, el Consejo de Europa considera que la afirmación de esta idea es especialmente importante en la Europa contemporánea porque, entre otras razones, “*fomenta un **desarrollo democrático de las nuevas tecnologías** y de la globalización, en el que las bibliotecas desempeñan un papel esencial...*” y “*contrapesa las tendencias perversas de la globalización prestando atención a la dimensión local y al florecimiento de sociedades plurilingües y pluriculturales*”.

Las *Pautas* se organizan en los puntos que el Consejo de Europa estima que deben ser contemplados en el marco legislativo de los países. En la primera parte, sobre la *libertad de expresión y el libre acceso a la información*, se enuncia un conjunto de temas en el que se destacan las siguientes consideraciones: (a) la universalidad de

⁴⁸ En el quinto programa (1998-2002), las bibliotecas han participado principalmente en los proyectos de *Contenidos y Herramientas Multimedia* del área del *Userfriendly Information Society Programme*.

⁴⁹ European Parliament (1998). Report on the Green Paper on the role of libraries in the modern world.

⁵⁰ Consejo de Europa (2000). *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa*.

los derechos de acceso a la biblioteca - “Los servicios prestados por las bibliotecas deberán ponerse a disposición de **todos los ciudadanos**, con independencia de su raza, nacionalidad, religión, cultura, opinión, política, edad, discapacidad física o para el aprendizaje, sexo u orientación sexual”; (b) el carácter público, gratuito y atento a las circunstancias individuales de sus servicios básicos – “Un conjunto esencial de materiales, herramientas y servicios de información básicos, financiados con **fondos públicos**, deberá ser **gratuito** para el usuario y **accesible por igual** a todos los miembros de la comunidad de usuarios con **independencia de su capacidad adquisitiva**”; (c) los criterios de adecuación de los recursos a los usuarios teniendo en cuenta su heterogeneidad – “Las bibliotecas adquirirán los materiales y facilitarán el acceso a los recursos con arreglo a criterios de calidad y **adecuación a las necesidades de la comunidad de usuarios**” y “En la selección de materiales y recursos, deberá tenerse en cuenta **la diversidad de las comunidades atendidas** en lo que respecta a **contenidos, lenguas y formatos** ofrecidos”; (d) la utilización plena de las redes electrónicas, concretamente las potencialidades de Internet – “En cuanto a los principios relativos al acceso a redes electrónicas, las bibliotecas deben (...) **aprovechar plenamente el potencial de las redes de información**, y en particular de **Internet**, que permiten acceder a la información de un modo que no resulta posible en el caso de las colecciones de materiales en soportes físicos”.

La segunda parte de las *Pautas* se dedica a las *políticas nacionales del libro y de la información* y estipula, entre otros aspectos más directamente relacionados con la gestión de las bibliotecas, la necesidad de estudiar las posibilidades de conexión entre los servicios bibliotecarios digitales y otras organizaciones que han desarrollado con éxito servicios basados en las tecnologías de la información y de tener en cuenta los gastos relacionados con las nuevas tecnologías en la elaboración de los presupuestos: “Los presupuestos de las bibliotecas deben reflejar la repercusión de las nuevas tecnologías, y han de dotarse de recursos para **garantizar** una formación adecuada del personal y **los usuarios** que les permita **hacer un uso apropiado de las nuevas herramientas y servicios**”.

Uno de los aspectos más importantes de estas *Pautas* es la asunción de los cambios originados por las tecnologías de la información y, concretamente, las

tecnologías digitales e Internet, en los papeles tradicionales atribuidos a cada tipo de biblioteca y sus usuarios específicos. En el punto 6 de la segunda parte, el documento postula que el rediseño de *“las categorías tradicionales de bibliotecas”*, provocada por *“la creciente producción y distribución de contenidos en formato digital”*, implica que cada tipo de biblioteca debe estar preparado y tener las condiciones necesarias para servir al público en general, con lo que la Biblioteca Pública deja de ser el único organismo de información con esa obligación.

Considerando las bibliotecas en general como garantizadoras del *“libre acceso a la información”*, el punto 4 de esta segunda parte establece claramente que para ello hay que asegurar que las colecciones de las bibliotecas abarcan *“todo tipo de soporte informativo, incluyendo la información digital disponible en Internet”*.

Las dos últimas partes del documento desarrollan los temas relacionados con *las industrias del conocimiento* (sobre todo los derechos de autor y derechos conexos, tema sobre el cual se concluye que *“debe permitirse a las bibliotecas ejercer su función pública con independencia del tipo de material informativo que manejen, ya se trate de información impresa, audiovisual o digital”*) y con *la protección del patrimonio bibliotecario*, donde se incluye en el material que debe abarcar el depósito legal a los *“materiales digitales”*.

De la lectura de los documentos analizados en estos dos capítulos se extraen conceptos comunes que parecen caracterizar, para las instancias internacionales, sean de carácter político o profesional, las Bibliotecas Públicas (y en este último documento, el más avanzado de todos, las bibliotecas en general, en tanto que dependientes de organismos públicos).

Uno de los conceptos más asociado a la Biblioteca Pública es el de *“democracia”*: la Biblioteca Pública es *míticamente* considerada un *“derecho”* de los ciudadanos y un factor de la *“ciudadanía”*. Pero, en el MUBP el concepto de *“democracia”* es citado solamente dos veces (ver tabla 1), en las Directrices de IFLA una vez, y en las Pautas del Consejo de Europa cinco veces. El concepto de *“igualdad”* aparece 12 veces en las Directrices de IFLA, y una en el MUBP y en las Pautas del Consejo de Europa, que no se refiere nunca a la *“libertad”*, citada 11 veces en el documento de IFLA, pero que

tampoco es citada en el de UNESCO. No obstante, el papel democrático de la BP es afirmado en todos los documentos, que también subrayan el carácter público de sus servicios y de su financiación, así como la gratuidad de la generalidad de dichos servicios.

En la definición de las funciones de la Biblioteca Pública, es tradicional que se apunten la “*educación*” y la “*cultura*”, como sus principales aspectos. Esa dominación teórica es claramente sobrepasada actualmente por la idea de “*información*”, citada 183 veces en las Directrices de IFLA y 38 en las del C.E., que respectivamente dedican 48 y 17 citas a la “*cultura*”, y 52 y siete a la “*educación*”. El propio Manifiesto cita ocho veces la palabra “*información*”, contra siete citas para “*educación*” y otras 7 para la “*cultura*”.

A pesar de considerar que las bibliotecas públicas son sobre *conocimiento* y no sobre *información*, el documento de IFLA cita el primer término no más que 17 veces, contra las 183 que cita el segundo. Incluso el MUBP habla más del segundo que del primero (tres citas, el mismo número que en las Pautas del C.E.). La mayor vaguedad del concepto de conocimiento puede tal vez explicar la discrepancia.

El término “*acceso*”, con 125 citas, es el tercero más citado en las directrices de IFLA, después de “*información*” y “*comunidad*” (150 citas), lo que también es revelador del cambio conceptual del que hablábamos en la Introducción, mientras el uso frecuente de la palabra *comunidad* al que se pueden añadir las 95 citas de “*local*” es consecuencia directa de la relación incontestable de la BP con las comunidades locales. Los dos últimos términos no tienen el mismo significado en las Pautas del C.E., dedicadas a las bibliotecas en general, pero alcanzan un valor proporcionalmente elevado en el MUBP, que los cita cuatro y siete veces, respectivamente.

Extrañamente, la “*cooperación*”, un aspecto fundamental en la sociedad actual, y concretamente en el contexto de las bibliotecas públicas, es poco citada en las *Directrices*, incluso aunque se añada al concepto de “*redes*”. Aparece comparativamente más en el MUBP, pero tampoco es muy citada en las Pautas del C.E.

De una forma aún no perceptible en el Manifiesto de la UNESCO, pero cada vez más clara a medida que los documentos van siendo de elaboración más reciente, la importancia de la publicación digital y su integración en las colecciones de la biblioteca, de las redes de bibliotecas, y de las telecomunicaciones como medios para el acceso a la información van siendo más y más realizadas.

Así, en el MUBP términos como “*informática*” o “*tecnología*” aparecen tres veces (sin más ninguna referencia a ninguna de las nuevas tecnologías de la información), contra 23 en las Directrices de IFLA. Las Pautas del C.E. citan dichos términos cuatro veces, pero citan expresiones como “*en línea*”, “*electrónico*”, “*digital*”, “*Internet*” o “*redes*” un total de 35 veces, mientras las Directrices de IFLA lo hacen 104 veces.

El *libro* aún aparece 56 veces en las *Directrices* de IFLA, pero se habla principalmente de *recursos* o *materiales*: 78 citas. Los últimos términos son citados 20 veces en las Pautas del C.E. y cuatro en el MUBP., donde el *libro* no es citado, lo que se explica fácilmente porque en los tiempos actuales el libro no pasa de ser un recurso más de información, aunque sea el que tiene más peso en las colecciones físicas de las bibliotecas y, como veremos adelante, en las actividades de animación que ellas promocionan.

Finalmente, la *imaginación*, la *creatividad*, los *valores* y la *humanidad*, así como la *memoria*, el *patrimonio* o las *tradiciones*, aparecen con valores muy poco significativos en cualquiera de los documentos, a pesar de que comparativamente su importancia es mayor en el *Manifiesto*. De una cierta manera, parece que hay aspectos tradicionales de las bibliotecas públicas que empiezan a perder terreno frente al *acceso a la información*, incluso aunque todos los documentos analizados afirmen la importancia de su dimensión cultural.

Así, de este breve análisis se concluye que, en el discurso oficial, la biblioteca pública en el marco de la sociedad de la información conserva sus valores y misiones tradicionales – que el Manifiesto de la UNESCO sigue imperturbablemente afirmando y las instancias oficiales y profesionales siguiendo sin contestación –, pero se ve confrontada con cambios sustanciales: el dominio de la información en todas las actividades de la vida contemporánea, nuevos medios de acceso y almacenamiento de

textos						dad			
MUBP	1	0	2	1	2	3			
Directrices IFLA	2	0	8	0	5	8			
Pautas C.E.	0	6	0	0	2	3			

Tabla 1 d

Tablas 1a a 1d – conceptos más frecuentes

Abreviaturas:

MUBP – *Manifiesto de la Unesco Sobre la Biblioteca Pública* (1994)Directrices IFLA – *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de Bibliotecas Públicas* (2001)Pautas C.E. – *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa* (Consejo de Europa, 2000)

Parte II

La Biblioteca Pública en la Sociedad Informacional

Capítulo 3
Incertidumbre

«So you think you're changed, do you?»

'I'm afraid I am, sir,' said Alice; 'I can't remember things as I used – and I don't keep the same size for ten minutes together!'

(...)

In a minute or two the Caterpillar took the hookah out of its mouth and yawned once or twice, and shook itself. Then it got down off the mushroom, and crawled away in the grass, merely remarking as it went,

'One side will make you grow taller, and the other side will make you grow shorter.'

'One side of *what?* The other side of *what?*' thought Alice to herself.

'Of the mushroom,' said the Caterpillar, just as if she had asked it aloud; and in another moment it was out of sight.

Alice remained looking thoughtfully at the mushroom for a minute, trying to make out which were the two sides of it; and as it was perfectly round, she found this a very difficult question. »

Lewis Carroll, *Alice's adventures in wonderland*.⁵¹

Así estaba Alice en el país de las maravillas: en la permanente incertidumbre causada por lo inesperado en el hilo de la historia, navegando en un mundo nuevo que sólo en apariencia tenía algo que ver con el mundo desde donde venía, y donde cada elección podía tener consecuencias impredecibles.

Así estamos en el mundo en general, así estamos en el mundo de las Bibliotecas Públicas (BB.PP.) en el amanecer del siglo XXI. Los últimos 25 años del siglo XX han sido marcados por transformaciones radicales y profundos cambios en la economía y en la sociedad, que se están organizando en una estructura basada principalmente en

⁵¹ Carroll, Lewis (1997). *Alice's adventures in wonderland*

las redes⁵². Para que esto suceda han convergido tres procesos independientes que Manuel Castells identifica como (1) “las necesidades de la economía de flexibilidad en la gestión y de la globalización del capital”, (2) “las demandas de una sociedad en la que los valores de la libertad individual y la comunicación abierta se convirtieron en fundamentales”, y (3) “los extraordinarios avances que experimentaron la informática y las telecomunicaciones”⁵³.

La verdad es que el “admirable mundo nuevo” en que nos movemos no es nuevo solamente en lo que respecta a la radical transformación de las formas de comunicación, sino también en el hecho de que el nuevo sistema de comunicaciones significa una nueva forma organizativa, configurada por Internet y que implica a todas las actividades humanas, de la educación a la cultura, de la economía a la política y a la sociedad en sentido global.

Actualmente, todas estas actividades se están organizando en función de Internet, no sólo en los países desarrollados, o en las economías avanzadas, sino que queda implicado todo el planeta y todos los sectores sociales, de una forma tan rápida, global y flexible que la incertidumbre en cuanto a los caminos a seguir o al acierto de las decisiones a tomar es un sentimiento generalizado en todos los sectores de la sociedad, incluyendo el de la investigación científica.

Todo el proceso tiene consecuencias impredecibles, y tantas potencialidades en el sentido del desarrollo de la democracia y de la libertad como en el sentido contrario de la promoción de las desigualdades sociales y entre regiones del planeta. Es aún Manuel Castells quien afirma que “quedar al margen de dichas redes es la forma de exclusión más grave que se puede sufrir en nuestra economía y nuestra cultura”⁵⁴. De hecho, lo que se está verificando en esta aún incipiente fase de transición es que, a la medida en que el proceso de globalización se afirma en el planeta, está surgiendo una nueva divisoria, la divisoria digital, que caracteriza las nuevas formas de discriminación y marginalidad sociales y geo-políticas.

⁵² Castells, Manuel (2001). *La galáxia Internet*, p.16

⁵³ Ídem, *Ibidem*.

⁵⁴ Ídem, *ibidem*, p. 17

En los pasados 80, uno de los evangelistas de las tecnologías de la información, Alvin Tofler, predecía que estábamos entrando en una era en la que la riqueza de información proporcionaría un acceso al conocimiento para todos⁵⁵. La misma visión de color rosa es la que nos presentan, más de una década y muchos cambios efectivos después, el multimillonario de la era de la información, Bill Gates⁵⁶, o el ex vicepresidente y candidato demócrata a las presidenciales americanas del 2001, Al Gore. Pero la visión de Gates es la visión del mundo empresarial que valora la ganancia por encima de la innovación libre y, a pesar de que es la cultura ganadora de las prácticas de Internet, está muy lejos de las culturas libertaria y comunitaria que proporcionaron su original desarrollo abierto.

En el sentido contrario al de la visión emprendedora, el nipón Yoneji Masuda dibujó la utopía contemporánea de la galaxia Internet en el mismo año en el que Tofler publicaba *La tercera ola*: 1980. En su libro *La sociedad informatizada como sociedad postindustrial*⁵⁷, Masuda presenta el nuevo país de los sueños, a lo que bautiza de *Computopía*, en resultado de la unión de los términos “Computador” y “utopía”. Visionario, el científico nipón es uno de los pioneros del concepto de “sociedad de la información” (término que no considera tan exacto como el de “sociedad del conocimiento”) e introduce algunos otros nuevos conceptos, como el de “futurización” o el de “comunidad voluntaria”, previendo la aparición de problemas relativos a la privacidad y la inevitabilidad de la globalización y de cambios en la naturaleza de la vivencia del espacio y del tiempo. El conocimiento al alcance de todos, la civilización, en el sentido de “conocimiento con ética”⁵⁸ que propone Masuda, aparecen como el gran triunfo de una nueva sociedad que la revolución tecnológica vuelve posible.

La tentación de jugar a profeta⁵⁹ no es sólo atributo de los sociólogos, sino de los científicos en general. Pero ni todas las profecías son iguales de optimistas, ni la

⁵⁵ Tofler, Alvin (1980). *The third wave*.

⁵⁶ Gates, Bill (1995). *The road ahead*.

⁵⁷ Masuda, Yoneji (1984). *La sociedad informatizada como sociedad postindustrial*.

⁵⁸ Cit. por Siqueira, Ethevaldo (2001). *Revolução digital parece não ter limite*.

⁵⁹ Bell, Daniel (1986). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*.

realidad en los primeros años del siglo XXI muestra una gran proximidad con las predicciones de los sociólogos, políticos e industriales que hemos presentado en una visión general. En efecto, la cuestión más que en el análisis de la forma como la tecnología plasma la sociedad, está en el intento de comprender cómo utiliza la sociedad en efecto los cambios tecnológicos y las potencialidades de las nuevas tecnologías.

El nuevo mundo es presentado con alguna claridad por Luis Joyanes⁶⁰ en todas las dimensiones de un claro/oscurito que opone la bondad de un mundo global al renacimiento de nacionalismos violentos, a la “guetización” social y a un cada vez más poderoso capitalismo “sin rostro”, la amplificación de la participación ciudadana a la masificación, la transparencia y el flujo libre de la información a la pérdida de privacidad y a la invasión de la intimidad, y la igualdad ciega de las comunidades virtuales a la profundización de las desigualdades entre individuos, clases sociales y pueblos.

El nuevo concepto de divisoria digital es una realidad que hay que enfrentar. Las consecuencias sociales de una sociedad basada en la información son inciertas y exigen decisiones políticas claras y racionales⁶¹, ya que el capitalismo post-industrial, lejos de eliminar la exclusión social, está profundizando el foso entre ricos y pobres: véase como, en los países avanzados, los mismos del estado providencia, el empleo estable y los sueldos protegidos están siendo sustituidos por sueldos bajos y trabajo precario, basado en servicios puntales y en subcontrataciones, originando una nueva clase trabajadora que entra y sale de situaciones de exclusión social⁶². Efectivamente, “el progreso, por el que tanto luchamos, excluye cada vez a más personas y a más colectivos y los excluye cada vez más velozmente [y], para decirlo todo, (...) cada vez más injustamente”.⁶³ Según Manuel Castells, una de las “sorpresas históricas de la e-

⁶⁰ Joyanes, Luis (1997). *Cibersociedad*.

⁶¹ Moore, N. (1997). Neo-liberal or dirigent? Policies for information society.

⁶² Byrne, David (1999). *Social exclusion*.

⁶³ Martínez González, Jerónimo (1999). La biblioteca pública en la comunidad iberoamericana.

conomía” es exactamente “este doble movimiento de agregación del capital y desagregación del trabajo”⁶⁴ y, en consecuencia, de la estabilidad social.

En realidad, en una sociedad donde la incertidumbre significa inseguridad, la exclusión es tanto material como cultural - de género, de clase, de raza, de capacidades individuales, de orientación sexual... - y tiene factores geográficos de concentración, no sólo en términos geo-políticos, pero también en el mismo seno de las sociedades avanzadas. El hecho es que la exclusión tiene una dimensión informacional importante y las calificaciones adecuadas para desarrollar los tipos de trabajo considerados importantes en la sociedad informacional no dependen tanto de las capacidades individuales de cada persona, sino sobre todo de la valoración que la sociedad globalmente atribuye a cada tipo de trabajo y, al mismo tiempo, a “la inversión social y personal de capital intelectual en un ser humano determinado”⁶⁵.

En efecto, más allá de las cuestiones relacionadas con la producción y el desarrollo de tecnología y contenidos adecuados, las capacidades intelectuales exigidas para vivir dignamente en una sociedad digital son mucho superiores a las capacidades individuales y colectivas necesarias para la supervivencia en todas las épocas anteriores de la historia de la humanidad⁶⁶. Fundamentalmente, cuestiones como la educación, el aprendizaje continuo, la promoción de capacidades de alfabetización en los aspectos tradicionales de la lectura y de la escritura, pero también de la alfabetización informática e informacional se han vuelto decisivas para asegurar un desarrollo sostenible de las sociedades y de los individuos⁶⁷.

⁶⁴ Castells, Manuel (2001), op. cit., p. 111.

⁶⁵ Castells, Manuel (2001), op. cit., p. 113

⁶⁶ Martínez González, Jerónimo (1998), op. cit.: “Hace cien años era suficiente saber leer y escribir y las cuatro reglas para tener un papel relativamente digno en la mayoría de los entornos sociales, hoy es preciso entender los formularios de la Administración, principalmente los de Hacienda pública, quizás saber manejar un automóvil, algo de informática (...). Y cada vez se nos tornan pronto más viejos los conocimientos (...).”

⁶⁷ Castells, Manuel (2001), op. cit.

Es en este contexto en el que la actividad de las bibliotecas públicas puede volverse un factor fundamental del desarrollo de las comunidades locales en un entorno global. Desde mediados del siglo XIX, en la génesis del movimiento que llevó hasta las bibliotecas públicas como las entendemos actualmente, estas instituciones presentan como objetivo principal el acceso a la información y a la educación informal por parte de todos, con especial atención a los más desfavorecidos.

La idea de la organización de la lectura de masas nació en el contexto del siglo XVIII y de la filosofía de las luces, cuando “la réalité du peuple prend consistance dans l’opinion éclairée”⁶⁸ y el pueblo trabajador es reconocido como necesario a la prosperidad de la nación. En Francia, las primeras bibliotecas populares aparecen al hilo del debate pre-revolucionario sobre la educación nacional, después de 1760⁶⁹, pero es con la Revolución Francesa cuando nace el principio que definirá la acción de las BBPP en los siglos subsecuentes: el de que los libros y sus contenidos deben estar accesibles a toda la población⁷⁰.

En los países escandinavos, a pesar de que la abertura al público de las primeras colecciones privadas aconteciera también alrededor de fines del siglo XVIII (en Francia, el carácter “público” de las librerías privadas es anterior y está relacionado con la exhibición de poder y riqueza por parte de los nobles del *Ancien Régime*⁷¹), solamente a mediados del siglo siguiente aparecen las primeras “genuine public book collections (...) where associations (...), the labour movement and similar movements open up several reading rooms and lending libraries in towns as well as rural areas”⁷².

Pero fueron la creencia americana en la educación popular y el concepto anglo-americano de bibliotecas públicas gratuitas para todos los que marcaron el desarrollo

⁶⁸ Richter, Noë (1995). Introduction à l'histoire de la lecture publique & à la bibliothéconomie populaire, p.7

⁶⁹ Ídem, ibídem

⁷⁰ Tolzmann, Don Heinrich; Hessel, Alfred; y Peiss, Reuben (2001). *The memory of mankind: the story of libraries since the dawn of History* (2001), p.96

⁷¹ Charrier, Roger (1996). *L'ordre des livres*.

⁷² Thorhauge, Jens (2002), *Nordic public libraries*, p.11.

de los principios orientadores de los servicios de BB.PP. a partir de mediados del siglo XIX. Según la idea Americana, “everyone, regardless of birth or position, should be educated to be a worthy citizen of what Münsterberg has called «ethical democracy»”⁷³. En este sentido, el papel de la Biblioteca Pública aparece directamente relacionado con el de la Escuela, de cuyo trabajo es continuadora, ampliando los conocimientos ahí adquiridos y proporcionando oportunidades de aprendizaje continuo a todos aquellos que han terminado la educación formal⁷⁴.

Esta idea de la Biblioteca Pública fundada en el acceso libre y sostenida por los impuestos de los ciudadanos, por muchos bautizada como la “universidad del pueblo”, nació también en el siglo de las luces y se articuló con la Revolución Americana, pero su transformación en una realidad extendida a todos los EE.UU. no aconteció antes de mediados del siglo XIX⁷⁵.

Las BB.PP. Británicas han sufrido una evolución paralela a las Norteamericanas, impulsadas por la misma fuerza social, “the emergence of Industrial Revolution with its attendant phenomena – emergence of large cities, growth of a labouring class needing improved technical education, enlargement of the franchise, and growing political consciousness of the people along with spread of education.”⁷⁶

En España, las primeras bibliotecas populares surgen en la segunda mitad del siglo XIX⁷⁷, pero el primer intento de creación de un sistema de BB.PP. Provinciales remonta a 1813, año de la aprobación del reglamento de la Biblioteca Nacional Española de Cortes. Este reglamento, que “nunca pasó (...) de un excelente y avanzadísimo proyecto”⁷⁸, establecía la creación de una biblioteca pública en cada capital de provincia, pero sus principios orientadores no eran tanto los de la educación popular, como la conservación del patrimonio bibliográfico, en una concepción que,

⁷³ Tolzmann (2001), op. cit., p. 117

⁷⁴ Ídem, ibídem.

⁷⁵ Ídem, ibídem, p.118

⁷⁶ Ídem, ibídem, p.124

⁷⁷ Orden de 18 de septiembre de 1869

⁷⁸ García Ejarque, Luis (2000). Historia de la lectura pública en España, p.33

durante mucho tiempo aún, conviviría en el sur de Europa con la propiamente dicha de lectura pública.

Aún así, es fechado de 23 de septiembre de 1847 el Decreto que crea las primeras bibliotecas populares españolas, las cuales habrían de ser formadas por las academias de profesores “en colaboración con los Ayuntamientos, para ponerlas a cargo de los maestros con el fin de que éstos las abrieran al público por las noches o en los días festivos”⁷⁹. No habrá tenido gran éxito práctico esta legislación ya que, 21 años después, un nuevo intento de creación de bibliotecas populares veía la luz en la Ley de Instrucción Primaria de 2 de junio de 1868⁸⁰. Lo interesante de esta evolución, que tendrá un recorrido bastante más largo hasta que en España surja un sistema coherente de Bibliotecas Públicas, es la ligación íntima que se establece, en su origen, entre las bibliotecas populares y las bibliotecas escolares⁸¹, asumiendo en todas sus consecuencias la idea del papel educativo de la biblioteca pública desarrollada por los teóricos anglo-americanos y que quedará como un aspecto decisivo del concepto de biblioteca pública hasta nuestros días. Como bien nota Ramón Salaberría en su estudio sobre la función educativa de la biblioteca pública, “es difícil encontrar un manifiesto de la biblioteca pública que no reivindique su función educativa”⁸².

La misma idea de la biblioteca pública como “complemento de todo el sistema educativo”⁸³ fundamenta la creación de la primera biblioteca pública portuguesa, en Oporto, base de un movimiento que, a partir de las incorporaciones de los bienes de la

⁷⁹ Ídem, ibídem, p.101

⁸⁰ Ídem, ibídem, p.103

⁸¹ También es interesante verificar que, desde mediados de los años 90, muchas BB.PP. de los países escandinavos están creando polos en las escuelas locales, polos esos destinados a servir al mismo tiempo la población escolar y la población local en su conjunto.

⁸² Salaberría, Ramón (2001), La función educativa de la biblioteca pública, p.229.

⁸³ Decreto de creación de la Real Biblioteca Pública da Cidade do Porto, de 9 de julio de 1836, cit. por Nunes, Henrique Barreto (1996), *Um país à procura de leitores*, p.27.

órdenes religiosas (como en España sucedió en el contexto de la creación de las Bibliotecas Públicas Provinciales), llevó a la promulgación de la Orden de fundación de Bibliotecas Públicas en las capitales de Distrito, en agosto de 1836⁸⁴. No obstante, y a pesar de la ligación umbilical a la educación, el mismo carácter esencialmente erudito asignado a las Bibliotecas Públicas Provinciales marca indeleblemente y de una forma que, a pesar de algunos intentos en sentido contrario, determinará su desarrollo durante más de un siglo, las BB.PP. portuguesas.

El movimiento de creación de bibliotecas populares en Portugal tiene su momento alto en 1870, con la promulgación del Decreto de 2 de agosto de 1870 el cual, “partindo do princípio de que o povo aprende pouco a ler, mas lê ainda menos do que aprende, propõe a criação de bibliotecas populares que mitigariam a sede de leitura da parte da população que já conseguiu a vitória de aprender”, y que serían “bibliotecas para todos e para cada um”⁸⁵.

La formación profesional, el acceso a los conocimientos generales y el complemento de la actividad de la escuela⁸⁶ como objetivos perseguidos por las BB.PP. aproximan una vez más estas bibliotecas, como las que vendrían a ser reglamentadas en el inicio del siglo XX, luego después de implantada la I República Portuguesa, de la idea anglo-americana de la biblioteca pública como universidad del pueblo y fuente de auto-aprendizaje.

El largo recorrido desde el siglo XVIII fue conformando un concepto de biblioteca pública que, a partir de la filosofía de las Luces, moldeado en los cambios sociales producidos por la revolución industrial y adaptado por los principios de la educación popular como motor de desarrollo asumidos por las democracias nacientes a lo largo de tres siglos, terminó siendo una asunción universal consignada a partir de mediados del siglo XX por los sucesivos Manifiestos sobre la Biblioteca Pública de la responsabilidad de la UNESCO.

⁸⁴ Nunes, Henrique Barreto (1996), op. cit., p. 27.

⁸⁵ cit. por Nunes, Henrique Barreto (1996), op. cit, p.27.

⁸⁶ Nunes, Henrique Barreto (1996), op. cit., p. 27.

En realidad, en la medida en que, a partir de mediados del siglo XX, en los países industrializados, otra función – la función informativa – iba dominando el espacio antes ocupado por la educación, y también por la cultura, la emergencia de los nuevos países surgidos de la descolonización y la creciente participación del Tercer Mundo en las instancias internacionales, aseguró que esa dimensión educativa de las BB.PP. nunca perdiera su fuerza en cuanto motor de su trabajo básico de agente de la democracia, en el apoyo a las actividades de alfabetización de adultos y como complemento del sistema educativo formal y promotor de un amplio sistema educativo informal.

Es así que los principios ilustrados, perfeccionados por los ideales republicanos y socialistas, que han originado el movimiento de creación de Bibliotecas Públicas a partir de mediados del siglo XIX y que han reforzado su papel en la emergencia de las democracias y en el desarrollo de los nuevos países después de la II Guerra Mundial, vuelven a estar al frente de las convicciones que hacen de ellas un elemento imprescindible del nuevo paradigma social, en el cual “si han de favorecer una participación más activa y más digna de los individuos y de los colectivos en la vida social, tienen que proporcionar las herramientas para que una participación tal sea posible, desde las tareas de alfabetización más allá de la educación formal, hasta los instrumentos teóricos y físicos para el acceso y disfrute de la información, (...) [y hasta la] preservación de los saberes y mecanismos tradicionales y autóctonos de socialización”⁸⁷.

Las bibliotecas públicas nunca en la historia de la humanidad han tenido el monopolio de la provisión de información, ni mucho menos de los servicios educativos: la escuela, las librerías, las colecciones personales, otros tipos de servicios de información e incluso la comunicación personal son también formas de recoger información. Pero es claro el dominio tradicional de las bibliotecas públicas en los servicios de acceso a información tratada y organizada y apoyada por profesionales técnicamente habilitados, en lo que se refiere a las poblaciones en general.⁸⁸

⁸⁷ Martínez González, Jerónimo (1999), op. cit.

⁸⁸ Ídem, ibídem,

Además, su proximidad con las poblaciones locales, el papel que han desempeñado en la conservación y difusión de la memoria y de los saberes locales, la progresiva atención que - llevadas por su papel educativo y, en muchos casos, efectivamente sustituto de las inexistentes bibliotecas escolares - han dedicado a los niños y jóvenes, han terminado haciendo de ellas organismos de inclusión imprescindibles en el proceso de afirmación de cualquier sociedad democrática.

A lo largo de los años 90 del siglo pasado, muchas han sido las dudas sobre el futuro de las BB.PP. en una sociedad dominada por un espacio mundial abierto, sin fronteras, accesible remotamente, en tiempo real, desde cualquier lugar y a cualquier hora, donde se puede encontrar información, muchas veces organizada, sobre un número infinito de materias, y la inmensa mayoría de las veces gratuita. Ese espacio es Internet y lo que se ha convenido llamar el WWW, o sea, la *World Wide Web*, o *telaraña mundial*.

Internet configura las características fundamentales de esta nueva época histórica que emerge de la anterior sociedad post-industrial y que Manuel Castells designa por “sociedad informacional”, o sea, “una forma específica de organización social en la que generación, procesamiento y transmisión de la información se convierten en fuentes de productividad y de poder”.⁸⁹ Más aún, esta es una sociedad que se diseña como una red caracterizada por la interconexión y por la globalización, resultando en nuevas formas de organización del trabajo y de las empresas y en la disolución de la geografía económica histórica en una geografía variable, en la que las relaciones entre espacio y tiempo se alteran⁹⁰: en la sociedad informacional, los procesos y las funciones dominantes en el ámbito social se organizan en redes, o nodos interconectados, los cuales, siendo estructuras abiertas y dinámicas, basadas en la lógica de la comunicación, se afirman como el instrumento por excelencia de la globalización y de una nueva forma de expresión del capitalismo.

Atrapadas por un nuevo entorno, donde se puede decir que la materia prima con la que trabajan – la información – es un nuevo fundamento de la actividad económica,

⁸⁹ Castells, Manuel (1998), *La era de la información*, vol. 1, p. 51.

⁹⁰ “el espacio organiza al tiempo en la sociedad red”. *Ídem, ibídem*, p. 51.

las BB.PP. viven un momento de profunda incertidumbre, que las hace dudar de los mismos principios que están en la base de su existencia. No obstante, no es el concepto de Biblioteca Pública, no son esos principios fundacionales los que están siendo puestos en cuestión por las nuevas formas de organización económica y social. Al contrario, el concepto de Biblioteca Pública no sólo se mantiene intocable sino que, por las razones que hemos visto anteriormente, sale reforzado de este cambio de paradigma. Si la Biblioteca Pública tiene que mirarse al espejo, es para identificar las nuevas herramientas que tiene en sus manos para trabajar y los nuevos medios a través de los cuales va a prestar sus servicios, no para cambiarse las ropas del alma.

Capítulo 4
La Biblioteca Inclusiva

“Bibliotecas para todos e para cada um”

Portugal. Decreto de 2 de Agosto de 1870

«Mais la conséquence majeure de ce nouveau mode de production est l’instauration d’une *économie duale* (...). La dualité des status et des revenus ne cesse de s’accroître : les emplois subalternes de service, sous-payés, à faible productivité, non qualifiés ou sous qualifiés (...), et n’assurant pas de carrière, bref les *emplois jetables* d’une ‘société de serviteurs’ (...) se multiplient. (...) En fait, contrairement à l’illusion de la nouveauté sans précédent, les contraintes structurales inscrites dans l’ordre social – *comme la logique de la transmission du capital culturel et scolaire qui est la condition de la maîtrise véritable des nouveaux outils, aussi bien techniques que financiers* – continuent à peser sur le présent et à façonner l’inédit et l’inouï»

Pierre Bourdieu, *La main invisible des puissants*⁹¹

La sociedad informacional se caracteriza por un permanente y exponencial aumento del flujo de la información. Las bibliotecas públicas que, a lo largo de la segunda mitad del siglo XX, han tenido que acompañar la diversificación de los soportes documentales, adaptando sus colecciones, sus equipamientos y sus servicios a los diferentes materiales y tecnologías a través de los cuales la información es transmitida (del tradicional material impreso a los documentos sonoros, luego a los audiovisuales y al multimedia), llegan a los albores del tercer milenio confrontadas no sólo con los nuevos soportes digitales de la información, pero también con la flexible,

⁹¹ Bourdieu (2001), *Contre-feux 2*, p.48-49

incierto, incontrolable, enciclopédica y permanentemente actualizada masa de la información producida en línea y disponible para todo el mundo.

Asumiendo cada vez más la responsabilidad por los principios e ideales que han justificado su nacimiento y desarrollo a lo largo de casi dos siglos (la educación popular, la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento, el compromiso con la ciudadanía democrática...), las BB.PP. enfrentan consecuencias de gestión y administración que van mucho más allá de su paso de la fase mecanizada a la fase automatizada⁹², de la sustitución de los catálogos manuales por OPACs, o incluso de la inclusión de colecciones digitales y de recursos de Internet en sus acervos. Las BB.PP. tienen que descubrir la forma más adecuada de integrarse e interactuar en un mercado mundial que funciona en red y presta servicios de información a precios cada vez más bajos. Su participación en este mercado atractivo pero de tendencia excluyente⁹³, implica su transformación en productoras de información, capaces de extender sus servicios en tantas dimensiones cuantas exige y al mismo tiempo proporciona una sociedad dominada por tecnologías avanzadas de información y comunicación.

A pesar de los ideales de promoción de la alfabetización y de apoyo a los más desfavorecidos en el acceso a la información, la verdad es que las BB.PP. son frecuentadas sobre todo por las clases medias y se han enfrentado desde siempre con

⁹² Segbert, M. (1997), op. cit. - véase el capítulo 2 de esta tesis.

⁹³ Según Pierre Bourdieu, "L'analyse statistique des usages et des usagers de l'informatique montre que la coupure est très forte entre les «interacteurs» et les «interagis» et qu'elle a pour principe la distribution inégale du capital culturel, donc, en dernier ressort, le système scolaire et la transmission familiale du capital » (Bourdieu (2001), op. cit., p.49), lo que es una expresión de un nuevo sistema social que ..se caracteriza por una tendencia a aumentar la desigualdad y la polarización sociales » y que tende a la exclusión social, entendida como ..la disvinculación existente entre los individuos como tales y los individuos como trabajadores/consumidores en la dinámica del capitalismo informacional a escala global » (Castells, Manuel (1998), *La era de la información*. Vol. 3, p. 414).

serias dificultades para ejercer alguna fuerza de atracción sobre aquellos que más necesitarían de sus servicios⁹⁴. No obstante, en una sociedad donde los grados de exclusión tienen una dimensión informacional importante, éste es uno de los factores que las debe obligar a un rediseño de sus formas tradicionales de prestación y promoción de servicios.

En la Introducción a las *Directrices de IFLA/ UNESCO Para el Desarrollo de Servicios de Bibliotecas Públicas*, Phillip Gill llama la atención para la desigualdad creciente entre naciones, concretamente a nivel de la alfabetización y del desarrollo tecnológico, pero también entre diferentes grupos dentro de las mismas naciones y para el papel de las BB.PP. en este contexto: “Para sacar partido a las oportunidades que representan las tecnologías de la información y la comunicación, es imprescindible que la población esté alfabetizada, que posea nociones de informática y que exista una red de telecomunicaciones segura. El riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella nunca ha sido tan grande. (...) Las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se ha dado en llamar “brecha digital”. (...) Ahora bien, para cumplir con el principio del acceso universal, también deben continuar manteniendo servicios que ofrecen información de maneras diferentes, por ejemplo, en forma impresa o las tradiciones orales, que es muy probable que sigan siendo de vital importancia en un futuro próximo. Aunque el convertirse en portales al mundo de la información electrónica debería ser un objetivo primordial de las bibliotecas públicas, no deben escatimarse esfuerzos para no cerrar otras puertas a través de las cuales se pueden proporcionar conocimientos e

⁹⁴ En España, sólo 9% de la población de la clase media-baja frecuenta las bibliotecas públicas, contra 78% de usuarios de la clase media-media: Hernández, Hilario (2001), *Las bibliotecas públicas en España*, p. 82. Diferencias del mismo tipo caracterizan la frecuencia de BB.PP. en Portugal: respectivamente 8 y 18% de los usuarios de bibliotecas tienen un estatuto económico muy bajo y bajo, contra 35 y 28% con estatutos económicos medios y altos. (Freitas, Eduardo de (1998), *As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação*, p. 88)

informaciones. Estos elementos constituyen para las bibliotecas públicas un gran reto y las respuestas que éstas den determinarán su viabilidad futura.”⁹⁵

En este sentido, una de las cuestiones de más compleja ecuación está en la demostración del tipo de impacto público que las BB.PP. pueden conseguir en la promoción de la inclusión social, y concretamente en la promoción de competencias de información⁹⁶.

Es posible considerar la Biblioteca Pública, por definición ligada a la comunidad local⁹⁷, como un espacio que contribuye al mantenimiento de la cohesión social, ya que toda su actividad se orienta a la aceptación del individuo en el seno de la comunidad, reconociendo y aceptando la diversidad⁹⁸. Su impacto social puede ser evaluado desde dos puntos de vista diferentes, los cuales, según las épocas, los locales y las condiciones de funcionamiento, suelen definir su importancia para el desarrollo local.

En primer lugar, la Biblioteca Pública es un punto de encuentro cultural. Este es uno de los factores que mejor definen la tradición de las Bibliotecas Públicas en los países del sur de Europa, incluidos España y Portugal, ya que la formación de las primeras BB.PP. en el siglo XIX está íntimamente ligada a las incorporaciones de los bienes de las órdenes religiosas⁹⁹ y, en consecuencia, a la conservación y difusión del patrimonio histórico y cultural. Así mismo, ellas son lugares privilegiados de contacto con las manifestaciones del genio creador humano y de conocimiento del mundo, pero también de promoción y conocimiento de la memoria y de la identidad locales¹⁰⁰. No obstante, su papel cultural en las sociedades modernas es algo más complejo: si, de un lado, las BB.PP. son un centro de difusión de las ideologías culturales y sociales dominantes, promocionando los productos culturales de esas tradiciones, de otro ellas

⁹⁵ Gill, Phillip (2001) – *Introducción* [a las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas].

⁹⁶ Kerslake, Evelyn; y Kinnell, Margaret (1998). *Reviewing the literature on public libraries and social inclusion*, p.1

⁹⁷ Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (1994)

⁹⁸ Kerslake, Evelyn; y Kinnell, Margaret (1998), *op. cit.*, p.5

⁹⁹ Nunes, Henrique Barreto (1996), *op. cit.*; García Ejarque, Luis (2000), *op. cit.*

¹⁰⁰ Nunes, Henrique Barreto (1996), *A biblioteca e a memória da vida local*; Martínez González, Jerónimo (2003), *La contribución de lo local a los servicios globales para los ciudadanos en la sociedad de la información*.

son en muchos casos el único lugar de una comunidad donde se pueden encontrar los productos de culturas marginales; ellas mismas se afirman y actúan como difusoras de productos culturales destinados a todos los sectores de la población (por ej., los inmigrantes, las minorías étnicas, etc.)¹⁰¹. Quiere esto decir que, si los contenidos principales de las bibliotecas reflejan inevitablemente el mercado editorial y los contenidos ideológicos dominantes en la sociedad, el llamado “mainstream” (capitalista, sexista, consumista, heterosexual, a pesar de, en teoría, políticamente correcto), ellas al mismo tiempo se enfrentan a cualquier sugestión de censura y proporcionan espacio para los productos y manifestaciones culturales de las culturas minoritarias (o políticas, o étnicas, o de estilos de vida, o de intereses individuales...) y, sobre todo, de los niños y de los deficientes.

En todo caso, las bibliotecas públicas no son más que organizaciones trabajando en contextos políticos y culturales nacionales y transnacionales que las ultrapasan, y los principios humanistas y solidarios que las dirigen se enfrentan a una organización social en la que, “à la mythologie de la diversification extraordinaire des produits, on peut opposer l’uniformisation de l’offre”, siendo muy difícil escapar a los efectos de las tendencias de concentración de los grupos económicos dominantes en las redes de información y comunicación, y a la predominancia de la difusión sobre la producción, “imposant une véritable censure par l’argent”.¹⁰²

Así llegamos al segundo punto de vista, según el cual la Biblioteca Pública es un espacio de interacción social y tiene un impacto económico en la comunidad local. En el contexto mismo de los condicionalismos sociales que hemos apuntado, ella es un espacio libre y seguro donde pueden encontrarse los excluidos de todo el tipo: mujeres, jubilados, desempleados... y todo el tipo de personas aisladas y con dificultades financieras que son automáticamente excluidas de otros puntos de encuentro social, públicos o privados, donde siempre hay que pagar para hacer uso de los servicios, como en los bares o cafés, los teatros, los museos, las tiendas, etc.¹⁰³. De hecho, uno

¹⁰¹ Kerslake, Evelyn y Kinnell, Margaret (1998), op. cit., p.1.

¹⁰² Bourdieu, Pierre (2001), op. cit., p. 77-78

¹⁰³ Kerslake, Evelyn y Kinnell, Margaret (1998), op. cit., p.2.

de los aspectos más importantes del servicio de BB.PP., no demasiado claramente afirmado en el Manifiesto de la UNESCO¹⁰⁴, es la gratuidad, que se traduce en la única manera posible de servir eficazmente a los sectores de la comunidad que no tienen capacidad económica para acceder a los recursos de información.

De una forma ideal, y si las opciones políticas de los gobiernos nacionales, regionales y locales lo permitieran, el impacto de la Biblioteca Pública en la comunidad podría traducirse tanto por el apoyo a la identidad y a la comunidad local, como por el apoyo a las personas en desventaja social – por ejemplo ayudando a los desempleados a volver al mercado de trabajo -, a personas con ocupaciones ligadas a los nuevos mercados de trabajo – los teletrabajadores - o aquellas personas cuyas actividades no se encuadran en el mercado de trabajo – los considerados inactivos -, o incluso siendo la fuente de información privilegiada en épocas de crisis y facilitando el uso democrático de nuevas fuentes de información.

En un informe publicado en 1995 sobre los servicios de la biblioteca pública en Inglaterra y en el País de Gales¹⁰⁵ se afirma que las bibliotecas públicas “not only provide for cultural and leisure activities, but have an important role to play in economic regeneration through support for rural business, and provision of employment and training information”¹⁰⁶. De acuerdo con este informe, las BB.PP. alcanzan importancia económica en el desarrollo de las comunidades locales a través de la prestación de servicios de información a las pequeñas y medianas empresas, de servicios de formación y apoyo a la integración en el mercado de trabajo contribuyendo así a la disminución de la pobreza al nivel individual y regional, y asegurando la supervivencia de un abanico de productores culturales locales.

Inclusiva, formadora, la misión de la biblioteca pública implica el reconocimiento de la importancia que todos los tipos de alfabetización tienen para la calidad de vida en nuestros días. Tradicionalmente, las BB.PP. buscan corresponder a las necesidades educativas de niños y adultos en alfabetización, aprendizaje de las operaciones

¹⁰⁴ *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (1994): “La biblioteca pública ha de ser, por principio, gratuita.”

¹⁰⁵ Aslib (1995), *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage*.

¹⁰⁶ Aslib (1995), *op. cit.*, p.62

aritméticas y aprendizaje continuo, previniendo el analfabetismo futuro en los adultos a través de la promoción de una cultura de lectura en los niños y apoyando a los adultos en sus esfuerzos de alfabetización o formación informal¹⁰⁷. Actualmente, como hemos visto en el capítulo anterior, la cuestión de la efectividad del trabajo de las bibliotecas en el combate contra la exclusión social ya no se limita a la promoción de hábitos y competencias de lectura y escritura. Elena Zapata citaba a José Rivero hace diez años, en uno de los seminarios preparatorios de la más reciente versión del Manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas: “ellos son excluidos por no saber leer y no saben leer porque son excluidos”¹⁰⁸. Hoy, podríamos hablar de formas más sofisticadas de exclusión: excluidos por no saber utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC), excluidos por no tener los aparatos necesarios para acceder a la información, excluidos por no saber seleccionar, evaluar, procesar información. Incluso sin hablar de las competencias necesarias para realizar la mayor parte de los trabajos en el mercado de empleo actual, la verdad es que casi todos los servicios, públicos y privados, utilizan hoy en día alguna forma de TIC – los bancos, el comercio, la administración pública, los museos, las telecomunicaciones... –, lo que transforma los dos nuevos tipos de alfabetización, informática e informacional, en conocimientos esenciales para la vida cotidiana de los ciudadanos.

Es así que la simple existencia de computadoras y acceso a Internet en las BB.PP. hace de ellas un factor de inclusión social: contra todas las expectativas, la tendencia de evolución de las BB.PP. en la sociedad informacional no implica el abandono de su utilización física por parte de un grupo dominante de usuarios de clase media que la sustituyen por sus servicios virtuales o por otros recursos de Internet, sino que, al contrario, refuerza su utilización como redes sociales de seguridad donde suelen encontrarse todo tipo de personas, incluyendo aquellas que son marginadas por otras organizaciones sociales y que encuentran aquí una organización capaz de

¹⁰⁷ Zapata, Maria Elena (1993), *The role of public libraries in literacy education*, p.124

¹⁰⁸ Rivero, José. *Alfabetización, derechos humanos y democracia en lectura y vida*, cit. por Zapata (1993), op. cit., p. 71

combatir las deficiencias sociales en adquisición de información y en el disfrute de productos culturales o de ocio diversos¹⁰⁹.

Esta tendencia se articula inevitablemente con los grandes desafíos, que pueden entenderse como las grandes obligaciones de las BB.PP. contemporáneas, con respecto al acceso y a la escala de sus servicios. Uno de los beneficios más evidentes de los precios relativamente baratos de los ordenadores y de las redes de telecomunicación es la facilidad de distribución del acceso, hecho que les proporciona una distinción fundamental frente a otros organismos de acceso a la información en los días actuales: la propiedad colectiva y el uso colectivo de las tecnologías y de los recursos de información¹¹⁰. En ese aspecto, este tipo de bibliotecas, como las escuelas, representan un sistema de distribución comunitaria de recursos, que vuelve disponible a todos los miembros de la comunidad, sin discriminación, un bien común. Por otro lado, el bajo precio de los sistemas de información es en muchos casos sólo aparente, pues a pesar de la facilidad de producción y distribución de recursos de información, los costos de alimentación de servidores potentes, de suscripción de servicios de información, de actualización de aparatos y programas informáticos e incluso de la digitalización de documentos acaban por implicar un aumento efectivo de inversiones en los servicios bibliotecarios. La rentabilización de los servicios de acceso a la información significa aquí la capacidad de hacer un uso efectivo de las tecnologías y de la información electrónica de acceso remoto en el sentido de la democratización del acceso a la información y a la formación de masas: la idea de escala implica principios democráticos fundamentales y es por eso un desafío económico de amplia complejidad¹¹¹. El concepto de biblioteca pública nacido hace 150 años, como organismo implicado en la promoción de la alfabetización, de la libertad individual y de la participación ciudadana en una sociedad democráticamente informada tiene en la sociedad informacional posibilidades de realización nunca antes imaginadas.

¹⁰⁹ Skot-Hansen, Dorte (2002), *The public library in the service of civic society*.

¹¹⁰ Bennett, Scott (2001). *The golden age of libraries*, p.256

¹¹¹ Ídem, *ibídem*.

Sin embargo, las BB.PP. de todo el mundo, incluyendo los países con más tradición bibliotecaria y donde la “informatización” de la sociedad está más avanzada, están siendo lentas en percibir la mejor manera de utilizar las tecnologías de la información y comunicación para establecer un compromiso con los más necesitados. De acuerdo con un reciente informe del Library and Information Commission Research del Reino Unido¹¹², una actitud interventora por parte de las BB.PP. en la informatización de la sociedad, y a partir de una visión de combate a la exclusión social, implica sobre todo la articulación de dos modelos de prestación de servicios en el área de las TIC: el modelo institucional, que da prioridad al acceso universal a redes y tecnologías y que se empeña principalmente en la actualización de los servicios prestados por las bibliotecas; y el modelo alternativo, que empieza, al contrario, por la enumeración de las necesidades de los usuarios locales, especialmente los que tienen más dificultades de acceso a las tecnologías, a la información y a la formación, dando prioridad a las necesidades de aprendizaje e invirtiendo en la participación de los usuarios, tanto reales como potenciales.

Efectivamente, desde el mismo punto de vista de las Ciencias de la Educación, el paradigma contemporáneo del aprendizaje es versátil y organizado en diversos niveles: formal e informal, colectivo e individual, público y privado¹¹³. Así, el proceso educativo formal cada vez menos puede ser entendido como la única forma de adquisición de conocimientos, lo que significa que hay que encontrar procesos y procedimientos de formación de adultos que permitan a las personas participar y utilizar las nuevas tecnologías en tiempo real, estén donde estén.

La búsqueda de información es una actividad compleja que requiere el acceso a las diversas fuentes de información que cada uno necesita, no sólo para desarrollar sus conocimientos, pero también para lidiar con problemas personales, sociales o de trabajo. A pesar de la proliferación de nuevas formas y tecnologías de acceso a la información, su utilización efectiva por parte de la población, concretamente aquellos que tienen más dificultades económicas y sociales, depende de servicios concretos de

¹¹² Muddiman et al. (2000), Open to all? The public library and social exclusion.

¹¹³ Bargellini, Maria Laura, y Bordoni, Luciana (2001), *The role of the library in a new learning scenario*, p. 153.

formación y apoyo, donde ‘apoyo’ significa mucho más que la simple descripción de las técnicas de uso de los entornos de búsqueda y recuperación de la información.

En el ámbito del rediseño de sus servicios y de la aproximación a los sectores sociales que más necesitan de este apoyo, la biblioteca pública debe en primer lugar cuestionarse sobre los destinatarios de sus servicios y sobre la adecuación de su relación con el medio en cuanto canal de acceso a la información. El norteamericano E. Chatman, autor de un importante estudio sobre el acceso de las poblaciones desfavorecidas a la información¹¹⁴, alerta sobre el hecho de que una perspectiva de alfabetización o de eficacia en la transmisión de la información en el caso de las poblaciones más desfavorecidas tiene que partir del principio de que “the process of understanding [their needs] begins with research that looks at their social environment and that defines information from their perspective¹¹⁵”, ya que la tendencia oficial de la difusión de la información es, aunque no conscientemente, discriminatoria y sin atención a los destinatarios. En consecuencia, las clases baja y media baja buscan más canales de información informales (conversaciones con compañeros y amigos, por ejemplo) que formales (bibliotecas y otros centros de información y sus productos), empobreciendo el abanico de recursos de información a los que tienen acceso y alejándose de los canales que pueden ayudarlos y apoyarlos en el aprendizaje de competencias de información.

Cabe aquí reafirmar que la importancia de la información y del aprendizaje continuo en la sociedad actual no se reducen a la adquisición o actualización de conocimientos profesionales, pero se relacionan con todos los aspectos de la vida cotidiana, que es donde aquellos que tienen más dificultades se vuelven también cada vez más excluidos. Cosas tan sencillas como la facilidad de acceso y comprensión de la información sobre actividades y servicios comunitarios, cuidados básicos y campañas de salud, sistemas de educación y recursos para niños, empleo, etc. establecen el punto a partir del cual uno se vuelve pobre en información y, en consecuencia, un marginal de la sociedad. De hecho, la info-pobreza es muchas veces

¹¹⁴ Chatman, E. (1996), *The impoverished life-world of outsiders*.

¹¹⁵ Ídem, *ibídem*, p.205.

equivalente a una quiebra en el sistema de comunicación, quiebra esa que tiende a expandirse (ya que la exclusión lleva a más exclusión) a través de actitudes como la negativa a correr riesgos, el secretismo y la decepción con los canales de comunicación formales de la comunidad¹¹⁶.

Las cualidades interactivas de la información en línea son especialmente adecuadas al desarrollo de programas de promoción de competencias informacionales y de apoyo a los info-excluidos, sobre todo en el sentido de su integración social plena, evitando la creación de “guetos”, que es una de las tendencias más peligrosas de la sociedad global¹¹⁷.

En este sentido, las BB.PP. podrán desarrollar proyectos que parten de la producción de sitios Web propios, accesibles como tales tanto desde la biblioteca, como desde cualquier otro local de la comunidad o del mundo, a partir de los cuales se pueden crear centros de ayuda para los trabajos de casa de los niños, centros de aprendizaje y alfabetización familiar, centros de apoyo en línea a los deficientes visuales, a los sin techo o a los desempleados y en cuyo seno encontrarán albergue aquellos que quieran desarrollar sitios Web comunitarios, etc.¹¹⁸.

Ser una puerta abierta, “la puerta local de acceso al conocimiento” de que habla el Manifiesto de la UNESCO, y no una barrera es, cada vez más, la misión de la biblioteca pública. No obstante, ella no existe sola en la comunidad, y su acción depende de las políticas de acceso a la información y de combate a la info-exclusión promovidas por los gobiernos locales, regionales y nacionales. La inexistencia de políticas aplicadas de acceso a la información para personas en desventaja social es un factor claramente obstaculizador del éxito de cualquier actividad en ese sentido desarrollada por la biblioteca, no sólo por lo que eso significa en términos de falta de inversiones en recursos adecuados, sino también porque la vida de los ciudadanos, y muy particularmente de los ciudadanos en situación de desventaja social, es condicionada

¹¹⁶ Chatman, E. (1996), op. cit.

¹¹⁷ Borja, Jordi y Castells, Manuel (2000), *Local y global*.

¹¹⁸ Experimentos realizados en el Reino Unido: Dutch, Martin; y Muddiman, Dave (2001). *The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom*, p.188

por la administración pública, en lo que respecta a los servicios públicos, a los servicios de asistencia, las burocracias administrativas, etcétera¹¹⁹.

¹¹⁹ Spink, Amanda, y Code, Charles (2001). Information and poverty: information-seeking channels used by African American low-income households.

Capítulo 5
Alfabetización global: del principio de realidad al principio de una nueva realidad

“Il faut pourtant enseigner et apprendre à savoir se distancer, savoir s’objectiver, savoir s’accepter. Il faudrait aussi savoir méditer et réfléchir afin de ne pas subir cette pluie d’informations nous tombant sur la tête, chassée elle-même par la pluie du lendemain et ainsi sans trêve, ce qui ne nous permet pas de méditer sur l’événement présenté au jour le jour, ne nous permet pas de le contextualiser et de le situer. Réfléchir, c’est essayer, une fois que l’on a pu contextualiser, de comprendre, de voir quel peut être le sens, quelles peuvent être les perspectives. Encore une fois, pour moi, la ligne de force d’une sagesse moderne serait la compréhension.”
Edgar Morin. *Amour, Poésie, Sagesse*.¹²⁰

Edgar Morin habla de comprensión, de la misma forma que Yoneji Masuda¹²¹, anteriormente citado, habla de conocimiento con ética. Ambos se refieren a un estadio superior de la humanidad, al que aparentemente el nuevo entorno informacional podría hacernos llegar, ya que hoy, más que nunca, el desarrollo tecnológico y las formas descentralizadas de distribución de la información permiten un acceso universal, incondicional y en tiempo real a todos los productos de la ciencia, de la tecnología y de la cultura.

En los años de 1996 a 2000, el tiempo de la explosión de Internet, se hablaba de innovación, de contenidos y de servicios, en fin, de revolución de la información. Pero desde el año 2000 en las sociedades avanzadas, el término *en línea* pasó a ser sinónimo de cotidiano y la búsqueda y recuperación de información se han vuelto funciones ubicuas¹²².

Más que nunca, aprender a pensar activa y críticamente sobre la información en vez de recibir pasivamente datos o materiales pre-preparados es necesario para sobrevivir en el entorno informacional que caracteriza la sociedad del nuevo milenio. Es ésta, además, la definición de alfabetización informacional: el conjunto de destrezas que

¹²⁰ Morin, Edgar (1997), *Amour, Poésie, Sagesse*, p. 74

¹²¹ Masuda, Yoneji (1984), op.cit.

¹²² Arnold, Steven E. (2000), *Search and frustrate*, p.6

permiten el desarrollo de un pensamiento sofisticado y el uso efectivo de la información a lo largo de la vida.¹²³

Para las bibliotecas públicas, es una cuestión esencial: facilitar la información no es suficiente, es necesario hacerla útil a quien la busca.

El hecho es que una promoción democrática del acceso a la información, en un sentido de alfabetización informacional, implica no sólo una actitud activa por parte de la biblioteca, pero también de los usuarios, con los cuales hay que establecer esa relación interactiva hecha posible por las tecnologías de la información y comunicación, traduciéndola en una aproximación participada, comprometida y flexible al proceso informativo.

El punto de vista descrito en el capítulo anterior sobre la detección de las necesidades de los usuarios antes de la toma de decisiones y la proyección de actividades de formación informacional, es una consecuencia de la definición misma del concepto, ya que la alfabetización informacional es principalmente una cuestión de aprendizaje continuo¹²⁴, condicionado por características, capacidades y destrezas individuales. La alfabetización informacional implica el dominio del uso de las tecnologías de la información, el conocimiento de las fuentes y sistemas de organización de la información, de los procedimientos de recuperación ligados a los criterios de selección de la información adecuada, y de su control y uso con el fin de producir nuevos conocimientos.

El paradigma del procesamiento de la información desarrollado por varios científicos a partir de la teoría matemática de la comunicación elaborada en 1949 por Claude Shannon y Warren Weaver¹²⁴ describe un modelo según el cual la información se procesa por etapas, desde el ruido (datos no organizados), hasta el conocimiento (datos aprehendidos y transformados en información organizada).

El problema de la teoría de Shanon y Weaver es que mide la cantidad y la forma de la información, pero no considera, ni el contenido, ni el significado, cuestión que Fred Deetske¹²⁵ resuelve explicando que no es posible llegar a la etapa final de

¹²³ Dewald, Nancy; Scholz-Crane, Ann; Booth, Austin; y Levine, Cynthia (2000), *Information literacy at a distance*, p.33

¹²⁴ Marcum, James W. (2002), *Rethinking information literacy*, p.3-4

¹²⁵ Deetske, Fred (1983), Knowledge and the flow of information, cit. por Marcum, James W. (2002). *Rethinking information literacy*, p.4

conversión de la información en concepto, aprendizaje y conocimiento, sin la consideración previa de la intencionalidad y de la semántica del remitente implícitas en el significado.

La discusión gana con otra aproximación importante, la de la psicología cognitiva, que introduce el concepto de representación, afirmando que el paradigma del procesamiento de la información está relacionado con la forma como ella es procesada en el medio ambiente y tiene consecuencias en el comportamiento. Así, la información importa menos como señal que como representación del entorno cognitivamente procesado a través de la percepción, de la memoria y de la selección, en etapas que resultan en una influencia clara en el comportamiento. Es sobre todo a partir de esta definición del paradigma como actualmente se pueden estudiar cuestiones tan importantes para las bibliotecas como las arquitecturas simbólicas que compatibilizan el procesamiento humano con el procesamiento informático de la información¹²⁶.

Los datos, la información y el conocimiento son las tres etapas del paradigma que, en una sociedad en la que la computación “has become ubiquitous and an increasingly transparent base of [its] infrastructure”¹²⁷, significa la imposibilidad de desligar la comunicación de la información, ligadas en una relación de mutua referencia.

No obstante, el progreso desde los datos hasta el conocimiento, proseguido a través de etapas en las que la comunicación está siempre presente, no es lineal ni asegurado: la información – clara, discreta, directa – no es conocimiento – conectado, contextualizado y ambiguo¹²⁸. Y, lo que es peor, demasiada información puede distanciar más que aproximar al conocimiento, o hacer perder más tiempo que lo que su valor intrínseco exigiría y, al contrario de lo que suele pensarse, la recuperación de la información en medio informático es muchas veces pobre en contenido, contexto y complejidad. Esta dualidad del paradigma del procesamiento de la información llevó Søren Brier a desarrollar nuevos conceptos y técnicas en el ámbito de la cibersemiótica¹²⁹, con el intento de crear una teoría más próxima a la complejidad del

¹²⁶ Marcum (2002), op. cit., p.4-5; véase también Moya Anegón, Félix de (2002), *Sistemas avanzados de recuperación de la información*.

¹²⁷ Marcum (2002), op. cit., p.5

¹²⁸ Salomon, Gavriel (2000). It's not just the tool, but the educational rationale that counts.

¹²⁹ Brier, Søren (1996). The usefulness of cybersemiotics in dealing with problems of knowledge organization and document mediating systems.

pensamiento humano en su relación con la organización del flujo de la información en los sistemas informáticos.

La evolución de los conocimientos en el contexto del paradigma del procesamiento de la información importa mucho para la definición de modelos de aprendizaje informal y de promoción de la alfabetización informacional. En realidad, si la biblioteca pública debe, en el cumplimiento de sus misiones, promover la inclusión, si la inclusión en la sociedad actual significa algún grado de alfabetización, y concretamente de alfabetización informacional, y si su objetivo máximo es el conocimiento (no la información, no los datos), una de las prioridades máximas de los sistemas de BB.PP. es claramente la realización de actividades y la prestación de servicios que de algún modo tengan la alfabetización informacional como motor. En este sentido, no es exagerado decir que, en la sociedad informacional, la biblioteca pública debe dibujarse como un entorno pensado, creado, organizado y difundido para la alfabetización.

Katheleen Tyner afirma que las actuales condiciones creadas por la comunicación mediada por ordenador, caracterizada por la interactividad y por la ligación de muchos con muchos en tiempo real, exigen algo más de los ciudadanos que el dominio de destrezas de alfabetización monolíticas (de la lectura y de la escritura, de otros lenguajes – matemática, otras lenguas -, de la informática...): lo que se exige hoy son múltiples alfabetizaciones, o lo que ella llama de “tool literacies” (ordenadores, redes, tecnologías) y “representation literacies” (de la información, de los media, visual...), cada una con sus características y objetivos sociales específicos y cuya cumbre se alcanza con el dominio de las “technologies of the intellect”, que aseguran el acceso creativo y la utilización crítica de información, técnicas de comunicación y diálogo y metalenguajes¹³⁰.

No obstante no ser ya suficiente para asegurar la calidad de vida y la inclusión social, la base de todas las alfabetizaciones sigue siendo la alfabetización en el sentido tradicional, esto es, la alfabetización de la lectura y de la escritura. La cuestión es que las alfabetizaciones son más que herramientas, son valores culturales anclados en contextos y épocas específicas y de cuya adición no resulta un número redondo sino

¹³⁰ Tyner, Katheleen (1998), *Literacy in a digital world: teaching and learning in an age of information*.

un valor añadido y definitivo en la hora de la definición del papel de cada individuo en la sociedad a la cual pertenece.

Actualmente, la alfabetización informacional es una condición de la inclusión social. Su fundamento es el contenido y la transferencia de información, no en sí mismos, sino envueltos en procedimientos activos y participados por los destinatarios de la información, ya que ella equivale a un proceso continuo y comprensivo de aprendizaje en contexto.

Es así que, en el cumplimiento de sus funciones, las BB.PP. no pueden limitarse a facilitar el acceso a la información: es esencial que esa información se vuelva útil, esto es, que ella sea transmitida en condiciones de poder transformarse en conocimiento. En un artículo sobre la alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia, Hannelore B. Rader, bibliotecaria en la Universidad de Louisville, constata que “una atención personalizada, preparación y capacidad de respuesta en el servicio son ahora exigencias competitivas”¹³¹, razón para el desarrollo de “sistemas bibliotecarios diseñados para facilitar la formación en destrezas de acceso e información en el momento en que se necesita”¹³². La señora Rader se refiere a bibliotecas universitarias, pero el principio se aplica a las bibliotecas públicas: a pesar de la proximidad con los usuarios implícita en el concepto de biblioteca local, la prestación de los servicios bibliotecarios está tradicionalmente fundada en parámetros fijos, a los cuales se espera que los usuarios se adapten. Los bibliotecarios, concretamente en las bibliotecas públicas, siempre han tenido alguna dificultad en compartir los secretos de la organización de la información con los usuarios, apegándose al dominio de los conocimientos bibliotecarios y su correspondiente jerga, y estableciendo con ellos una relación de dependencia de un apoyo presencial y “concedor”, equivalente a la reproducción ciega de los conocimientos estimulada por los sistemas de enseñanza tradicionales. Pero el entorno es ahora diferente: éste es un entorno fluido, marcado por la interconexión y la interactividad y, sobre todo, por la autonomía en el aprendizaje facilitada por las TIC y la única posibilidad que las BB.PP. tienen de prestar servicios eficaces está en la comprensión de “los deseos y

¹³¹ Rader, Hannelore B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia, p.209

¹³² Ídem, ibídem, p.210

necesidades cambiantes de sus usuarios en relación con la adquisición de conocimientos y el uso de información”¹³³.

La australiana Christine Bruce desarrolló un modelo relacional, que conceptualiza la alfabetización informacional en siete aspectos (a los que llama “rostros”) encadenados e interdependientes¹³⁴. El curioso de este modelo, es que culmina con la concepción de sabiduría (“*wisdom conception*”) lo que, en el ámbito de nuestra discusión, puede considerarse como el pleno del concepto de inclusión del individuo en la sociedad, dueño de competencias críticas y de conocimientos culturales que le aseguran el dominio de su vida y una integración equilibrada en la comunidad. Una interpretación posible del modelo relacional nos lleva a la consideración de la alfabetización informacional como un proceso que redimensiona el papel de la biblioteca pública, en un contexto algo más complejo y menos reductor de lo que nos es presentado por otros modelos similares. La preocupación por la alfabetización no puede quedarse por la transmisión de competencias de información, olvidando la memoria cultural y la abertura de horizontes que aportan las artes y la literatura. La biblioteca pública tiene más que nunca la responsabilidad de añadir valor al entorno informacional, acrecentándole el rostro humano de la creatividad, de la imaginación y de la posibilidad de la felicidad. Tal vez, a esa posibilidad única de combinación de todas las dimensiones de la vida, aportada por la biblioteca pública, en cuanto organización hasta ahora sin rival en la prestación de servicios a partir de colecciones documentales de carácter universal y enciclopédico, podamos entonces llamar de “alfabetización global” – un concepto que ultrapasa la tendencia para la “infantilización” de los usuarios a que, en muchos casos, está llevando la aplicación de los principios de la alfabetización informacional, y que considera la importancia de la cultura y del estímulo intelectual como competencias tan importantes como las perspectivas utilitarias, que están en la base de la idea del “uso” de la información. Es nuestra convicción – aparentemente compartida por algunas de las bibliotecas ibéricas que ocupan el espacio virtual, como veremos – que ésta es la única interpretación que las BB.PP. pueden hacer del concepto de alfabetización informacional y de la nociones de

¹³³ Rader (2000), op. cit., p.211

¹³⁴ Bruce, Christine (1997), *The seven faces of information literacy* : los siete rostros del Modelo Relacional se manifiestan en la concepción de (1) tecnologías de la información, (2) fuentes de información, (3) proceso de información, (4) control de información, (5) construcción del conocimiento, (6) extensión del conocimiento y, finalmente, (7) la concepción de sabiduría.

inclusión y ciudadanía activa en el desarrollo de sus servicios: la plena participación del individuo en la sociedad y el cumplimiento de una vida llena no se agotan en el dominio de competencias de información de dimensión utilitaria; al contrario ellas se enriquecen y extienden con el conocimiento y la recreación de los productos de la cultura contemporánea y de la memoria cultural.

Es a las bibliotecas universitarias y no a las públicas a las que se dedica la mayor parte de los estudios sobre el papel de las bibliotecas en la alfabetización informacional y en el auto-aprendizaje. Pero la realidad es que, a un nivel que tiene simultáneamente que ver con la satisfacción de necesidades del día a día, con la actualización de conocimientos profesionales, no necesariamente universitarios, con la inclusión en la comunidad, con la participación en el entorno social, con el contacto con la diversidad de los productos de la creatividad y del pensamiento humano, o con la sencilla ocupación de los tiempos libres, son las bibliotecas públicas las organizaciones informacionales que más responsabilidad tienen en la promoción de destrezas de información, en el sentido complejo que proponíamos en el párrafo anterior.

Las tareas de apoyo a la utilización de las colecciones, físicas o virtuales, y a los servicios de las BB.PP. son en esencia las mismas que están en la base del desarrollo de programas de promoción de las destrezas necesarias para el aprendizaje continuo y a la alfabetización informacional: localizar, seleccionar, evaluar críticamente y utilizar, para satisfacción propia o para la resolución de problemas, la información¹³⁵.

Cada vez más, esta formación tiene que poder ser prestada a distancia, tanto como en el lugar físico de la biblioteca. En la sociedad actual, “los lugares son fluidos”, esto es, híbridos, y deben ser diseñados de acuerdo con “la fluidez espacial sin precedentes que existe actualmente para llevar a cabo la actividades cotidianas en cualquier lugar y en cualquier momento”¹³⁶. Thomas Horan, citado por Manuel Castells, ha estudiado el diseño de nuevos proyectos de edificios, incluyendo bibliotecas públicas, en los EE.UU. y en Europa y, constatando “el surgimiento de un espacio híbrido de lugares urbanos y redes electrónicas”, ha concluido que “el poder del lugar seguirá prevaleciendo... los lugares físicos y los lugares de reunión virtuales

¹³⁵ Orr, Debbie; Appleton, Margaret; y Wallin, Margie (2001). *Information literacy and flexible delivery*, p.457.

¹³⁶ Horan, Thomas A. (2000), *Digital places. Building our city of bits* - cit. por Castells, Manuel (2001), op. cit., p.266.

funcionarán de manera interdependiente y se complementarán básicamente en unos patrones de vida urbana transformados, en lugar de sustituirse unos a otros dentro de los modelos existentes. A veces nos serviremos de las redes para no tener que ir a los sitios. Pero otras, iremos a los sitios para conectarnos a la red”¹³⁷.

Desgraciadamente, la realidad no es tan sencilla. Los fenómenos de inclusión y exclusión de la sociedad red no son lineales y sus lugares geográficos dependen del valor que les es otorgado por los intereses socialmente dominantes¹³⁸. Así sucede también con las instituciones y los servicios públicos, cuya eficacia depende cada vez más del interés que les es atribuido por los poderes políticos y económicos. La capacidad de actuación de la biblioteca pública en el contexto de su transformación en un lugar híbrido a partir del cual, en diferentes situaciones, se promueve la inclusión social, la alfabetización informacional global y servicios efectivos de acceso al conocimiento en tantas dimensiones cuantas proporciona la red está directamente relacionada con el interés que los poderes dominantes en la sociedad le atribuyan, y no sólo el poder político o las disposiciones legales.

En la historia de las BB.PP., y muy concretamente en España y en Portugal, no ha sido nunca el prestigio cultural otorgado por el hecho de ser guardianas del patrimonio bibliográfico, de la memoria y de la tradición cultural lo que les ha valido las condiciones de financiación y recursos considerados esenciales por el Manifiesto de la UNESCO. Muy al contrario, cuando a mediados de los años 70 la democracia llegó a los dos países, la situación de la mayor parte de las BB.PP. era deplorable, y su ineficacia clamorosa¹³⁹. En efecto, es sabido que las dictaduras no se entienden bien con el conocimiento, y las misiones de educación popular y acceso universal a la cultura y a la información de las biblioteca fueron consideradas subversivas muchas veces en la historia, y controladas por los poderes del Estado a través de diversas formas, de las cuales la más evidente es la censura, pero a las que se pueden añadir la falta de inversiones, de formación profesional y de recursos.

El desarrollo subsiguiente a la instauración de la democracia fue diferente en los dos países, pero no empezó antes de finales de los años 80, inicio de los 90, cuando

¹³⁷ Ídem, *ibídem*, p.267.

¹³⁸ Castells, Manuel (2001), *op. cit.*, p.267.

¹³⁹ Nunes, Henrique Barreto (1996), *Um país à procura de leitores*; Martínez González, Jerónimo (1988), *Sistemas de bibliotecas públicas en España y sus órganos de gestión*.

en Portugal fue lanzada la Rede Nacional de Biblioteca Públicas¹⁴⁰ y en España, subsecuentemente a la ley del Patrimonio Histórico Español (1985), en la que se definen los principales rasgos relativos a las bibliotecas¹⁴¹, se aprobaron la mayoría (siete sólo entre 1989 y 1990) de las leyes de bibliotecas en las Comunidades Autónomas, siendo que Cataluña elabora en 1993 su segunda ley de bibliotecas en menos de 15 años y Andalucía ve también aprobada su segunda ley de bibliotecas en 1999¹⁴².

En el año 2002, y a pesar de la evidencia de la necesidad de reglamentación, Portugal sigue sin ninguna ley de bibliotecas, mientras que en España, además de la ley nacional de 1985, reglamentada por el Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, apenas las Comunidades Autónomas de Canarias, Navarra, Cantabria y el Principado de Asturias no han aún aprobado ninguna ley¹⁴³.

No es posible hacer comparaciones entre dos países con tan grandes diferencias en dimensiones y organización administrativa como son España y Portugal. En realidad, mismo sin ley sirviéndole de base de apoyo, Portugal desarrolló desde 1987 una red coherente, internacionalmente considerada ejemplar, de bibliotecas públicas municipales, estando en este momento cubiertos con BB.PP. de buena calidad, de acuerdo con los principios del Manifiesto de la UNESCO, 277 municipios (excluyendo las Regiones Autónomas de Azores y Madera, que no están consideradas por dicha red)¹⁴⁴.

En España, la realidad es mucho más diferenciada, de acuerdo no sólo con las disposiciones de cada ley autonómica (ya que las bibliotecas públicas municipales están dependientes de los municipios y el sistema de apoyo y promoción a partir del cual desarrollan sus servicios es muy variable), pero también con la capacidad de aplicación de dichas leyes y la forma como son estructurados los sistemas y redes de BB.PP. en cada Comunidad Autónoma. De hecho, en 1998, de los municipios que, de

¹⁴⁰ Nunes, Henrique Barreto (1996); sobre este tema, véase también Moura, Maria José (1987), *Projecto de apoio às bibliotecas municipais*.

¹⁴¹ Mañà Terré, Teresa, y Mayol Fernández, Carme. 2001. *La legislación sobre bibliotecas públicas en España*, p. 140-141.

¹⁴² Ídem, ibídem, p.142.

¹⁴³ El Principado de Asturias cuenta con un decreto de interés.

¹⁴⁴ Cfr. Portugal. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, *Rede de Bibliotecas Públicas*.

acuerdo con la normativa correspondiente, deberían tener una BP¹⁴⁵, 89,2% la tenían efectivamente, sirviendo a un 97% de la población española¹⁴⁶. De acuerdo con Hilario Hernández, en el capítulo de introducción al reciente estudio sobre las bibliotecas públicas en España¹⁴⁷, la situación es suficientemente extraña para que “entre las ciudades cuyos ayuntamientos no disponen de ninguna biblioteca pública se encuentren varias capitales de provincia y, en algunas de ellas, la única biblioteca municipal que ofrece sus servicios es prácticamente testimonial”, al mismo tiempo que hay un “alto porcentaje de localidades (...) que, sin estar sujetas a la obligación legal de ofrecer el servicio de BP, sin embargo lo realizan”¹⁴⁸.

A pesar de estas diferencias de orden numérico, a las que se suman substanciales diferencias en términos de instalaciones, personal, colecciones y servicios prestados, la verdad es que, en España, como en Portugal (país en el que, al nivel de la Red de Bibliotecas Públicas, las diferencias se verifican, no en las *infraestructuras* bibliotecarias, pero en el desarrollo del servicio, que es donde las desigualdades originadas por las capacidades presupuestarias de cada municipio y la voluntad política más se hacen sentir), unidos por una historia reciente con mucho de común, “las transformaciones sociales acaecidas en los últimos veinticinco años han favorecido un desarrollo, sin precedentes (...), de los servicios de biblioteca pública”¹⁴⁹.

La cuestión ahora es saber si esta evolución es lo suficiente para hacer de la biblioteca pública un organismo con efectivo impacto en la sociedad informacional. Los nuevos papeles y sobretodo las nuevas orientaciones de la actividad de las BB.PP. exigen un reconocimiento social previo, y un empeño de las autoridades de todos los niveles en su desarrollo como organizaciones al servicio de la inclusión social, de la formación continua y de la cultura, esto es, su participación en los planes nacionales, regionales y locales de integración en la sociedad de la información.

¹⁴⁵ Hernández, Hilario (2001), *Las bibliotecas públicas en España*, p.31 – más 1.000 habitantes en Extremadura, más de 3.000 en Castilla-La Mancha, Castilla y León y Galicia y más de 5.000, siguiendo la normativa nacional, en las restantes Comunidades.

¹⁴⁶ Ídem, *ibídem*

¹⁴⁷ Ídem, *ibídem*

¹⁴⁸ Ídem, *ibídem* – más de la mitad de las 3.763 BP registradas en 1998 pertenecía a localidades con menos de 5000 habitantes.

¹⁴⁹ Selgas, Joaquín y Armario Fernando (2001). *Sistemas y redes de bibliotecas públicas en España*, p.175

En España, el reciente *Plan de Impulso a las Bibliotecas Públicas*¹⁵⁰, que ya resultó en la publicación de un estudio sobre las BB.PP. en el país¹⁵¹, en la creación de un sitio Web de apoyo a la actividad profesional¹⁵² y en la realización del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (octubre de 2002), que además fue inaugurado, con evidente simbolismo, por Su majestad el Rey, pueden querer significar un interés político efectivo en el desarrollo de un sistema eficaz de bibliotecas públicas. Añádase a esto la publicación de las nuevas Pautas para Bibliotecas Públicas¹⁵³, el importante Informe del Defensor del Pueblo Andaluz, publicado en el año 2000¹⁵⁴, y el reciente informe de la diputación de Barcelona sobre su *Xarxa de Biblioteques Populares*¹⁵⁵, que es talvez el proyecto más avanzado y coordinado a todos los niveles, de las infraestructuras físicas a las virtuales, del conjunto de los dos países¹⁵⁶.

En Portugal, la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RBP) ha atravesado, desde su lanzamiento, diversos gobiernos, sin que las diferentes políticas hayan afectado el desarrollo del proyecto, y tiene desde el inicio un efectivo impacto en los intelectuales y *hacedores de opinión* del país¹⁵⁷. Su impacto en la actividad científica puede constatarse tanto en el programa “Sobre a leitura”, promovido por el *Observatório das Atividades Culturais* y el *Instituto Português do Livro e da Leitura* con el objetivo de trazar perfiles de lectura de las poblaciones jóvenes, algunos de los cuales hechos a partir de estudios de caso sobre bibliotecas de la RBP¹⁵⁸, como en la realización de tesis de doctorado y master que la tienen como objeto de investigación¹⁵⁹.

Paralelamente, muchas bibliotecas de los dos países participan en programas europeos de desarrollo tecnológico y conceptual, desde Illiers a Chilia, pasando por

¹⁵⁰ España. Ministerio de Cultura, Educación y Deportes (2000), *Plan de impulso de las bibliotecas públicas españolas*.

¹⁵¹ Hernández, Hilario (2001), op. cit.

¹⁵² España. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria ([2001]), *Travesía: el portal en Internet de las bibliotecas públicas españolas*.

¹⁵³ España. Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. Secretaría General Técnica (2002). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*.

¹⁵⁴ Defensor del Pueblo Andaluz (2000). Informe especial: Bibliotecas públicas municipales.

¹⁵⁵ Omella i Claparols, Ester (2002). La biblioteca pública en la provincia de Barcelona.

¹⁵⁶ Cfr. Bailac i Puigdemívol, Assumpta (2000). La biblioteca pública des de la perspectiva de una administració local.

¹⁵⁷ Véase el bellísimo reportaje de Francisco José Viegas (1994), titulado “*A alma dos livros: viagem às bibliotecas públicas portuguesas*”.

¹⁵⁸ Destáquense los estudios de Ana Mocuixe Moura (2001) sobre la Biblioteca Municipal de Oeiras, de Ana Monteiro (1999) sobre la BM de Beja y de Carlos Fortuna y Fernando Fontes (2000) sobre la BM de Abrantes, y las síntesis de João Teixeira Lopes y Lina Antunes sobre *Bibliotecas y hábitos de lectura* (2000) y sobre *Nuevos hábitos de lectura* (2001).

¹⁵⁹ Casos de la tesis de doctorado sobre los papeles educativos de la BP, realizada en la Universidad de Sheffield, Inglaterra, por José António Calixto (no publicada) y del master de João Ventura (2002) sobre *Bibliotecas y esfera pública*.

Públicas y Pulman, que recientemente publicó unas pautas para las bibliotecas públicas de Europa¹⁶⁰, o de ámbito geográfico universal, como UNET, la Red de Bibliotecas Modelo de la UNESCO, que pretende divulgar los principios del MUBP.

Pero, ¿es cierto que la inversión que algunas regiones y municipios están haciendo en el uso de las nuevas tecnologías, concretamente a partir de servicios de acceso a Internet y uso de medios automatizados en las bibliotecas físicas, o en la prestación de servicios remotos a través de las bibliotecas virtuales, está cambiando la imagen tradicional de la BP y atrayendo a nuevos usuarios? ¿Está la biblioteca pública transformándose en un espacio de convivencia de nuevo tipo?

Recientes estudios, en Portugal y España, sobre el uso de las BB.PP. nos dicen que no, o no exactamente. En su investigación sobre las prácticas de lectura, los jóvenes y las nuevas tecnologías en la Biblioteca Municipal de Oeiras (una de las ciudades del Área Metropolitana de Lisboa), Ana Mocuixe Moura concluye que dicha biblioteca es “maioritariamente frequentada por jovens do ensino secundário ou superior, que fazem um uso marcadamente instrumental e funcional daquele espaço e espólio” y, a pesar de que el servicio dispone de computadoras y acceso a Internet y a soportes multimedia en número suficiente, “este tipo de funções ainda não são associadas pelo público em geral a um contexto como o da biblioteca” (...) [que] continua a ser vista (...) como um espaço de estudo, de silêncio e pouca sociabilidade”¹⁶¹.

Conclusiones semejantes son extraídas por Hilario Hernández de una investigación más global, sobre las Bibliotecas Públicas en España: “la población infantil y juvenil y la de adultos jóvenes es la que mayor uso hace de las BP” y “las BP siguen siendo poco o mal conocidas por una parte importante de la población”, que las ve mayoritariamente como “un servicio de apoyo a la educación académica o formal”¹⁶², son dos de las doce conclusiones a las que llegó el autor después de analizado un conjunto amplio de datos estadísticos y resultados de encuestas.

¹⁶⁰ PULMAN (2003). Public Libraries: at the digital crossroads.

¹⁶¹ Moura, Ana Mocuixe (2001), *Práticas de leitura, jovens e novas tecnologias*, p.103-104. Véase también el estudio de Rui Vieira de Castro y Maria de Lourdes Sousa sobre *Hábitos e atitudes de leitura dos estudantes portugueses* (1996), en el cual los autores concluyen que la frecuencia de bibliotecas escolares o públicas es muy escasa (el 60% de los alumnos encuestados nunca, o casi nunca frecuentan otras bibliotecas que no la escolar, y cerca de 37% no saben si las bibliotecas prestan libros), lo que es grave, sobre todo “se tivermos em conta que a rede de leitura pública dispõe de importantes infraestruturas que, mais tarde ou mais cedo, serão inúteis se ninguém as utilizar” (p.131).

¹⁶² Hernández, Hilario (2001), op. cit., p.130-131.

Irónicamente, como decíamos antes, las bibliotecas públicas ibéricas puede que no tengan impacto social, pero sí que tienen prestigio cultural. Aún de acuerdo con Hernández, las funciones citadas de las BB.PP. son suficientes para una población que no las frecuenta (más de mitad de los españoles nunca ha visitado una biblioteca) y que sobre ellas mantiene una perspectiva tan inexacta (al menos con relación a las bases teóricas, que no a una realidad forzosamente sobrecargada con los servicios a niños y jóvenes estudiantes, sin bibliotecas escolares que les resuelvan las necesidades de estudio): “el 61 por ciento de los adultos encuestados considera que las distintas administraciones no atienden suficientemente las necesidades de dotación y dinamización de las BP” y “la sociedad en su conjunto manifiesta su opinión favorable a la existencia de más y mejores BP, a las que consideran un servicio esencial”¹⁶³.

Este es nuestro principio de realidad. Quizás sea apenas el principio de una nueva realidad. Quizás haya llegado finalmente el momento en el que el discurso político de circunstancia y el plan normativo de las leyes y programas tendrán consecuencias al nivel de una efectiva aplicación de los principios consagrados en el decreto de lanzamiento de la Red de Bibliotecas Públicas Portuguesas (“Uma política nacional participada de leitura pública assente numa rede de bibliotecas municipais que cubra todo o País surge, portanto, como um objetivo prioritário em termos de desenvolvimento cultural”¹⁶⁴), y el siguiente objetivo asumido por el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas abra camino a una nueva realidad: “garantizar un posicionamiento de las BB.PP. en la sociedad de la información basado en el desarrollo en cooperación para conseguir un espacio bibliotecario nacional vertebrado en el seno del nuevo entorno digital.”¹⁶⁵

En todo caso, sin el esfuerzo coordinado entre la voluntad objetiva de los centros políticos y la voluntad de cooperación horizontal de los actores locales, la biblioteca de los libros impresos y del estudio silencioso nunca llegará a ser la biblioteca de los

¹⁶³ Ídem, *ibidem*. Opinión diferente parecen tener, curiosamente, los norteamericanos que, según una encuesta realizada por la Benton Foundation en 1996, consideran mayoritariamente las BB.PP. como cosa del pasado, siendo que no más de 27% de los jóvenes encuestados pensaban que ellas ganarían una importancia creciente en el futuro (Benton Foundation, 1996). La contradicción entre la frecuencia de las bibliotecas públicas y la opinión popular sobre su importancia no podría ser más clara.

¹⁶⁴ Portugal. Ministério da Educação e Cultura. *Decreto-Lei nº 111/87 de 11 de Março*.

¹⁶⁵ España. Ministério de Educación, Cultura y Deportes (2000), *Plan de impulso de las bibliotecas públicas españolas*.

usuarios, el espacio de inclusión y conocimiento exigidos por la democracia y socialmente construidos a partir de un entorno híbrido, globalmente alfabetizador.

Parte III

Del medio y de los lugares en la realidad virtual

Capítulo 6

Lugares

“Los ambientes no constituyen envolturas pasivas sino, más bien, procesos activos invisibles. Las reglas fundamentales, la estructura penetrante y los patrones generales de los ambientes eluden la percepción fácil.”

Marshall McLuhan y Quentin Fiore, *El medio es el masaje*.

Sitios. Lugares que son no-lugares, si pensamos en ellos utilizando nuestros conocimientos previos, nuestros prejuicios, el rastro de nuestra experiencia acumulada de décadas de vida con la herencia de los milenios de historia universal que nos anteceden. Lugares apenas soñados en historias de ficción científica, y aún así. Lugares situados en el dominio de la utopía, de las utopías. Y al final reales, en su virtualidad. Al final, la expresión concreta de una nueva organización social.

Lugares que son flujos en un tiempo atemporal¹⁶⁶, ya no, ya nunca más la percepción física de lugar y de tiempo en las formas sociales en las que siempre nos hemos reconocido. Lugares que son todos ellos comunicación y contenido, lugares donde nos movemos, de donde entramos y salimos, donde paseamos y nos detenemos, lugares donde el significado de *navegación* adquiere una nueva dimensión.

La sociedad, cualquier sociedad se expresa, se *traduce* en espacios. El espacio construido por cada sociedad es la sociedad misma, al punto de que el espacio, como el tiempo, no puede “comprenderse independientemente de la acción social”¹⁶⁷. Y, en la sociedad red, son los flujos que determinan la organización material y, en

¹⁶⁶ Castells, Manuel (2000), op. cit., p. 452: “El *espacio de los flujos* y el *tiempo atemporal* son los cimientos materiales de una nueva cultura, que trasciende e incluye la diversidad de los sistemas de representación transmitidos por la historia: la cultura de la virtualidad real, donde el hacer creer acaba creando el hacer”.

¹⁶⁷ Harvey, David (1990), *The condition of postmodernity*, p.204.

consecuencia, son ellos que definen los espacios donde se expresa la organización material y simbólica del conjunto social.

Los lugares virtuales de la sociedad informacional no se suman a los lugares reales donde vivimos y nos movemos, antes bien se añaden, se mezclan con ellos acrecentando una nueva dimensión espacial, y por consiguiente, también temporal, que es la expresión de un nuevo paradigma de la civilización.

El espacio de los flujos, formado por un circuito de impulsos electrónicos, constituido por nodos y ejes de comunicación y organizado en función de la organización espacial de las elites dominantes, es la “forma material de soporte de los procesos y funciones dominantes en la sociedad informacional”¹⁶⁸, pero no es evidentemente el único entorno donde se expresa la actividad humana en la sociedad red: si el espacio resultante se expresa como un entorno virtual, su lógica estructural carece de la *realidad real*, “conectando con lugares específicos, con características sociales, culturales, físicas y funcionales bien definidas”¹⁶⁹, o sea, del hecho de que en nuestra vida cotidiana sigamos moviéndonos en lugares físicos amplios e interactuantes, en comunidades llenas de diversidad y actividad que implican la comunicación humana física, el encuentro de los cuerpos, de las voces y de los sentidos, y que cambian y se desarrollan de acuerdo con los movimientos de las gentes que los habitan y los frecuentan.

Los lugares virtuales son *ahistóricos*, lugares sin historia donde todo es instantáneamente contemporáneo y donde el control de la lógica dominante establece relaciones dispersas, sin conexión, sin solidaridad posible, condenados a una existencia paralela a los lugares reales del *otro* mundo real, amenazando con una creciente imposibilidad de comunicación, “a menos que se construyan deliberadamente puentes culturales, políticos y físicos”¹⁷⁰ que de algún modo sean capaces de conjugar las diferentes dimensiones de nuestro espacio social.

En esta dimensión engañadora de un mundo sin fronteras, en el que la globalidad está muy lejos de significar cosmopolitismo, la reflexión es depreciada frente a la

168 Castells, Manuel (2000), op. cit., p. 490.

169 Ídem, ibídem.

170 Ídem, ibídem, p. 506.

velocidad, y la complejidad frente a la brevedad¹⁷¹, alejando a los ciudadanos del miraje de la anunciada sociedad del conocimiento, uno de los puentes posibles es el que puede ser establecido a partir de servicios públicos de promoción de la ciudadanía como las bibliotecas públicas.

Lugares físicos de la *realidad real*, cada vez más lugares de encuentro, de discusión o silencio acompañado, lugares radicados en la democracia y en la idea del individuo como ciudadano de pleno derecho, lugares de inclusión y formación, lugares de acceso incondicional y para todos, las bibliotecas públicas sólo pueden inferir del espíritu de sus principios orientadores (desde el Manifiesto de la UNESCO a las leyes nacionales o regionales, a las orientaciones supranacionales en cualquier región del mundo) que su misión en la sociedad informacional implica la yuxtaposición de la *realidad real* con la *realidad virtual*, haciendo acompañar sus lugares físicos tradicionales - hechos de edificios centrales y anexos, de puntos fijos y móviles, de centros permanentes y estacionales - de nuevos lugares añadidos en el espacio virtual.

Estos lugares no serán nuevos anexos o polos. No serán evidentemente nuevos mostradores, con un alcance más amplio. No serán como bibliobuses. No serán tampoco nuevas bibliotecas. Estos lugares serán una nueva dimensión de la biblioteca pública y su alcance será el de preparar, para los ciudadanos, sus usuarios, destinatarios de su labor, los puntos de encuentro en el hiperespacio social de la compleja cadena de flujos del mundo global, a partir del espacio local.

Mucho más que una cuestión sectorial, como el hecho de actuar de forma inclusiva, o de concebir sus dobles espacios como entornos informacionales, esta es una cuestión estructural, con alcance social, político, económico y cultural y que de alguna forma puede situar el papel de la biblioteca pública en la sociedad. En países como Portugal y España, donde las bibliotecas públicas no han tenido nunca y no tienen aún un impacto social significativo¹⁷², y donde el desarrollo de la sociedad de la información se está haciendo de forma muy desigual y algo esquizofrénica en la

¹⁷¹ Mandel, Alberto (2002), *The library of Robinson Crusoe*, p.101.

¹⁷² Véase Hernández, Hilario (2001), op. cit. y Ventura, João J. B. (2001), *Bibliotecas e esfera pública*.

convivencia de las líneas paralelas de los flujos avanzados con la lógica tradicional, la paradoja civilizacional que estamos viviendo puede significar la oportunidad para que estos servicios descubran su papel en el contexto social del sur de Europa, un papel único y reinventado que posibilite al mismo tiempo la expresión y la respuesta a nuevas necesidades creadas en el entorno de la sociedad informacional.

De hecho, la biblioteca pública de tradición anglo-americana o nórdica, a pesar de haber sido transformada en el modelo mundial de biblioteca pública, a pesar de la *bondad* de sus principios democráticos, a pesar de su éxito en los países del norte de Europa y América, no ha tenido en la historia un éxito semejante en las regiones del sur de Europa, para no hablar de otros *sures*. Como hemos visto en capítulos anteriores, hasta hace no más de dos décadas, las bibliotecas públicas de la mayor parte de los países latinos (con exclusión parcial de Francia)¹⁷³ tenían como funciones primordiales, a pesar de muchos discursos profesionales, o bien la conservación de los documentos (i.e., de los libros y periódicos), o bien el apoyo a los alumnos y estudiantes (lo que es diferente de los niños y los jóvenes, considerados como actores sociales)¹⁷⁴. Sean cuales sean las justificaciones para la falta de impacto social de las unidades de información - las diferencias entre una tradición católica de valoración de la palabra comunicada oralmente por los ministros de Dios y la tradición protestante de la interpretación individual de la palabra escrita, los climas más templados que resultan en una mayor convivencia de las gentes en la calle, contra los climas fríos, más propicios al recogimiento y a las actividades contemplativas, como la lectura, o también, como es el caso de la Península Ibérica, el hecho de, que a lo largo del período de principal desarrollo de los sistemas de bibliotecas públicas en Europa y en América del Norte, se han vivido décadas de dictadura, dominada por la censura, la represión y la promoción de la obediencia acrítica de las poblaciones -, el hecho es que, en España como en

¹⁷³ Véase a propósito el libro dirigido por Martine Poulain (1992), *Les Bibliothèques Publiques en Europe*.

¹⁷⁴ En el capítulo de introducción al estudio sobre *Las Bibliotecas Públicas en España*, Hilario Hernández presenta los resultados de una encuesta sobre la imagen proyectada por las bibliotecas públicas; según esta encuesta, "es la población juvenil, citada como tal en su calidad de estudiante, que aparece como la mayor beneficiaria de la BP, con un porcentaje superior al 80 por ciento", y la razón atribuída para que las BP no sean frecuentadas por más ciudadanos está "en que son consideradas (...) fundamentalmente como lugares de estudio y, como tales, destinadas a aquellas personas que siguen estudios regulares" (2001, p. 108 y 118). En el mismo sentido concluyen los autores del *Relatório síntese* del estudio sobre *Bibliotecas Públicas e hábitos de leitura: instituições e agentes* en Portugal: "Da mesma forma, as bibliotecas públicas parecem assumir-se de forma muito visível como uma retaguarda da instituição escolar, fornecendo um ambiente propício ao estudo, bem como os instrumentos necessários (...) à prossecução dos trabalhos escolares, sem que existam nítidos efeitos de arrastamento para o investimento na intensificação e diversificação das práticas de leitura." (Lopes, João Teixeira y Antunes, Lina (2000), p.51).

Portugal (y también en Italia o Grecia) son muy recientes los esfuerzos consecuentes, oficiales y sistemáticos con vistas a la transformación de las bibliotecas públicas en agentes básicos de la sociedad democrática¹⁷⁵. En Portugal, donde no hay una ley de bibliotecas, el programa de la Rede Nacional de Bibliotecas Públicas fue lanzado en 1987 y, en España, la existencia de una ley nacional y de leyes en casi todas las comunidades autónomas, bien como el éxito de algunos desarrollos autonómicos (por ej. el de Cataluña a partir de los años 90 del siglo pasado) no sustituyen un proyecto nacional concreto como el que el Plan de Impulso a las Bibliotecas Públicas Españolas viene promocionando desde el año 2000.

A pesar del retraso que esta situación significa, la realidad es que la novedad del impulso a las bibliotecas públicas en los países ibéricos y la voluntad política que expresa pueden ser un factor positivo en un contexto cambiante. De hecho, es más difícil adaptar viejas tradiciones a circunstancias inciertas de lo que es crear nuevas condiciones para la implantación de un servicio público de integración y promoción de algunas de las competencias más importantes de la sociedad digital: la alfabetización informacional y la conexión entre lugares, esto es, la integración entre la *realidad real* y el espacio de los flujos, afirmando una dimensión cultural y enfrentando la *ahistoricidad* que caracteriza a una sociedad moldeada con las nuevas tecnologías de la información y comunicación. La dimensión de ciudadanía y de promoción de *capacidades* ciudadanas que esto presupone introduce el reto definitivo para la definición del nuevo papel de las bibliotecas públicas y la afirmación de su definitivo impacto en las sociedades ibéricas.

Es importante que nos detengamos aquí sobre el término *promoción*, que radica en un concepto quizás más dinámico que *apoyo*, también corrientemente usado, y confiere a los usuarios de la biblioteca pública un estatuto de mayor importancia que el supuesto en la tradición de los servicios bibliotecarios. Tradicionalmente, la biblioteca pública latina concentraba sus actividades en el documento, considerado el centro de la acción de las llamadas “unidades documentales”. La preocupación de preservar, de conservar el documento, el sobredimensionamiento del carácter patrimonial de la

¹⁷⁵ Nunes, Henrique Barreto (1996), op. cit.; Martínez González, Jerónimo (1988), op. cit.

biblioteca, olvidando que el patrimonio se conserva *para* las gentes, y no en cuanto entidad abstracta, llevó a la transmisión de una imagen de la biblioteca cerrada en sí misma, antipática, con frecuencia muy restrictiva y condicionada a una serie de reglas extrañas e imposibles de comprender por el común de los mortales¹⁷⁶. Hilario Hernández señala que, “en el imaginario de quienes no utilizan las BP, éstas parecen seguir asociadas a una imagen tradicional que las inscribe en el ámbito del estudio, la lectura y el ocio, con unas difusas expectativas de modernización y apertura a todos los ciudadanos”, concluyendo que “parece pervivir con fuerza una imagen anticuada y deformada de lo que son hoy las BP y los servicios que ofertan”¹⁷⁷.

¿Será así? ¿Será que las BP ibéricas de hoy en día ya ofrecen colecciones, condiciones y servicios capaces de satisfacer a la mayor parte de los ciudadanos, que los desconocen solamente porque las bibliotecas no saben o no son capaces de promocionar adecuadamente sus servicios? ¿No es éste solamente un mito más, un mito *del lado* de los profesionales, que incluso en informes y estudios científicos tienden a confundir la ficción (los principios, las misiones de la BP) con la realidad, y a tomar ejemplos particulares (algunas grandes ciudades, algunas regiones o comunidades específicas) por lo general, la rama por el árbol? ¿Como si el *optimismo* fuera una obligación de quienes tienen acceso a los discursos oficiales, contra el pesimismo de los *trabajadores locales*, los profesionales de las llamadas municipales?

En realidad, ¿cuál es el papel asignado a los usuarios, reales y potenciales de las BP, en todo este proceso? ¿Qué participación se les atribuye en el cambio? El debate sobre este tema tiene ya algunas décadas en los países nórdicos y anglosajones, y está también sobre la mesa en los países latinos, a partir sobre todo de las contribuciones aportadas por la introducción de la gestión de la calidad en el área de las bibliotecas, al punto de ser cuestionada la utilización del término “usuario” y propuesta su substitución por el de “cliente” – considerando los defensores de esta tesis que el primero apunta a una concepción pasiva de la persona que utiliza los

¹⁷⁶ Umberto Eco lo describía con mucha ironía en su libro *De Bibliotheca*: “Para terminar, acrecenté un requisito z): el ideal sería que al usuario no fuera permitido entrar en la biblioteca; admitiendo que entre, en el caprichoso y antipático usufructo de un derecho que le fue concedido con base en los principios de 1789, a pesar de que aún no ha sido completamente asimilado por la opinión pública, no debe en todo caso jamás, y con excepción del rápido atravesamiento de la sala de lectura, acceder a las estanterías.” (1983, p. 22-23 – traducción mía a partir de la edición portuguesa)

¹⁷⁷ Hernández, Hilario (2001), op. cit., p. 116

servicios, mientras el segundo, salido de la terminología comercial, le asigna un papel más activo e interventor en el proceso de la prestación de servicios. De una cierta manera, la idea tradicional se basaba en la convicción de que el profesional de la información era quien dominaba el territorio, sus reglas y su funcionamiento, de manera que el usuario debía dejarse conducir pasivamente hacia lo que el bibliotecario entendía ser la satisfacción de sus necesidades de información. Pero los rápidos cambios sociales de los últimos años y las posibilidades antes impensables creadas por las TIC han transformado el territorio único de la información en un espacio sin fronteras al cual todos pueden tener acceso, además utilizando una gran diversidad de llaves¹⁷⁸. En 1993, Michael Bauwens alertaba sobre el hecho de que las bibliotecas vivían en una especie de estado pré-pos-industrial, considerando que la visión bibliotecaria tradicional se centraba más en el proceso de producción y no en el consumidor, demasiado preocupada con el producto y las fuentes de la información (sean estas impresas o electrónicas) para que los *finés* de su actividad alcanzaran mayor importancia que los *medios*¹⁷⁹. En realidad, en una sociedad donde la información ha dejado de ser simplemente algo que se usa, para transformarse en moneda corriente¹⁸⁰, los usuarios se han transformado también ellos en actores del proceso de la información, individuos con necesidades específicas de consejos y apoyo, que pueden ni siquiera estar presentes en la realidad física de la biblioteca, pero para los cuales ya no es suficiente diseñar servicios abstractos y dirigidos desde “arriba”. De la misma forma que el concepto de *posesión* se ve ahora sustituido por el de *acceso*, también el de *hacer para* es sustituido por el de *hacer con*. No obstante, y al contrario de lo que hacen presuponer las tesis importadas desde la gestión de la calidad, la utilización del término *usuario* relativamente a los que utilizan (o más bien *participan*) los servicios de las BP gana una cada vez mayor actualidad, incluso frente al novedoso concepto de *cliente*, no tanto por una cuestión de disputa entre áreas científicas o profesionales, sino principalmente por una cuestión política: en un mundo gestionado por poderes abstractos que dependen del consumo y en el que

¹⁷⁸ Nicholas, David; y Dobrowolski, Tom (2000), *Re-branding and re-discovering the digital information user*, p. 161: “Traditionally the profession has very much placed the role of the groundsman, but that was when much information gathering was conducted in the library, but today’s pitches are found in cyberspace – and few information professionals can claim to have full territorial rights there”.

¹⁷⁹ Bauwens, Michael (1993), *Cybrarians Manifesto*.

¹⁸⁰ Ídem, *ibídem*

frecuentemente el ciudadano desaparece frente al consumidor, la persistencia de la designación específica de los *usuarios* de servicios públicos básicos de la democracia es una actitud también ella proactiva en favor de la garantía de sus derechos de ciudadanía, en el sentido de que habla Castells¹⁸¹, refiriéndose a la necesidad de controlar el proceso de desarrollo paralelo y esquizofrénico entre la *realidad real* y el *espacio virtual*.

A la luz del nuevo orden digital de la información, los usuarios se han convertido en individuos en permanente movimiento dentro de un espacio virtual, cuyas necesidades cambian constantemente, dependiendo de circunstancias diversas, desde el problema concreto, al tiempo, al lugar o a la disposición del momento. Su papel en el proceso de la información es ahora mucho más importante, creativo y comprometido, esto es, *interactivo* y *multidimensional*. De hecho, la extensión de los sistemas de información actuales a todos los aspectos de nuestra vida, hace con que la búsqueda y la utilización o el procesamiento de la información dejen de estar limitados a la resolución de problemas profesionales o académicos y se extiendan hacia otros dominios, tanto recreativos, como domésticos y sociales, en un contexto de esbatimiento de fronteras que caracteriza el ciberespacio. El usuario se convierte en un *actor* del proceso de información, y su participación en los procedimientos de búsqueda, recuperación y navegación por los espacios de la información se ha vuelto determinante¹⁸².

Es así que, en el diseño de la nueva biblioteca pública, los países ibéricos encuentran la oportunidad histórica de implantarse como un servicio efectivamente útil a poblaciones que, en una gran parte de los casos, están pasando directamente de formas de subsistencia y organización social rurales a una sociedad informacional; su construcción como entorno de alfabetización informacional y según principios de inclusión y ciudadanía democrática, concentrando en sus servicios tantas opciones de vivencia y acceso a *lugares* como los que constituyen la sociedad informacional es su oportunidad de no sólo conquistar una nueva imagen, como de efectivamente y de

¹⁸¹ Castells, Manuel (2000), op. cit.

¹⁸² Nicholas, David; y Dobrowolski, Tom (2000), op. cit.

forma definitiva ganar el mismo tipo de impacto social que otras bibliotecas públicas tienen tradicionalmente en otras regiones del mundo.

En su master sobre “Bibliotecas Públicas e esfera pública”, João Ventura concluye que, “ao se assumirem cada vez mais, também, como plataformas públicas de acesso à Internet, as bibliotecas públicas (...) ampliarão não só a sua função de mediação do saber, devendo para isso desenvolver sistemas estruturados de apontadores, descrição bibliográfica dos recursos em rede ou associação de URL aos catálogos locais (...), como reforçam a ideia de lugar de conhecimento a que, tradicionalmente, surgem associadas, proporcionando aos utilizadores o acesso a um conjunto diversificado de média e serviços, através dos quais, tendencialmente, será dado ênfase as novos serviços de .informação à comunidade», a serviços de informação governamental, à .aprendizagem aberta», à integração em sistemas de .cidades virtuais» (...)”¹⁸³. Asociada a esta idea viene la convicción de que las BP deberán transformarse en *lugares* de acceso a recursos y servicios, sin límites de *espacio* o de *tiempo*, “alargando a sua esfera de influência pública e a sua vocação de espaço de sociabilização”¹⁸⁴.

Esta estimulante hipótesis implica que las BP empiecen desde ya a desarrollar sus nuevos espacios virtuales, en conexión con los espacios físicos donde normalmente desarrollan sus actividades. No obstante, y como podremos comprobar en el análisis de los sitios Web que más adelante presentaremos, la primera fase de todo este proceso es la construcción de un entorno informacional que amplíe lo más posible los procesos de búsqueda de información, en el sentido global, ya referido, de dilución de fronteras entre los varios aspectos de la vida del individuo. Félix de Moya define entorno como “los componentes físicos, conceptuales y sociales, lo que incluye el estado psicológico y somático del usuario”¹⁸⁵. Así, es diferente buscar información desde un sitio público, rodeado de otras personas, en contacto cercano con desconocidos, condicionado por horarios y por condiciones físicas que no fueron escogidas por el usuario, pero al mismo tiempo integrado en un ambiente donde

¹⁸³ Ventura, João (2002), op. cit., p.147.

¹⁸⁴ Ídem, ibídem.

¹⁸⁵ Moya Anegón, Félix de (2001), El acceso a la información en el entorno electrónico, p. 30.

predomina el *calor* de las relaciones humanas, donde se puede buscar ayuda personal, o hacer comentarios con los vecinos, de lo que es buscar información desde casa o desde el despacho. La *posibilidad* de cada uno de estos tipos de acceso está además condicionada por las capacidades y condiciones específicas de cada usuario, ya intelectuales o de conocimientos adquiridos a través de la educación formal, ya económicas, que se expresan a través de la posesión o no de las herramientas informáticas necesarias para la búsqueda de información automatizada, dado que normalmente las capacidades cognitivas de búsqueda y resolución de problemas están directamente relacionadas con el estatuto económico y social. De hecho, si “el conocimiento que el usuario tiene es una variable muy importante en la selección de un sistema [de información], porque depende de su experiencia pasada (...) [y] de sus capacidades cognitivas generales”¹⁸⁶, la determinación previa de las características de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca pública local es un dato fundamental en el momento de definir las características del entorno informacional en el seno del cual la biblioteca va a crear sus productos y contenidos de información.

La nueva biblioteca que prolonga la vieja biblioteca desde dentro y desde fuera de sus fronteras físicas es el agente de su transformación y se expresa, en el contexto de la filosofía de actuación que venimos proponiendo, en primer lugar a través de la puesta a disposición de puntos de acceso a Internet y de Web OPACs accesibles desde la biblioteca y en línea y, en segundo lugar, a través de la construcción de sitios Web e intranets, que pueden de igual forma ser accesibles desde cualquier lugar donde se encuentre el usuario (que en esta concepción puede ni siquiera nunca entrar por las puertas físicas de la biblioteca), pero también, y no menos importante, desde el interior mismo de la

biblioteca, ampliando sus servicios y contenidos como en los juegos de una sala de espejos.

Los nuevos lugares a través de los cuales la BP desarrolla sus servicios, no son lugares de sustitución, ni mucho menos lugares de denegación: son lugares de extensión y, quizás, de reinención y creación de *otra* relación con la sociedad.

¹⁸⁶ Ídem, *ibídem*, p.35.

Capítulo 7

La Biblioteca Pública en el espacio de los flujos

“By putting our physical bodies inside our extended nervous systems, by means of electric media, we set up a dynamic by which all previous technologies that are mere extensions of hands and feet and teeth, will be translated into information systems. (...) Previous technologies were partial and fragmentary. The electric is total and inclusive. An external consensus or conscience is now as necessary as private consciousness. With the new media, however, it is now possible to store and translate everything; and as for speed, that is no problem. No further acceleration is possible this side of the light barrier.”

Marshall McLuhan, *Understanding media*.¹⁸⁷

El espacio ocupado por las bibliotecas en la sociedad digital está tan lleno de oportunidades como de riesgos. A pesar del cambio revolucionario que presuponen los métodos de acceso a la información basados en la tecnología de Internet, a pesar de las amenazas de desaparición frente a otras organizaciones *teóricamente* capaces de prestar los mismos servicios de las bibliotecas de forma *aparentemente* más eficaz, los profesionales siguen sin creer que esto implique algún tipo de cambio revolucionario en la filosofía bibliotecaria. Es natural que, en un momento inicial, en el principio de la década de 1990, cuando Internet se anunció como una constelación de extrañas posibilidades en el cielo de la comunicación, o incluso en los primeros años después de 1994, cuando la World Wide Web demostró ser superior a cualquiera de las anteriores aproximaciones a la información en Internet, como el Gopher, la tradición ha

¹⁸⁷ McLuhan, Marshall (1964), *Understanding media*.

prevalecido sobre la innovación tecnológica. No obstante, y a pesar de la dificultad en comprender las consecuencias de un cambio tecnológico acelerado, acompañado de un cambio social equivalente, los bibliotecarios están *haciendo historia sobre la marcha*, siendo obligados a redefinir los fundamentos mismos de su profesión sin tiempo posible de reflexión entre el raciocinio y los hechos, y están descubriendo que, como dice Charles Martell, no son enteramente libres de escoger y que la *radicalidad* de la innovación va a implicar su rápida transformación en “innovative thinkers”¹⁸⁸.

La percepción de la novedad que Internet significaría para las bibliotecas viene desde los primeros tiempos de la Web. En 1994, Eric Lease Morgan escribía así: “The Web can be used to distribute information about libraries. This information includes such things as hours of operation, reference guides, policies, description of services, lists of subject specialists, and building maps. Like our earliest online catalogues, this particular use of the Web transfers old services to a new technology without truly taking advantage of the technology’s strengths. The organization of Internet resources is another use of this technology (...). Who can do this better than librarians who have special training and experience in organising information?”¹⁸⁹ Mirando un poco más lejos, en el mismo artículo imagina la utilización de Internet para prestar servicios de referencia en línea, de forma sincrónica (en tiempo real) y no solamente asincrónica (en tiempo diferido, por medio del correo electrónico), en un formato de pregunta-respuesta que terminaría en el diseño automático de un mapa de localización de la información pretendida, no sólo en la biblioteca en cuestión, sino en otras bases de datos disponibles en la Web. A pesar de no poder ser aún consciente de los profundos cambios que las tecnologías basadas en Internet significarían para la sociedad, Morgan comprendía que el uso de la Web terminaría por llevar a la percepción de nuevas funciones para las bibliotecas. No obstante, Eric Morgan no ha sido el único, ni mucho menos el primero a entender las potencialidades de Internet y las profundas consecuencias que vendría a tener en la actividad bibliotecaria. Un año antes, James

¹⁸⁸ Martell, Charles (2000), *The disembodied librarian in the digital age*, p. 111.

¹⁸⁹ Morgan, Eric Lease (1994), *The World Wide Web and Mosaic: an overview for librarians*.

Powell proponía un modelo para la concepción de un sitio en la Web, que consideraba ya más flexible y potente que el Gopher: "...It occurred to me that a hypertext library system might be a viable alternative (...). I decided that this basic library information system would include the following capabilities and resources: (1) the ability to access documents stored locally, (2) the ability to access documents and resources located on other computer systems provided in a variety of formats by a variety of information servers, (3) the ability to access information from the patron for information requests such as ILL or renewal notices, (4) the ability to access the local library OPAC, other library OPACs, and other information services available via telnet on the Internet, and (5) a basic document classifying some diverse information resources by general subject classifications"¹⁹⁰. La importancia de las propuestas de Powell no está solamente en la definición de algunos de los aspectos que vendrían a ser elementos imprescindibles en la construcción de cualquier sitio Web de bibliotecas, sino también en la validación de los recursos de Internet como documentos susceptibles de integrar las colecciones de las bibliotecas, reconociendo en ellas un agente de mediación del acceso a ese nuevo tipo de soportes de información, y abriendo camino hacia el planteamiento de un nuevo principio de actuación. Más aún, Powell comprendió que la Web abría la puerta al desarrollo de servicios bibliotecarios hasta entonces impracticables, como la creación de objetos digitales, la utilización de las potencialidades multimedia de Internet, permitiendo no solamente leer, sino también ver y escuchar documentos sin salir del mismo entorno, o la introducción de servicios de ayuda en línea: "...the possibilities for a hypertext electronic library are boundless. Special collections could provide access to fragile material as scanned pages (...). Patrons using the library OPAC could view help information (...) while accessing the OPAC in a separate window. Labs could be set up in the media center to provide access to audio resources, such as Internet talk radio, graphics and motion video segment (...)"¹⁹¹. En el mismo artículo, proponía la instalación de puestos de información en las diversas secciones de una biblioteca, utilizando el hipertexto para indicar los servicios, condiciones y colecciones que podrían

¹⁹⁰ Powell, James (1994), *Adventures with the World Wide Web: creating a hypertext library information system*, p. 62.

¹⁹¹ Ídem, *Ibid.*, p.64

encontrarse en cada una: introducía así el concepto de convivencia entre lugares, entre el espacio de los flujos y el espacio físico de la biblioteca, esto es, uno de los valores añadidos de la biblioteca híbrida, más allá de la convivencia de los soportes y de la comunicación interactiva usuario/biblioteca.

En abril del mismo año de 1993, Michael Bauwens publicaba en la *Business Information Review* su *Manifiesto de los Cybertecarios*¹⁹². En él se refería al “reto de supervivencia” que enfrentaban las bibliotecas y señalaba uno de los aspectos básicos que condicionan la discusión sobre los efectos de las TIC en la actividad bibliotecaria: el hecho de que los bibliotecarios son los únicos profesionales cuyo título profesional está ligado a un edificio, lo que resulta en una relación emocional inconsciente con el contenido de ese edificio, i.e., *El Libro*. En su argumentación, Bauwens señala que esta ligazón estrecha con el edificio equivale además a una seria dificultad en concebir la organización fuera de un modelo centralista “that sees the ‘library’ as an institution which is centrally located and where our customers should transport themselves to find the required information”¹⁹³, lo que vuelve muy difícil enfrentar la necesidad de crear un nuevo modelo organizacional, más adecuado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y en armonía con las herramientas tecnológicas ahora disponibles. Su modelo establece la transformación de la biblioteca tradicional en “cyberteca”, concebida a partir de las tecnologías de comunicación remota y funcionando en redes en las que el antiguo centro (la biblioteca central a partir de la cual se desarrollaba toda la organización) se convierte en periferia, y la antigua periferia (los ahora denominados *cybertecarios*) en centro, un centro en constante interactividad con los usuarios y determinado a proveer el acceso a la información independientemente de la localización o la posesión de los soportes en los que esa información se manifiesta.

La visión de Bauwens fue revolucionaria en su época, pero su perspectiva propone una transformación radical de los servicios bibliotecarios en flujos de información, i.e., en comunicación pura, y olvida el hecho de que el proceso de la información no existe independientemente de la convivencia social y que la sociedad

¹⁹² Bauwens, Michael (1993), *Cybrarians Manifesto*.

¹⁹³ Ídem, *ibid.*.

desarrolla sus necesidades de información de forma compleja, que envuelve una cantidad de otras variables tan determinantes como la rapidez o la eficacia del acceso. A pesar de su insistente referencia a la importancia del usuario individual - al que llama, sin dudar, *cliente* -, en el proceso de la información, el autor parece concebir la comunidad de los usuarios como una masa lineal, sin diferencias socio-económicas y culturales, y para la que basta con proveer de caminos en las autopistas de la información para que todas sus necesidades en el ámbito informacional queden satisfechas. Así será, quizás, en ciertos entornos especializados, pero no lo es ciertamente en el entorno social complejo y dinámico que usa o puede usar los servicios de la biblioteca pública y no en el contexto de una sociedad *informacional*, en la que el concepto de información engloba los datos puros útiles para el conocimiento científico o profesional, pero también todos los datos relacionados con el ocio, la vida familiar y comunitaria y su pleno procesamiento.

El centro de la cuestión está, sigue estando, en los entornos. El verdadero reto en esta etapa de la historia de las bibliotecas públicas es su concepción en cuanto entorno informacional. Por entorno informacional entendemos una relación dinámica e interactiva entre espacios físicos y servicios tradicionales, espacios y servicios virtuales y el factor humano constituido por los usuarios y por los bibliotecarios¹⁹⁴. Es en esta múltiple dimensión, una dimensión definitivamente híbrida, en la que las BP tienen que pensar y desarrollar sus nuevos *lugares* de actuación y expresión, los sitios Web¹⁹⁵.

En realidad, los sitios Web pueden ser utilizados para cumplir una gran variedad de objetivos y suministrar diversos tipos de servicios bibliotecarios. De una forma

¹⁹⁴ Véase Moya Anégon, Félix de (2001), El acceso a la información en el entorno electrónico.

¹⁹⁵ Por una cuestión de claridad del discurso, importa esclarecer que por sitio Web entendemos una “colección de páginas Web relacionadas e interconectadas a través de enlaces de hipertexto y que existen dentro de un servidor particular”, de acuerdo con las definiciones de Alexander, Janet, y Tate, Marsha Ann (1999), en *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Web* y O’Neill, Edward T. (1998), en *Characteristics of Web accessible information*.

general, el sitio Web de una biblioteca pública tendrá como objetivos principales: (a) publicitar la biblioteca, sus servicios y las actividades que organiza; (b) difundir información corriente sobre la biblioteca – reglamentos, ubicación, horarios, contactos, etc. – a los usuarios; (c) proveer el acceso en línea a documentos de referencia, como enciclopedias y bases de datos, así como a bibliotecas digitales de la propia biblioteca o de otras bibliotecas y organizaciones; (d) proporcionar el acceso remoto al catálogo de la biblioteca y otras bases de datos por ella creadas; (e) apoyar a los usuarios en la navegación en Internet, organizando colecciones de recursos Web y proporcionando ayuda y formación en línea en su utilización; (f) servir como portal de acceso a organizaciones y temas locales e incluso ser productor de información sobre la localidad; (g) hacer posible la utilización en línea de parte de los servicios de la biblioteca, como el préstamo, la inscripción en la biblioteca, pedidos de fotocopias, referencia virtual, sugerencias, etc.¹⁹⁶

En los EE.UU., donde la utilización de las tecnologías de información y de las potencialidades de Internet lleva algunos años de adelanto sobre las bibliotecas europeas, la mayor parte de los sitios Web de bibliotecas públicas incluye visitas guiadas virtuales (con fotografías, plantas y descripción de las funciones de cada espacio), agendas de actividades, sugerencias de lectura o audición, listas de recursos impresos y electrónicos, clubes de lectura (libros aconsejados por la biblioteca y los usuarios, forums de discusión, etc.), archivos de hechos sobre temas locales, preguntas frecuentes, explicaciones sobre la utilización de los servicios en la biblioteca física y a través de la Web, pequeños cursos en línea sobre cómo utilizar la Internet o cómo buscar información en la Web, páginas para niños y jóvenes o de apoyo a padres y profesores, para citar solamente algunos de los servicios más comunes; como estrategia para apoyar financieramente la biblioteca, algunos se encuentran incluso

¹⁹⁶ Parte de estas funciones pueden encontrarse detalladas en el artículo *Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management*, de Laurel A. Clyde (2000).

asociados a sitios comerciales, como librerías, recibiendo un porcentaje sobre las ventas ocurridas a través del sitio.¹⁹⁷

En la construcción de un sitio Web, la biblioteca tiene que prever una multiplicidad de situaciones relacionadas con los medios, los servicios que pretende prestar, y la comunidad de usuarios posibles.

Por medios, entendemos no sólo las colecciones en efectiva *posesión* física de la biblioteca y su red (de anexos o del conjunto de bibliotecas integradas en un sistema), sino también los recursos en personal (número y calificaciones, incluyendo las posibilidades de formación continua), los presupuestos, los espacios físicos a partir de los cuales se desarrolla el entorno informacional, y muy particularmente los recursos tecnológicos, desde los más obvios, como el tipo de programas informáticos y servidores que la biblioteca detiene, hasta los infraestructurales, como la existencia en la comunidad local de redes de ADSL o cable para la transmisión de los flujos electrónicos.

Con relación a los servicios, hay que partir del principio de que cada biblioteca, o red de bibliotecas, es un caso, y que los sitios Web a construir deben de ser desarrollados y gestionados de forma que alcancen los objetivos de la biblioteca y cumplan sus misiones. De acuerdo con Laurel Clyde¹⁹⁸, los servicios habrán de ser creados en el ámbito de tres tipos de contenidos principales, que hay que definir en un primer tiempo, en cuanto parte de una política previa de contenidos: los contenidos creados por la organización para el cumplimiento de sus objetivos generales (reglamentos, guías, etc.), los contenidos creados por la organización en función del mismo sitio Web (novedades, agenda de actividades, recursos de Internet) y los contenidos creados por otras organizaciones (expresando el concepto de la biblioteca sin muros).

Las consideraciones relacionadas con la escritura y el lenguaje de los contenidos y la arquitectura de la información condicionan la eficacia del servicio prestado a través de la Web. De hecho, no es la misma cosa escribir para un ambiente electrónico de

¹⁹⁷ Cfr. Falk (1999a), Library Web site innovations.

¹⁹⁸ Clyde, Laurel A. (2000), op. cit., p.98

acceso remoto que escribir un texto impreso, y hay códigos de lenguaje en Internet que deben ser observados por las bibliotecas con el objetivo de hacer eficaz la comunicación establecida a través del ciberespacio. Más importante aún, la arquitectura de la información, i.e., la forma cómo se organiza y presenta la información en ambiente Web, implica el desarrollo de una estructura para el sitio Web, la definición de relaciones específicas entre secciones o páginas y el desarrollo de estructuras para el contenido de cada página individual. Un sitio Web puede ser construido con base en diferentes tipos de estructuras, o bien reflejando la estructura de la organización que lo crea (concepción más bien conservadora, pero adoptada por comodidad por muchas bibliotecas públicas), o bien a partir de cualquier clasificación o estructura jerárquica utilizada en la institución, o aún a partir de

una clasificación lógica concebida a propósito para la provisión de un sistema eficaz de servicios e información en un entorno Web. Por otro lado, la arquitectura del sitio incluirá obligatoriamente aquello que puede ser considerado equivalente al diseño y localización de los pasillos, escaleras, ascensores, sistemas de señalización, etc. en cualquier espacio público de la *realidad real*, o a los sumarios e índices en un producto de información documental, que aquí se designa como *herramientas de navegación*. En el mundo virtual, las herramientas de navegación están constituidas por menús, directorios, mapas del sitio y de navegación, motores de búsqueda, colores, símbolos, etc., y su objetivo es ayudar a la orientación de los usuarios en el espacio digital.

Otro aspecto relacionado con la eficacia final del sitio Web, sus contenidos y servicios, es el diseño virtual, que incluye las opciones de creación y uso de imágenes, gráficos y logotipos, los tipos y cuerpos de letras, los fondos de pantalla, los paneles y botones de navegación y los colores que hacen la imagen del sitio. Algunas de estas opciones habrán de ser combinadas con las opciones de navegabilidad, ya que, por ejemplo, por más atractivo que resulte el uso de imágenes, el espacio que ocupan acaba por condicionar la rapidez de acceso a las páginas.

Aún en el aspecto de la concepción, ningún sitio Web puede ser pensado independientemente del entorno en el que es creado, lo que significa que hay que introducir los metadatos necesarios a la indexación del sitio en la Red. Es a través de

los metadatos como los motores de búsqueda de la Web identifican los contenidos de un sitio, facilitando su localización por usuarios remotos y en el interior del mismo sitio. En el mismo sentido, la concepción del sitio implica tener la certeza de que, una vez activo, será fácil de encontrar a través de los principales motores de búsqueda nacionales e internacionales y está listado en los directorios profesionales más importantes¹⁹⁹.

Finalmente, lo más importante: el sitio Web de una Biblioteca Pública tiene que ser concebido en función de los usuarios (y concretamente de un nuevo tipo de usuarios, que harán un uso de la biblioteca diferente de todas las experiencias habidas anteriormente), incluso más que de los servicios y evidentemente mucho más allá de las colecciones y condiciones específicas de la biblioteca física. En primer lugar, es necesario tener en cuenta que, en la sociedad informacional, la única puerta que muchos usuarios pasarán alguna vez para entrar en la biblioteca, será la del sitio Web. En segundo lugar, el entorno Web significa que no es ya posible identificar a todos los usuarios de la biblioteca; así, si la definición de grupos de intereses, de edades, socio-profesionales, etc. se vuelve más fácil a partir del análisis de las estadísticas generadas por el propio servidor o incluso de las características interactivas de un sitio Web bien construido, el hecho de que está disponible a todas las horas de todos los días de cada año y sin ningún condicionante de lugar geográfico, hace que los usuarios posibles sobrepasen con mucho las previsiones que pueden ser hechas cuando se trata de los habituales usuarios reales o potenciales de comunidades locales: hay usuarios que nunca será posible conocer²⁰⁰ y que no dejarán más rastro de su paso que algunos “clicks” anónimos en las páginas Web de la biblioteca. En tercer lugar, habrá que tener en cuenta, de un lado la diversidad de usos que uno puede hacer del sitio Web de una biblioteca pública y, de otro, las características específicas de cada usuario, que

¹⁹⁹ Cfr. Clyde, Laurel A. (2000), *Libraries and the Web*.

²⁰⁰ Shemberg, Marion (2000), *Libraries and the Web*: “...Web page designers should keep in mind that their sites serve as sources of information for a worldwide audience. Though a Web site usually has a particular group of users in mind when the site is designed, the developer must be aware of the needs of secondary users also.”

condicionan su acceso a la información. Los *usos* de los sitios Web no pueden ser *inferidos* a partir de los usos tradicionales de la biblioteca, sino de una conjugación de los usos tradicionales practicados por usuarios habituales, o que tienen una relación corriente con la biblioteca, con los usos de no-usuarios habituales, que utilizan los servicios bibliotecarios virtuales a partir de una imagen hecha de lo que pueden encontrar ahí y, sobre todo, con los usos de la Web, con la imagen y la experiencia de navegación en entorno virtual y de sus características, recursos y posibilidades. Esto quiere decir que si, por ejemplo, uno está acostumbrado a esperar, sin protestar, en una cola hasta ser atendido por el funcionario del mostrador, o en una mesa hasta que le sean entregados los documentos pedidos, los procedimientos en una página Web ya implican una capacidad de espera mucho menor y una necesidad de

rapidez que no tiene equivalente en lo cotidiano de la *realidad real*: se espera que entre el “apuntar y ‘clickcar” y la respuesta adecuada en un hiperenlace no pasen más que unos pocos segundos, y se considera el servicio malo y se desiste de ello si el procesamiento de los pedidos es más lento de lo establecido por las *intuitivas* normas de la navegación virtual. Por otro lado, el éxito en una navegación entre la página de entrada y la página o información que buscamos, o entre páginas, depende de la posibilidad del usuario de predecir donde va a llevar el enlace que ha seleccionado y de distinguir un enlace de otro²⁰¹. Esto significa entender que el diseño y la escritura en un sitio Web tienen características específicas, que implican la rapidez, la intuición, la flexibilidad, la versatilidad, la lógica, la interactividad, la hipertextualidad y la actualidad, y que estas características son rápidamente asumidas por los usuarios, que esperan respuestas adecuadas al entorno específico de la Web, y no repeticiones de los servicios físicos tradicionales.

En el caso específico de las bibliotecas públicas, algunas misiones tradicionales salen reforzadas en la sociedad informacional, y conceptos como el de inclusión, alfabetización informacional y valorización de lo local aparecen como principios conceptuales a tener en cuenta en la hora de concebir, o *pensar*, un sitio Web. La perspectiva innovadora viene del hecho de que, como hemos defendido, es función de

²⁰¹ Spool, J. M., et al. (1999). *Web site usability: a designer's guide*. p. 33.

la BP, en cuanto institución pública de vocación cultural, educativa y social, intentar contribuir a la convergencia del *espacio de los flujos* con el espacio de la *realidad real*. En la Parte IV veremos lo que es posible estimar como las expectativas de los usuarios frente a los lugares que la BP ocupa en la Web y nos detendremos sobre algunos de los aspectos que defendemos como más relevantes en el diseño de los contenidos y servicios de sus sitios Web.

Parte IV

Los nuevos espacios de la Biblioteca Pública

Capítulo 8

Los sitios Web de Bibliotecas Públicas: evolución, características y fundamentos

En su larga caminata reciente entre los hilos de la sociedad-red, bien o mal, por las *buenas* o por las *malas* razones, las bibliotecas públicas han ya comprendido la necesidad de participar en el espacio de los flujos y, en la Península Ibérica, desde hace cinco años que se van desarrollando experiencias de creación de sitios Web, más acentuadas en los últimos dos años.

Esta evolución acompaña el rápido crecimiento de la presencia de las BB.PP. Europeas en Internet a partir de la última mitad de la década pasada. Así, en los informes presentados por cada país en el capítulo 2 del estudio europeo sobre las bibliotecas públicas y la sociedad de la información²⁰², se daba cuenta de que, en 1996, por ejemplo, en Bélgica apenas 1% de las BB.PP. gestionaba un sitio Web, en Dinamarca 10 (para un total de 914 puntos de servicio), en Finlandia 73 (en 455 bibliotecas municipales y 19 regionales), en Francia, para 2138 bibliotecas públicas, 13 proveían un acceso en línea (datos de 1995), y en Inglaterra, 44 de las más de 4000 existentes. Sobre las 3300 bibliotecas públicas de España y las 51 que, en la época, participaban en Portugal en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, no son fornecidos datos muy claros, una vez que hay referencia al acceso a OPACs y a la utilización del correo electrónico, pero no a la publicación electrónica configurada por la existencia de sitios Web.

Ya un informe de 1999, de un proyecto de la DGXIII/E-4 de la Comisión Europea, que estaba siguiendo la evolución del comportamiento de las bibliotecas públicas

²⁰² Segbert, M., ed. (1997), *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*, 124-251.

europeas en relación con las tecnologías de la información y más concretamente con la utilización de los recursos de Internet²⁰³, estima que en ese año más de 1000 bibliotecas públicas europeas gestionaban algún tipo de *presencia* en la Web. Los datos relativos a España revelan que era entonces uno de los países con más presencias de bibliotecas públicas en la Web (56, siendo líder muy adelantado la Finlandia, con 247, seguida de otros países del norte de Europa), mientras en Portugal sólo 3 presentaban sus servicios a través de Internet. En las búsquedas realizadas en el curso de la presente investigación hemos detectado, hasta agosto de 2002, 105 *presencias* en Internet de bibliotecas españolas, y 32 portuguesas, siendo que el término *presencias* incluye simples páginas o partes de páginas en las Webs de los ayuntamientos, directorios y Web OPACs, además de sitios y portales efectivos. Si nos restringimos a los sitios Web y portales, entonces los resultados se reducen para 58 y 24, respectivamente²⁰⁴.

De hecho, y a pesar de que, desde siempre, la principal tarea de los bibliotecarios ha sido la organización del conocimiento, los datos recogidos en ésta y otras investigaciones²⁰⁵ demuestran obvias dificultades en el momento de aplicar sus prácticas al mundo electrónico. Es verdad que la evolución en esta área es muy rápida, y que los estudios y evaluaciones que vienen siendo realizados desde la segunda mitad de los años 90 del siglo pasado van perdiendo muy deprisa su actualidad, pero los informes presentados en diversos periódicos del campo de la Biblioteconomía y de

²⁰³ European Comission (1999), Internet and the library sphere: further progress for European Libraries.

²⁰⁴ Ver anexos 1 y 2.

²⁰⁵ Cfr. Bao, Xue-Ming (2000), Academic library home pages; Clausen, Helge (1999a), User-oriented evaluation of library and information centre Web sites y (1999b), Evaluation of library Web sites; Craven, Timothy C. (2002), External descriptions of Web pages; Kelly, Brian y Peacock, Ian (1999), WebWatching UK Web communities; Peacock, Ian (1998), A survey of library academic Web sites; Saracevic, Tefko (2000), Digital library evaluation; Shemberg, Maria (1999), Through the Web; y Wille, Petra (1998), A comparaisón of the Internet presences of German Libraries and Companies.

las Ciencias de la Información siguen siendo muy semejantes en términos de las conclusiones alcanzadas²⁰⁶. En un estudio realizado en 1999 sobre los sitios Web de 125 bibliotecas universitarias de los EE.UU., Maria Shemberg concluye que los sitios Web se reducen, por norma, a funcionar como puntos de acceso a los OPACs y a bases de datos y/o como páginas informativas sobre la biblioteca (localización, horarios, servicios) y se caracterizan por una arquitectura incoherente, que resulta en una navegación difícil, por entre enlaces encadenados sin secuencia lógica²⁰⁷, mientras unos años antes, Stover y Zink identificaban las fallas más comunes como el resultado de una tendencia generalizada para crear páginas demasiado ambiciosas, tanto en términos del número de enlaces, como del tamaño de los gráficos²⁰⁸. No obstante, si comparamos los sitios Web de bibliotecas universitarias con los de bibliotecas públicas, éstas salen perdiendo. Según el *WebWatch* Project, descrito en 1998 por Peacock, los sitios de bibliotecas universitarias son mayores, ofrecen más recursos y tienen características más avanzadas (imagen, sonido, etc.), en comparación con los de las BB.PP.²⁰⁹. De hecho, el análisis realizado a 64 sitios Web de bibliotecas públicas revelaba que, “with a small number of exceptions, most public library websites consist of a small number of pages – it seems likely that the majority of public library websites would fit comfortably on a floppy disk!”. Los autores del informe final del proyecto señalaban que, no obstante, habría que tener en atención que aquellos eran aún los primeros tiempos de las BB.PP. en la Web²¹⁰. En 1998, Petra Wille publicaba los resultados de una investigación comparativa entre bibliotecas públicas y universitarias y empresas alemanas, en los cuales concluía que las BB.PP. estaban lejos de alcanzar el nivel de las universitarias ya que, si en las primeras era aún así posible encontrar un

²⁰⁶ La mayor parte de estos estudios tratan de analizar bibliotecas universitarias, cuya presencia en la Web está además mucho más generalizada que la de bibliotecas públicas. Pero, nuestra observación nos dice que, en términos generales, los resultados son válidos para las BP.

²⁰⁷ Schemberg, Maria (2000), *Through the Web*.

²⁰⁸ Stover, M. y Zink, S. D. (1996). *World Wide Web home page design*, p.15.

²⁰⁹ Peacock, Ian. (1998). A survey of library academic Web sites.

²¹⁰ Kelly, Brian y Peacock, Ian (1999). *WebWatching UK Web Communities*.

alto y diversificado número de servicios en la Web, en las segundas el sitio era usado principalmente como una hoja informativa, muchas no tenían Web OPAC y pocas utilizaban las virtualidades del hipertexto o las potencialidades de Internet; la conclusión final era terrible: “The public libraries do not utilise the wide opportunities afforded by the material on the WWW to fulfil their task of informing and educating the people. (...) Above all, the public libraries show that they are missing a conceptualisation for a WWW presence and a discussion about what is possible on the net – technically and with regard to contents.”²¹¹

Éste parece ser, en efecto, el problema: ya en 1996 Laurel Clyde alertaba, en las conclusiones de un estudio comparativo entre 50 bibliotecas públicas y 50 bibliotecas escolares de diferentes países, sobre el hecho de que los sitios Web más eficientes parecían ser aquellos que demostraban *un claro sentido de objetivos* y de las *necesidades de los usuarios*²¹².

Cabe aquí preguntar cuáles son, entonces, las razones que los bibliotecarios presentan para justificar la presencia de sus bibliotecas en la Web.

En 1996, cuando aún había pocas bibliotecas en la red, los suecos A. Brümer y L. Åstrand recogieron cuatro razones principales aducidas por las bibliotecas con sitios Web: mejorar el servicio, disminuir el esfuerzo físico en la biblioteca, ofrecer nuevos servicios y acompañar la explosión de la información²¹³. Es cierto que las razones que justifican la creación de sitios Web y las funciones principales que les son atribuidas no varían mucho en los estudios, informes o artículos teóricos que, desde hace 10 años, un sin número de autores e instituciones viene publicando. Helge Clausen, responsable de un proyecto de evaluación de sitios Web de bibliotecas universitarias danesas, dice

²¹¹ Wille, Petra (1998), *A comparation of the Internet presences of German Libraries and Companies*, p. 233.

²¹² Clyde, Laurel A.. (1996), *The Library as information provider*, p.556.

²¹³ Brümmer, A. y Åstrand, L. (1996). [Libraries on the Internet: a survey of the form, content, structure and user support in library home pages]. Cit. por Clausen, Helge (1999a), op. cit. p.84.

que “nowadays, any automated library aims at having its own homepage or Website in order to present itself and its services to the users who increasingly prefer to interact electronically with the information resources available”²¹⁴, subrayando que los diversos tipos de bibliotecas se distinguen por el tipo de sitio (por ex., las bibliotecas universitarias ofrecerán más accesos a bases de datos bibliográficas y textuales de carácter científico, mientras las bibliotecas públicas, en cuanto organizaciones al servicio de una comunidad local, incluirán enlaces para servicios a la comunidad, páginas para niños y jóvenes, etc.). En el ámbito de una reflexión un poco más profunda, Howard Falk sugiere dos razones primordiales que se traducen en funciones del sitio Web: el acceso remoto a informaciones y servicios de la biblioteca y el acceso, en la propia biblioteca, a su Web OPAC y a otros recursos de Internet²¹⁵. En Inglaterra, el informe *New Library: the people’s network* describía en 1997 los componentes esenciales de las bibliotecas públicas del futuro, anunciando que sus sitios Web serían los portales a través de los cuales un número creciente de personas usaría los servicios bibliotecarios. Según este informe, los sitios Web deberían tener como objetivos tanto la prestación de servicios corrientes como el desarrollo de nuevos servicios, ilustrando con ejemplos concretos de acceso a Web OPACs, a servicios de referencia en línea, a la visualización de imágenes digitalizadas de las colecciones de historia local o a la consulta de servicios de información a la comunidad²¹⁶.

Como habitualmente en todo lo que tiene que ver con su área profesional, el discurso bibliotecario sobre los sitios Web se preocupa más con el *hacer* que con el *ser*. La situación es particularmente clara en lo que respecta a las BB.PP., cuyo concepto es principalmente funcional. Es difícil encontrar intentos de abstracción o conceptualización, mientras es clara una atención muy detallada a los aspectos prácticos de los contenidos e servicios, bien como a la evaluación. En 1997, llamando la atención para el hecho de que los sitios Web de Bibliotecas Públicas raramente resultaban de una planificación, la gestora (*webmaster*) del entonces reciente sitio Web del sistema

²¹⁴ Clausen, Helge (1999b), op. cit., p.6.

²¹⁵ Falk, Howard (1999a), *Library Web site innovations*, p.395.

²¹⁶ *New library: the people’s network* (1997).

de Bibliotecas Públicas de Washington concebía un sitio Web sobre todo como un punto de partida para los recursos de Internet, claramente destinado a la comunidad local, razón por la cual una de sus funciones principales debería ser el acceso a información de interés sobre la localidad²¹⁷. En el mismo año, el bibliotecario de referencia y gestor del sitio Web de la Clearwater Public Library, en Florida, EE.UU., describía detalladamente la planificación y construcción del sitio Web del sistema de bibliotecas de Clearwater, considerando que el primer objetivo del sitio Web era el de prestar un servicio a los usuarios de la biblioteca, entendidos como la comunidad local, y teniendo en cuenta las circunstancias únicas del medio a través del cual esos servicios serían provistos. Así, partiendo del principio de que el sitio debería añadir valor al cuerpo de información que constituye Internet, y no sólo usarla, el autor consideraba prioritario invertir en la inclusión de contenidos locales únicos, juntando a los servicios de información básicos (horarios, dirección, reglamentos, etc.) un conjunto de servicios de valor añadido (Web OPAC, bibliografías y exposiciones en línea, preguntas frecuentes, formularios y desideratas...), entre los cuales se destacaban los servicios de historia local (fotografías y textos digitalizados de la colección del fondo local) y de información a la comunidad²¹⁸.

Unos años más tarde, Janet Balas, otra norteamericana, propone la extensión del concepto de sitio Web en las bibliotecas públicas: según esta especialista en sistemas de información bibliotecarios, "it seems both obvious and natural that library sites should function as portals since libraries are in the business of classifying information and helping patrons locate the best information resources to fit their needs."²¹⁹ En efecto, la evolución de Internet en el sentido de la cobertura de la mayor parte de los aspectos de la vida cotidiana (desde los bancos a los supermercados, de las librerías a instancias administrativas, como el Tesoro, por ej., y muchos etcéteras) y el desarrollo exponencial de sus contenidos informativos llevaron a que en la composición de los sitios Web de BB.PP. fueran cada vez más incluidos enlaces a una gran diversidad de

²¹⁷ Wildin, Nancy (1997), Washington Public Libraries Online.

²¹⁸ Lofback, Chris (1997), Clearwater Public Library World Wide Web Site.

²¹⁹ Balas, Janet (2001), Extending a welcome to the Library and to the Internet.

otros recursos de Internet, incluyendo buscadores propios o el acceso a los motores de búsqueda más conocidos en la Web, como el Yahoo, el Google o el Altavista. De hecho, la tendencia actual es a transformar los sitios Web cada vez más en espacios dinámicos, integrados en el mecanismo inherente al entorno Web, esto es, volcados al espacio virtual exterior y ya no cerrados en si mismos, o en su tendencia conservadora para espejar el entorno físico y tradicional de la biblioteca.

En todos estos intentos de definición o, mejor dicho, de caracterización de lo que debe contener y de la manera como debe funcionar el sitio Web de una BP, hay tres aspectos que son comunes y que es importante destacar para mejor concretizar el papel del sitio Web como nueva forma de expresión y nuevo espacio de desarrollo de los servicios de estas organizaciones. Son ellos la importancia de los usuarios (los destinatarios del nuevo medio) en la definición de los contenidos y servicios, el papel determinante de lo local en dichos contenidos y el concepto de “acceso a la información” como razón primordial para la creación de sitios Web, concepto ese que suele en algunos casos aparecer en la versión “acceso al conocimiento”, lo que no es lo mismo. Otras dos variables determinantes son la importancia del funcionamiento en red y de la “alfabetización informacional”²²⁰, de la que hemos hablado en un capítulo anterior, pero a la que volveremos brevemente.

Usuarios, facilidad de uso²²¹ y actores de la información en el nuevo palco de la biblioteca

²²⁰ La alfabetización informacional es un aspecto muy enfocado en los discursos sobre las nuevas perspectivas de las bibliotecas universitarias y ni siempre ella aparece específicamente relacionada con las bibliotecas públicas.

²²¹ La International Organization for Standardization (ISO) define *facilidad de uso* (usability) como “the extent to which a product can be used by specified users to achieve specific goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specific context of use” - ISO DIS 9241-11 (1994), *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on usability*, p.10). Aplicada a la tecnología Web, esta definición significa que un *interface* debe ser fácil de aprehender, acordar y

En su propuesta de planificación estratégica de un sitio Web, el Islandés Laurel A. Clyde considera la identificación de las necesidades de los usuarios como el primero aspecto a tener en cuenta, y a partir del cual serán seleccionados y organizados sus contenidos²²². A este respecto, el autor llama la atención sobre la necesidad de elaborar una política de contenidos, que esté disponible en el sitio Web para información de los usuarios. Relativamente a los aspectos formales de construcción del sitio, Clyde insiste siempre en sus destinatarios: ¿El tipo de escritura de los contenidos fue pensado y seleccionado de acuerdo con un conocimiento previo del tipo de usuarios potenciales? ¿La arquitectura del sitio resulta perceptible para los usuarios? ¿El diseño virtual corresponde a las necesidades detectadas de los usuarios? ¿Funcionará efectivamente, como es esperado, como factor de atracción? En resumen, ¿el sitio Web es apropiado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios? A estas preguntas básicas, relacionadas con la planificación del sitio, se añaden una serie de otras consideraciones que tienen que ver directamente con la facilidad de uso (o *usabilidad*) del sitio, los instrumentos de navegación y ayuda, la interactividad y la existencia de motores internos de búsqueda y cuya existencia y eficacia demuestran hasta qué punto el sitio ha sido efectivamente construido con base en las necesidades de los usuarios y en la voluntad de crear un servicio pensado en función de sus destinatarios y no en función exclusivamente de la organización.

La misma posición es compartida por Chris Lofback, que en 1997 describía el sitio Web de la Biblioteca Pública de Clearwater (Florida, EE.UU.) empezando por considerar que “the primary goal of the Clearwater Public Library WWW site is to provide service to our users”, objetivo que, explicaba, “dictated many of the design considerations”²²³. En ese sentido, la construcción del sitio obedeció a una larga

usar y originar pocos errores, en el contexto de las tareas para las que es diseñado. Morgan compara *facilidad de uso* a ergonomía, diseño centrado en el usuario e interacción humano-máquina (HCI) - Morgan, Eric Lease (1999), *Marketing through usability*.

²²² Clyde, Laurel A. (2000), *Libraries and the Web*, p.98.

²²³ Lofback (1997), p.66

reflexión previa sobre quienes serían sus usuarios y cuales serían las formas más probables de acceso que utilizarían. Así, fueron identificados cuatro grupos, que incluían aquellos que ya consultaban el catálogo en línea, los que usaban los servicios de acceso a Internet en la biblioteca, usuarios de localidades más lejanas del condado que utilizaban otros servicios públicos de acceso a Internet y la comunidad de *cibernautas* en general, la cual, independientemente de su ubicación, accedería al sitio por los más variados motivos y a través de una variedad de servidores y programas. En el mismo sentido de la reflexión de Clyde, estas consideraciones tuvieron consecuencias inmediatas al nivel del diseño del sitio, de manera que fuera “usable by them all”, ya que una biblioteca pública tiene por principio la prestación de servicios para todos²²⁴. La convicción de que el primer aspecto de la *facilidad de uso* es la navegación, es la razón por la cual el autor cree que este aspecto es fundamental para evitar la discriminación virtual: “Just as a public library does not prohibit access to its collection on the basis of financial means or disabilities, we knew that our site must not exclude users on the basis of their hardware or software.”²²⁴ Algunas otras consideraciones son hechas sobre los usuarios: la facilidad de uso es considerada en los aspectos de la simplicidad, de la *intuitividad* y de la inmediata accesibilidad de los servicios más usados, de manera a que se ahorre tiempo y esfuerzos innecesarios y, en la defensa de la universalidad del acceso, se concluye que es preferible crear servicios que puedan ser usados por todos, a experimentar tecnologías muy avanzadas, pero cuyo alcance humano es limitado.

Esta es una opinión generalizada. Nancy Wildin, del Sistema de Bibliotecas Públicas de Washington, defiende que el sitio Web debe ser “relatively small and very focused so that it [is] easily understood by all types of customers, including those who [have] not much experience with the Internet”²²⁵ y, en la presentación de un proyecto de evaluación de sitios Web de bibliotecas universitarias danesas, Helge Clausen afirma que el desarrollo de un buen sitio Web implica una evaluación permanente orientada

²²⁴ Ídem, p.67

²²⁵ Wildin, Nancy (1997), op. cit., p.78

hacia el usuario, “with special reference to the adjustment of the site to as many users as posible”²²⁶.

En lo que se refiere a los sitios Web, el concepto de *facilidad de uso* parece constituir la variable más común relacionada con los *usuarios*. De hecho, como dice Maria Shemberg, el público potencial de un sitio Web es, como mínimo, vasto²²⁷ o, en las palabras de Susan McMullen, “with the proliferation of remote library use, we often do not ever see or meet the users that we are serving”.²²⁸ En la perspectiva de McMullen, un sitio Web, más allá de un *interface* simple y claro, fácil de utilizar y compatible con la diversidad de programas y medios de acceso existentes en el mercado, debe adaptarse a los diferentes niveles de aprendizaje de los usuarios. En consonancia con la perspectiva cognitiva del acceso a la información²²⁹, esta autora incluye en su descripción de los requisitos básicos de un sitio Web de una biblioteca el hecho de proporcionar a los usuarios unas líneas de orientación que les permitan efectivamente obtener la información deseada (y no simplemente el “acceso a la información”, como es uso en la mayor parte de las definiciones). Esta perspectiva introduce, más que ninguna otra, la necesidad de una actitud *proactiva* de la biblioteca en el descubrimiento de *quiénes* son sus usuarios (no sólo en la medida de las herramientas técnicas de que disponen para acceder a Internet, pero también en el aspecto de su comportamiento informacional, de las capacidades y conocimientos propios que condicionan su acceso a la información) y de cómo actuar con relación a ellos, concretamente en la construcción de lugares virtuales. Considerando que la

²²⁶ Clausen, Helge (1999a), op. cit., p.85

²²⁷ Shemberg, Maria (2000), op. cit.

²²⁸ McMullen, Susan (2001), Usability testing in a library Web site redesign project.

²²⁹ Desde hace tiempo que la literatura especializada viene desarrollando la teoría cognitiva del acceso a la información: mírense las tesis de De Mey (1980), Belkin, et al. (1987), Bates (1989), Borgman (1989) o Ellis (1989). Félix de Moya Anegón (2001, p. 21) resume los diversos modelos cognitivos, concluyendo que todos “comparten una perspectiva común del acceso a la información como actividad de resolución de problemas que depende de actos de comunicación”.

alfabetización informacional y el pensamiento crítico son competencias esenciales para la recuperación de información, McMullen defiende que el *interface* inicial de un sitio Web debe ser suficientemente intuitivo para ayudar a superar algunas limitaciones personales de los usuarios: de hecho, “a more intuitive initial interface that can closely imitate the user’s thought processes and help them identify what resources they need would be beneficial”²³⁰. Por otro lado, mismo en línea, incluso dominando capacidades de utilización corriente de Internet, muchos usuarios no tienen familiaridad con bibliotecas ni con las estrategias de búsqueda de información, al mismo tiempo que la mayor parte de los sitios Web de bibliotecas de cualquier tipo es diseñada del punto de vista del bibliotecario, y no del usuario (incluyendo la inevitable jerga profesional, incomprendible para gran parte del público potencial – ni todos reconocemos enlaces designados como “índice en línea”, o mismo “bases de datos”²³¹), y/o concebida para ser utilizada por personas entrenadas, en momento ninguno considerando la posibilidad contraria.

Marchionini²³² afirma que cada usuario individual posee modelos mentales únicos, experiencias, capacidades y preferencias. Por esa misma razón, varios autores defienden que la construcción y el diseño del sitio Web deben intentar corresponder a los estilos individuales a través, por ejemplo, de redundancias que pueden ayudar los diferentes tipos de usuarios a llegar a los mismos destinos a partir de diferentes indicaciones y siguiendo caminos diferentes²³³. En el mismo sentido, especialistas en facilidad de uso, como Jacob Nielsen afirman que el principio de facilidad de uso más importante consiste en la creación de contenidos muy fáciles de entender, conyugados con una navegabilidad simples y consistente²³⁴. Ya Lynch y Horton añaden el concepto

²³⁰ McMullen, Susan (2001), op. cit.

²³¹ Léase a propósito el artículo de Ana Reyes Pacios Lozano (2001) intitulado *La jerga bibliotecaria en la página Web*, en el que propone la inclusión de glosarios de términos bibliotecarios en la página Web de las bibliotecas, universitarias, en este caso.

²³² Marchionini, G. (1995). Information seeking in electronic environments.

²³³ McMullen, Susan (2001), op. cit.

²³⁴ Nielsen, Jacob (2000). *Designing Web usability*.

de *predicción*, diciendo que la *predicibilidad* y la consistencia en los enlaces de navegación mejoran substancialmente la funcionalidad del sitio Web²³⁵.

La importancia de la utilización de técnicas cognitivas en la construcción de sitios Web es defendida por McMullen, concretamente *técnicas heurísticas*, que permiten evaluar el objeto a partir de unos criterios reconocidos y pré-establecidos, e *inspecciones de facilidad de uso*, conocidas como “cognitive walk-through”²³⁶, que buscan conocer los pasos del usuario en el proceso de búsqueda, desde el inicio hasta la resolución del problema. Estudios recientes sobre el comportamiento de los usuarios en el entorno virtual revelan que, de hecho, la mayor parte de ellos no lee realmente las páginas Web, limitándose a buscar los enlaces que están más destacados; hay una característica de prisa en la relación con Internet que lleva a la conclusión de que las personas no *quieren* leer y esperan ser guiadas a través de una estructura simple e intuitiva que no las obligue a hacer muchas elecciones o a detenerse sobre descripciones textuales en cada enlace del menú²³⁷. La lectura en entorno Web se hace de manera muy rápida, a través de las señales emitidas por los destaques en los textos, los encabezamientos y los enlaces hipertextuales²³⁸, y es a partir de estos conocimientos como debe ser definida la escritura para sitios Web.

Muchos otros especialistas están desarrollando estudios sobre facilidad de uso, sobre todo en bibliotecas universitarias. Battleson, Booth y Weintrop afirman que hay

²³⁵ Lynch, P. J. y Horton, J. (1999). *Web Style Guide*.

²³⁶ Las técnicas de evaluación y gestión de la facilidad de uso pueden dividirse en dos blocos: las que no requieren usuarios (métodos heurísticos y “cognitive walk-through”) y las que sí los requieren y dependen de la observación de los usuarios mientras desarrollan una tarea (prueba formal de facilidad de uso, ordenación de fichas y evaluación intuitiva de íconos). (Cantos Puig, 2001)

²³⁷ McMullen, Susan (2001), op. cit. El análisis presentada en este informe resulta de un estudio de facilidad de uso hecho a usuarios del sitio Web de la Biblioteca Universitaria Roger Williams, en Bristol, EE.UU., en el año 2000.

²³⁸ Zielstra, Julie (1999), Building and testing a Web-based community network, p.232

una necesidad fundamental de *facilidad de uso* en los sitios Web de bibliotecas, ya que su creciente transformación en portales de información tiene como probable consecuencia el riesgo de que ellos mismos produzcan exceso de información que puede confundir y hasta desanimar a los usuarios²³⁹. En el ámbito de la perspectiva cognitiva del acceso a la información, estos autores describen la *Human-Computer Interaction* (HCI – interacción humano-máquina²⁴⁰) como el componente más importante de la gestión de la facilidad de uso²⁴¹. En términos generales, la HCI dice que un *interface* centrado en el usuario debe corresponder a los objetivos generales de proporcionar apoyo en la realización de tareas, ayudando los usuarios a alcanzar sus fines, y de ser *utilizables*, facilitando el trabajo del usuario. En este contexto, el apoyo a la realización de tareas es imprescindible y crucial en todo el proceso, y presupone el conocimiento previo de los usuarios, de lo que ellos quieren cuando recurren a un sitio Web y del tipo de apoyo que necesitan para realizar dichas tareas con éxito. Battleson, Booth y Weintrop critican los métodos heurísticos y cognitivos (como el “cognitive walk-through”), defendiendo las ventajas de los tests de facilidad de uso formal que, al contrario de los anteriores, no son conducidos por especialistas: “in formal usability testing, users are observed using a site (...) to perform given tasks or achieve a set of defined goals.”²⁴² No obstante, un análisis de los resultados de evaluaciones realizadas

²³⁹ Battleson, Brenda; Booth, Austin; y Weintrop, Jane (2001), *Usability testing of an academic library Web site*, p.188.

²⁴⁰ La traducción habitual de este término es “Interacción Hombre-Máquina”. Como en términos científicos la palabra “Hombre” no significa todo el género humano, preferí sustituirla por “Humano”, cuya significación es más precisa.

²⁴¹ Moya Anegón (2001) afirma que la combinación de la perspectiva cognitiva del acceso a la información con “la filosofía centrada en el usuario que domina la investigación centrada en el campo de la interacción hombre-máquina [hace] probable que los SRI [Sistemas de Recuperación de la Información] lleguen a disponer de *interfaces* que sean capaces de facilitar el acceso a la información de una forma activa y orientada al problema.” (p.21)

²⁴² Battleson, Brenda; Booth, Austin; y Weintrop, Jane (2001), op. cit., p.189. Ver también la nota 35.

a través de los diferentes métodos muestra que los resultados finales son idénticos, independientemente del tipo de tests realizados²⁴³.

Las consideraciones sobre la facilidad de uso de un sitio Web nos llevan de vuelta a la cuestión primordial: si, correspondiendo a la interactividad que caracteriza los nuevos procesos de acceso a la información, la tendencia del discurso bibliotecario es a dar énfasis al lugar del usuario en el proceso del *uso* de sus servicios - al punto de que algunas reflexiones recientes proponen la sustitución del término, ya no por el de *consumidor* (perspectiva *economicista*, de las ciencias de la gestión), pero por el de *actor* del proceso de la información²⁴⁴ (perspectiva *humanista*, aquí desde la visión de las ciencias de la comunicación) – es fundamental saber hasta qué punto la creación y el desarrollo de sitios Web sucede en respuesta a la pregunta sobre *qué esperan* los usuarios de la biblioteca y no sobre *cómo llevar* los libros (o la información, o el conocimiento) a los usuarios²⁴⁵.

En este sentido, el sitio Web es una oportunidad de extrema innovación en el proceso de la comunicación biblioteca-usuario, precisamente porque permite la interacción entre los dos agentes a través de fórmulas interactivas, como el correo electrónico, formularios y desideratas y también, cada vez más, a través de formas sincrónicas de comunicación remota, que permiten hacer preguntas y obtener respuestas en tiempo real en el entorno virtual. Un sitio Web que no estimula la interactividad es un sitio Web fracasado, que no aprovecha las oportunidades ofrecidas por el medio y que frustra las expectativas legítimas de los usuarios – además de frustrar la oportunidad única de conocerlos, sus necesidades y deseos, sus dificultades

²⁴³ Cfr., por ex., McMullen (2001) y Battleson, Booth y Weintrop (2001, op.cit.). Una buena descripción, también bastante actual, del estado de la cuestión en los estudios de facilidad de uso y donde puede encontrarse un resumen de los diversos resultados a los que llegaron distintos estudios a través de distintos métodos está en Cantos Puig (2001).

²⁴⁴ Nicholas, David; y Dobrowolski, Tom (2000), Re-branding and re-discovering the digital information user.

²⁴⁵ Véase a propósito Wille, Petra (1998), op. cit.

y descubiertas y de *con* ellos perfeccionar los servicios prestados por la biblioteca en sus espacios reales y virtuales²⁴⁶.

Esta cuestión es básicamente importante en las bibliotecas públicas, definidas en el marco teórico y en el documento que internacionalmente les sirve de orientación de principios, el Manifiesto de la UNESCO, como *puertas locales de acceso al conocimiento*²⁴⁷, es decir, organizaciones cuyo ámbito de funcionamiento está geográfica y socialmente circunscrito a la comunidad local. La *comunidad local* es un concepto vago y amplio que significa un conjunto muy diversificado de individuos unidos por el lugar de residencia o trabajo, pero insertos en grupos socio-económicos y culturales tan distintos como lo es de hecho cualquier comunidad, como lo es, por definición, la sociedad.

En 1992, el director de la Biblioteca Pública de Róterdam, P. J. Th. Schoots, intitulaba así su ponencia al 4º Congreso Nacional de Bibliotecarios Archiveros y Documentalistas de Portugal, realizado en Braga, en 1992: *La Biblioteca Pública: un espejo de la sociedad*²⁴⁸. En el, abordaba el tema desde varios puntos de vista, entre ellos el de que la BP es un espejo de las personas, ya que “os utilizadores da biblioteca reflectem a sociedade actual com os seus prazeres, problemas e idiosincrasias”²⁴⁹. Así, además de reflejar el potencial humano a través de sus colecciones y del acceso a recursos dispersos por todo el mundo (ahora a través de Internet), la biblioteca pública

²⁴⁶ Algunas de las funciones interactivas del sitio Web de una biblioteca pública son la posibilidad de envío de sugerencias para adquisición de documentos, comentarios a libros o documentos en otros soportes para publicación en el sitio Web, reserva de billetes, reclamaciones u opiniones en general o, en el Web OPAC, la reserva y renovación de préstamos, o aún la solicitud de envío de documentos por correo electrónico. Dos de las funciones más importantes serán la referencia y la formación en línea.

²⁴⁷ Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (1994).

²⁴⁸ Schoots, P. J. Th. (1992); léase a propósito Nunes (1996), *Na biblioteca com Madonna: historias de ler, ouvir e ver*.

²⁴⁹ Schoots (1992, p.94)

es un espacio público abierto, en el cual se encuentran, o de alguna manera se cruzan personas de diferentes orígenes y culturas, de diferentes edades y niveles de educación formal, con diferentes características personales y muy diversas experiencias de vida y con los más variados estatutos sociales. A la pregunta sobre qué pretenden los usuarios de la biblioteca que arriba citábamos, la BP no puede responder como una cualquier biblioteca universitaria o especializada; la biblioteca pública *sabe* que tiene muchos usuarios probables, o *posibles*, que no utilizan sus servicios por las más variadas razones - por no saber leer, por no gustarles leer, por tener una imagen equivocada de la biblioteca, por desconocimiento de sus colecciones y servicios, por no pensar que ella les puede ser útil.

Siendo la *inclusión* un concepto base de la actuación de las BB.PP., la creación de sitios Web tendrá que ser desarrollada en la perspectiva del conjunto de usuarios habituales de la biblioteca, pero también previendo la extensión del alcance de sus servicios a personas que no se desplazan a su espacio físico y que pueden encontrar un valor añadido en la posibilidad de acceso remoto a un conjunto diversificado de propuestas de información. Simultáneamente, parece surgir como cada vez más determinante en la actuación de las BB.PP., la posibilidad de, a través del sitio Web, ayudar aquellos que por diversas razones tienen dificultades de acceso a la información, y para los cuales el espacio Web de la biblioteca puede funcionar como una puerta de entrada en el mundo informacional y en sus códigos de lectura e interpretación. Es por esa razón por la que la aproximación de los conceptos de teorías como la perspectiva cognitiva, la cibersemiótica, o las redes neuronales para la construcción de sistemas de recuperación de información y la definición de criterios de *facilidad de uso* en la construcción y el diseño de sitios Web está ganando una importancia cada vez mayor en los procedimientos bibliotecarios en el entorno digital.

El problema para las bibliotecas públicas es que el desarrollo de buenos sistemas de información es caro y exige personal especializado y tecnología avanzada de que la mayor parte de ellas no disponen, ya que en realidad son generalmente pequeñas unidades de información en pequeñas localidades con reducidas posibilidades de obtener los presupuestos necesarios. La solución está en la cooperación, esto es, en la construcción de redes de información que, a través de estrategias cooperativas pueden

desarrollar sistemas complejos para servir a las bibliotecas públicas de una determinada región. La *inclusión* es un concepto que también tiene que ser ampliado a las propias bibliotecas, a través de políticas nacionales y regionales de acceso a la información que ayuden las más pequeñas a sobrepasar su dimensión física y sus limitaciones presupuestarias y de recursos en general y a prestar servicios tan buenos y eficaces como las bibliotecas mayores y más ricas. De hecho, en el contexto de la biblioteca híbrida, el *tamaño* físico de la biblioteca y de sus colecciones deja de ser un criterio fundamental para la evaluación de sus potencialidades: el sitio Web puede hacer a cualquier pequeña biblioteca pública tan eficaz, atractiva y funcional como una gran biblioteca, y las pequeñas comunidades pueden disfrutar de los mismos servicios de los que disfruta cualquier gran ciudad.

De lo local y de lo global en la biblioteca pública

El segundo aspecto más enfocado en la definición de las características de los sitios Web de bibliotecas públicas es el de lo *local*, o sea, como hemos visto, el hecho de que uno de los factores *identitarios* de las BB.PP. es la localidad en la que se incluyen²⁵⁰.

El Manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas (1994) define la BP como la “puerta local de acceso al conocimiento” y como “centro local de información”, y la *Declaración de Copenhague*, aprobada en 1999 por responsables políticos de 31 países europeos en apoyo del MUBP y de otros documentos de IFLA y de la Unión Europea, inserta en el campo del desarrollo económico y social las funciones de la BP relacionadas con lo local: “Las bibliotecas públicas apoyan el crecimiento de las comunidades proporcionándoles servicios de información diseñados para atender las necesidades locales.”²⁵¹

En el contexto de un mundo de comunicaciones globales, en el que muchas organizaciones de diferentes tipos pueden ofrecer el mismo género de servicios que la

²⁵⁰ Es en este sentido que Richard T. Sweeney (1997, p. 148) afirma perentoriamente que “all public libraries are local”.

²⁵¹ Declaración de Copenhague (1999)

biblioteca pública, uno de los factores que más completamente marcan la diferencia con estas organizaciones es efectivamente su proximidad con las comunidades locales y la posibilidad de desarrollar servicios de acceso remoto realmente únicos en el entorno virtual.

Las áreas de intervención de la BP en lo que respecta específicamente a la localidad son muy amplias y abarcan varios aspectos de la vida de las comunidades. Desde la conservación y la difusión de núcleos de información importantes para la promoción de la identidad local, hacia el apoyo al desarrollo económico a través de la promoción de competencias de alfabetización informacional y de la aproximación a los ciudadanos de información útil para su vida personal y profesional, las tareas de la BP en cuanto centro educativo, social y cultural de calidad pasan aún por la capacidad de *construirse* como *espacios* (reales, virtuales, centrales, sucursales, móviles...) de convivencia, ocio y libertad intelectual donde la comunidad local puede encontrarse y valorizarse frente al mundo exterior.

De hecho, la cuestión de lo local en las BB.PP. está también directamente relacionada con la democracia, la participación ciudadana y la responsabilidad del Estado. Manuel Castells habla de experimentos de comunidades locales conectadas al ciberespacio en los EE.UU. y en Europa, y también en países en vías de desarrollo, desde mediados de los años ochenta. Estas redes informáticas basadas en la comunidad, “distintas en su base social, en su origen y en su orientación”, compartían todavía algunas características principales, entre las cuales el hecho de que proporcionaban “información sobre las autoridades locales y sobre una serie de asociaciones ciudadanas”, organizaban “el intercambio horizontal en términos de información y conversación electrónica entre los participantes en la red”, y sobre todo permitían “la conexión en red on line a personas y organizaciones que no estaban en el emergente mundo de Internet y que de otra manera habrían tardado bastante en conectarse”²⁵². La Benton Foundation, que apoya a un número amplio de BB.PP. en los EE.UU., hacía en 1988 la siguiente declaración: “Our conviction [is] that the design of the communications system through which we talk to one another, learn from one

²⁵² Castells, Manuel (2001), *La galaxia Internet*, p.166-167.

another, and participate in political and economical life together is too important to be left to the free market alone. Public interest advocates – including representatives of the poor – must play an active role in both the policy arena and the marketplace to ensure that the emerging networks meet the basic economic, social, political and cultural needs of everyone, regardless of their ability to pay or where they live”.²⁵³ En este sentido, el papel de la BP, como parte de la administración local, se identifica con la distribución de información y conocimiento a la comunidad, a partir de sus programas y colecciones de carácter local: es su obligación recoger información sobre quién hace qué, cuándo y dónde en una comunidad local y proporcionar la producción y la comunicación de conocimiento de interés local²⁵⁴. Los sitios Web de las bibliotecas públicas son claramente una forma de organizar comunidades sociales del tipo descrito por Castells y la Benton Foundation, basadas en el entorno local y orientadas para la integración de los ciudadanos en el mundo de la globalidad virtual a partir de un espacio localmente identificable y, sobre todo, a partir de un espacio de vocación social y cultural, formativo, no panfletario, no propagandístico y de acceso y participación libres.

Por otro lado, el acceso a las redes globales a partir de un entorno local organizado de manera a corresponder a las especificidades de cada comunidad es una forma *proactiva* de proporcionar una correspondencia equilibrada entre lo local y lo global, evitando la formación de *ghetos* auto-marginados y espíritus de grupo tribales, *disfuncionalidades* locales que constituyen una de las contrapartidas a la globalización capitalista de la sociedad²⁵⁵.

Jerónimo Martínez enfoca de una forma bastante exacta la cuestión de la relación de lo local con lo global: “Visto desde el punto de vista de lo local, significa preguntarnos cómo podremos conseguir que los individuos y las comunidades aprovechen las ventajas de la pertenencia activa a una cultura global sin perder por

²⁵³ Benton Foundation (1998), *Losing ground bit by bit*.

²⁵⁴ Zielstra, Julie (1999), Building and testing a Web-based community network, p.231.

²⁵⁵ Cfr. Borja, Jordi; y Castells, Manuel (1997), *Local y global*.

eso las características que los hacen diferentes y les proporcionan su concreta inserción en el mundo y en la historia. Visto desde el punto de vista de lo global, significa concebir la universalidad como la presencia interactiva de lo que pertenece a cada uno de los elementos que intervienen y no como una reunión de espectros vacíos que han perdido sus raíces en la realidad concreta.”²⁵⁶

Si, “en definitiva, entrar en la red significa entrar a formar parte de una nueva cultura, es decir, una nueva manera de ver el mundo”²⁵⁷ por otro lado, entrar en la red no significa perder la identidad cultural, o desistir de las tradiciones locales para participar en un mundo virtual cuyos límites ya no son geográficos y en nada corresponden a las montañas, o ríos, o casas y calles de nuestro entorno físico cotidiano, en el que nos movemos a gusto y al que estamos acostumbrados.

En el contexto de la construcción de sitios Web *a partir de, y para, y con* la comunidad local, entrar en la red significa aprovechar lo que hay de único y excepcional en cada comunidad y repartirlo con la comunidad global, pero también proporcionar a los usuarios (locales o no) servicios digitales de información local, desde los horarios de las farmacias y de los autobuses a los documentos de la administración local, desde los mapas detallados de la región a las imágenes del patrimonio histórico local, en una perspectiva de ciudadanía, esto es, al mismo tiempo informativa, formadora y cultural. Estos servicios se encuadran en diversos ítems posibles de los contenidos del sitio Web como la “información a la comunidad”, la página de “historia local”, o la biblioteca digital de autores locales y se construyen a partir de objetos digitales (e-libros, fotografías, textos, etc.) creados a propósito para el espacio virtual de la biblioteca y de enlaces organizados temáticamente para otros sitios Web.

Esto es uno de los aspectos que caracterizan e individualizan los sitios Web de bibliotecas públicas frente a productos similares de otros tipos de bibliotecas u

²⁵⁶ Martínez González, Jerónimo (2003), La contribución de lo local a los servicios globales para los ciudadanos en la sociedad de la información.

²⁵⁷ Ídem, *ibid.*.

organizaciones: “A public library (...), first of all, serves the general public in the local community. Besides giving access to the library’s stock of materials it would only be natural also to give access to local information (...).”²⁵⁸ Describiendo el sitio Web de la red de Bibliotecas Públicas de Washington, Nancy Wildin explica que uno de sus objetivos principales es proporcionar información de interés particular para la comunidad local, como la selección y presentación organizada de enlaces a recursos locales en línea, incluyendo periódicos, comercio, asociaciones, escuelas, información para turistas, etc.²⁵⁹ Otros autores consideran más interesante la utilización de los sitios Web para divulgar la historia local. En su lista de once contenidos principales de entre las ofertas de los sitios Web de BB.PP., Howard Falk olvida la información a la comunidad, pero destaca los archivos de hechos, textuales o fotográficos, así como los catálogos e índices que dan acceso a recursos textuales o en línea sobre historia local²⁶⁰, mientras Laurel A. Clyde es uno de los pocos autores que propone el sitio Web de la BP como base de apoyo para proyectos comunitarios²⁶¹. Ya Chris Lofback, considerando que las BB.PP. son, más que depósitos de información, prestadoras de servicios de orientación y apoyo a los usuarios en el proceso individual de apropiación de la información, enuncia dos tipos principales (“tradicionales” e “interactivos”) de contenidos y servicios de valor añadido prestados por un sitio Web, en los que incluye la información a la comunidad (página de divulgación de actividades y servicios locales, así como de documentos del gobierno local y/o regional) y la historia local (página del Fondo Local²⁶², con fotografías, texto, catálogos especiales, etc.). Para

²⁵⁸ Clausen, Helge (1999b), op. cit., p.6.

²⁵⁹ Wildin, Nancy (1997), op. cit., p.78: “A major requirement for the site was that it provide information of particular interest for the Washingtonians”.

²⁶⁰ Falk, Howard (1999a), op. cit.

²⁶¹ Clyde, Laurel A. (2000), op. cit.

²⁶² Según Nunes, Henrique Barreto (1996, en *A Biblioteca Pública e a memória da vida local*, p.129), el Fondo Local de una Biblioteca Pública se define como “um conjunto organizado de espécies documentais, qualquer que seja o seu suporte (...), produzidas por uma comunidade ou com ela relacionadas, que se refere aos mais variados aspectos da sua vida, história e actividades.”

Lofback, el sitio Web sirve a la comunidad local, pero también puede ofrecer *contenidos locales únicos*, añadiendo valor a Internet, en vez de solamente usarla²⁶³.

Jerónimo Martínez defiende la creación de tales *contenidos locales únicos* como forma de aprovechar las posibilidades del entorno virtual para llevar las particularidades locales a todo el mundo: “Sin embargo, si queremos participar en la construcción de una comunidad local más humana y de un mundo más habitable, es imprescindible que asumamos los riesgos de aderezar nuestros valores locales para servirlos en redes globales. (...) La incapacidad de una comunidad local de hacer accesibles sus valores diferenciales a los circuitos globales priva a todos los demás de disfrutar de ellos y de conocer una de las diversas maneras de ejercer la condición de seres humanos. Cada uno de los valores particulares que faltan hacen a la totalidad un poco más pobre en su conjunto. De la misma manera, la comunidad que no quiere o no puede relacionarse con las demás comunidades de su entorno y del mundo pierde una parte importante de sus posibilidades de desarrollo en todos los órdenes.”²⁶⁴

En este contexto, la BP se acerca de otras instituciones de la memoria, como los archivos y los museos, con los cuales comparte esa otra misión de preservar la memoria humana y la identidad, o identidades locales. Las comunidades virtuales que hemos referido incluyen también, o pueden incluir, la cooperación entre estas organizaciones, compartiendo recursos e inversiones en la Web y apoyando los usuarios en “su disfrute de las herramientas de la sociedad de la información, en primer lugar con la gente que tiene más próxima y [aportando] a la gente que tiene más alejada sus propias peculiaridades históricas y culturales, convirtiéndose para ellos en representante genuino de la colectividad de la que es originario”²⁶⁵.

El papel específico de la BP en la comunidad local junta tres de las doce misiones enunciadas en el MUBP: la promoción del conocimiento sobre la herencia cultural, la

²⁶³ Lofback, Chris (1997), op. cit., p.71-72.

²⁶⁴ Martínez González (1999) – La biblioteca pública en la comunidad iberoamericana.

²⁶⁵ Ídem, ibid..

promoción del acceso de los ciudadanos a todos los tipos de información de la comunidad local y la difusión de servicios de información adecuados a las empresas locales, asociaciones y grupos de interés. En estos tres aspectos encontramos las dimensiones de la actividad de la BP que dan significado social a las funciones descritas por dicho manifiesto: la información, la alfabetización, la cultura y el ocio, o sea, la dimensión económica y social y la dimensión cultural. Agreguemos que esto contribuye a añadir una dimensión política a la BP en la sociedad informacional. Esta dimensión se deduce de sus nuevos papeles de lugar de encuentro, físico y virtual, de la comunidad en toda su diversidad, de espacio simultáneamente formativo e informativo, y de *conexión a e interacción entre* los diferentes actores de la comunidad local (instituciones e individuos, productores y consumidores en sus diferentes papeles, domésticos y profesionales) a través del entorno electrónico de acceso remoto, y también de la organización en red necesaria para poder proporcionar todos estos servicios.

El *localismo* de que hablábamos inicialmente puede transformarse en la fuerza mayor de la BP en la sociedad informacional y constituye sin duda uno de los contenidos más importantes a desarrollar en la ocupación que la biblioteca hace del espacio de los flujos, esto es, en su sitio Web.

El acceso al conocimiento y la alfabetización informacional en el sitio Web

*“La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Sólo serán alcanzados cuando los ciudadanos estuvieren en la posesión de la información que les permita ejercer sus derechos democráticos y tener un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y el desarrollo de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, al pensamiento, a la cultura y a la información.”*²⁶⁶ El preámbulo del Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública, consiste en la afirmación de la fe en la democracia y la constatación de que ella sólo es posible cuando todos los ciudadanos tienen condiciones de acceso a la información y al

²⁶⁶ Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (1994).

conocimiento, siendo que las BB.PP. son “la puerta local de acceso al *conocimiento*”, base de la ciudadanía.

A su vez, el *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*, lanzado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes en el año 2000, defiende “un nuevo modelo para las bibliotecas públicas”, basado en “la biblioteca pública como centro de acceso al *conocimiento*, independientemente de su soporte material y de su ubicación física, y de utilidad para todos los ciudadanos”²⁶⁷, mientras las Directrices para Bibliotecas Públicas de la IFLA hablan de “portal electrónico hacia el mundo de la *información*”²⁶⁸.

Información y conocimiento son dos conceptos diferentes que tanto el discurso informal como el discurso profesional y político propenden a confundir y a utilizar indiscriminadamente, como si fueran la misma cosa. Se habla de *sociedad de la información* para en seguida corregir con *sociedad del conocimiento*; se habla, a propósito de las bibliotecas, en *acceso a la información* cuando lo que se quiere significar es *acceso al conocimiento*.²⁶⁹ De hecho, *información* y *conocimiento* no son la misma cosa, ni tienen significados iguales.

Las “*tecnologías de la información*” lo son, efectivamente, *de la información*, no *del conocimiento*: ellas permiten producir, guardar, distribuir y proveer el acceso a la información, o a los datos, pero no pueden ni está en sus objetivos, garantizar el

²⁶⁷ España. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (2000), *Plan de Impulso a las Bibliotecas Públicas Españolas*.

²⁶⁸ Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001).

²⁶⁹ Cfr. Marcum, James W. (2002), *Rethinking information literacy*, p.9: “The term information is frequently overused, with meanings as basic as a tangible piece of datum or a document as complex as knowledge structures. In addition to being an entity, or thing, information is used across a spectrum of processes that includes syntactic and algorithmic sign manipulation, cognition, assignment of social contexts, and the communication of meaning.”

acceso al conocimiento. Las bibliotecas – que son *organizaciones que usan tecnologías* –, sí, conservan, producen, difunden y proveen el acceso a la información, a través de *tecnologías de la información*, nuevas o viejas, y sí, las bibliotecas tienen como objetivo proporcionar el *acceso al conocimiento*. Concretamente, las BB.PP. no son sobre información, pero sí son sobre conocimiento.

Según el paradigma del procesamiento de la información desarrollado a partir de la “teoría matemática” de Claude Shannon y Warren Weaver²⁷⁰, que en 1949 establecían los fundamentos de los señales, unidades y medidas de la información y el papel de la entropía en el proceso de la información, esta es un proceso que se desarrolla a través de etapas, progresando desde el ruido (datos no organizados), pasando por los datos percibidos, hacia la información (organizada) y finalmente al conocimiento. No obstante el prolongado éxito de esta teoría, lo que se verifica es que la progresión desde la primera etapa, esto es, los datos no organizados, hacia la última, el conocimiento, no es ni lineal ni asegurada²⁷¹. La información no es conocimiento, y la información bruta no se transforma automáticamente, una vez aprehendida, en conocimiento: de hecho, aunque la información es clara, discreta y puede ser comunicada como tal, el conocimiento es fundamentalmente complejo, conectado, contextualizado y ambiguo. Por otro lado, y al contrario de lo que suele inferirse del *Paradigma*, más información no significa más conocimiento, pero muy probablemente significa más error y confusión.²⁷² Esto es particularmente verdad en un entorno como

²⁷⁰ Shannon, Claude; y Weaver, Warren (1949), *The mathematical theory of communication*.

²⁷¹ Desde la primera teoría construida por Shannon y Weaver, muchas aportaciones han desarrollado y profundizado el paradigma del procesamiento de la información y, recientemente, algunas voces críticas han apuntado sus limitaciones y propuesto nuevos modelos, como la *Cibersemiótica*, de Søren Brier (1996). En el capítulo 5 desarrollamos un poco más este tema.

²⁷² Cfr. Penzias, Arno (1989), *Ideas and information*; Sveiby, Karl-Erik (1996), *Transfer of knowledge and the information processing professions*; y Salomon, Gabriel (2000), *It's not just the tool, but the educational rationale that counts*.

Internet, donde la producción y el flujo de información sobre cada tema son mucho mayores de lo que uno puede alguna vez aprehender y procesar. De hecho, la recuperación de la información en medios informáticos es demasiado frecuentemente empobrecedora y pierde en complejidad y calidad lo que gana en cantidad²⁷³.

El acceso al conocimiento depende pues de muchos factores, que tienen que ver con las características específicas de cada individuo (físicas, psicológicas, socio-económicas), con su experiencia de vida, sus prejuicios y expectativas, pero también con el medio donde se desarrolla la búsqueda del conocimiento: su organización, sus formas de comunicación, sus propósitos y objetivos, el entorno que crea, físico o virtual, los sistemas que utiliza.

Es en este contexto de una situación sumamente compleja en el que la BP desarrolla sus servicios y es con la conciencia de la diversidad de condiciones con las que tiene que trabajar como ella debe construir sus entornos virtuales, en ligación estrecha con los entornos de la *realidad real*.

Como el *Paradigma del Procesamiento de la Información*, también las bibliotecas públicas necesitan de un nuevo modelo, si quieren cumplir con sus objetivos de acceso universal al conocimiento en el ambiente híbrido en el que actualmente desarrollan sus servicios, y si quieren ser un motor de un desarrollo integrado del nuevo paradigma *civilizacional*, y no sólo agentes pasivos que no hacen más que responder a los empujones de la realidad.

Se infiere del discurso profesional que los sitios Web son sobre el “acceso al conocimiento”, mismo que, demasiadas veces, la palabra *información* sustituya la palabra *conocimiento*. Uno de los principales objetivos de su creación es, para el casi 100%²⁷⁴ de los textos, estudios y encuestas sobre el tema, el de “facilitar el acceso a recursos de información” con la finalidad de adquirir conocimiento. Con esto, quería

²⁷³ Brier, Søren (1997), The necessity of an alternative metatheory to the Information Processing Paradigm.

²⁷⁴ Hay aún quien piense que los sitios Web no pasan de un medio diferente para promocionar los servicios de la biblioteca.

originalmente significarse que incluirían una página con enlaces para recursos de Internet, además del Web OPAC de la biblioteca, o de la red de bibliotecas en la que se integrasen. Más recientemente, y a partir sobre todo de propuestas y experimentos realizados en bibliotecas universitarias del mundo anglosajón, las BB.PP. han empezado a añadir a este concepto de *promoción del acceso*, la variable constituida por los servicios de referencia en línea, normalmente desarrollados de forma cooperativa por un conjunto de bibliotecas. La cuestión es que las personas que utilizan los servicios remotos de la biblioteca tengan los mismos derechos que aquellas que se desplazan hasta ella físicamente²⁷⁵, pero no sólo eso, pues también releva de la concepción del sitio Web (y de la biblioteca misma) como un entorno informacional interactivo²⁷⁶.

Como es sabido, Internet soporta dos tipos básicos de comunicación: la sincrónica (comunicación en tiempo real, más próxima de la comunicación personalizada y de la reproducción de la comunicación tradicional) y la asincrónica (comunicación en tiempo diferido, más de acuerdo con las conveniencias de los interventores y menos condicionada por sus distintas disponibilidades). La comunicación con un sitio Web es asincrónica, toda vez que sus contenidos fueron ahí previamente colocados y pueden ser alterados o sustituidos por sus gestores, independientemente de las acciones de los usuarios, los cuales, por su vez, pueden acceder a tales contenidos de acuerdo con sus disponibilidades. Pero, al mismo tiempo, es posible crear mecanismos de interacción sincrónica con los usuarios a través del mismo sitio Web, utilizando tecnologías como la *teleconferencia*, los foros de discusión y conversación (*chats*), o los *entornos multiusuarios* (“muds & moos”)²⁷⁷.

²⁷⁵ Dewald, Nancy [et al.] (2000), *Information literacy at a distance*.

²⁷⁶ De acuerdo con Rader (2000, p.214), “los servicios de referencia aportan un toque humano a la orientación de los usuarios de información en el entorno digital, mientras que la alfabetización informacional (...) es lo que permitirá de manera más fundamental un aprendizaje de por vida y un uso eficaz de la información”.

²⁷⁷ Cfr. Dewald, Nancy [et al.] (2000), op. cit.

Ambas formas de comunicación pueden ser utilizadas por las bibliotecas para facilitar el apoyo a los usuarios en los procesos de acceso remoto al conocimiento, creando servicios de referencia sincrónicos o asincrónicos en sus sitios Web. Los dos tipos de comunicación tienen ventajas y desventajas y el ideal debería ser poder utilizarlos alternadamente, de acuerdo con las circunstancias. En realidad, es más fácil crear servicios de referencia asincrónicos, a través del correo electrónico, como de hecho se está tornando común en muchas BB.PP. de todo el mundo, incluyendo España y Portugal, sobre todo, como hemos apuntado, a través de esquemas cooperativos. El uso del correo electrónico para contestar a una pregunta de referencia es particularmente útil cuando la respuesta implica una búsqueda bibliográfica más compleja por parte del bibliotecario y/o la producción de algún tipo de lista o índice. Los servicios de referencia sincrónicos, por otro lado, exigen la posesión de programas y tecnologías más caras, ya por parte de la biblioteca, ya por parte de los usuarios. No obstante, la sincronía aproxima la comunicación de un proceso más personalizado e interactivo, una vez que permite una sucesión de preguntas/respuestas, esto es, la reproducción de la tradicional entrevista de referencia, con participación inmediata del usuario.

Éste es uno de los aspectos en el que el papel inclusivo de la biblioteca choca con la necesidad de creación de un entorno verdaderamente informacional, que aproveche al máximo las potencialidades de Internet, y establezca una relación de proximidad con el usuario remoto. La solución puede estar en la coexistencia de las dos posibilidades de comunicación y, al mismo tiempo, en la utilización de software abierto, que pueda ser descargado gratuitamente desde Internet a partir del sitio Web de la biblioteca y que, por lo tanto, sea accesible a todos los usuarios.

Al mismo tiempo, los nuevos métodos de inteligencia artificial, como las bases del conocimiento o las redes neuronales²⁷⁸, incluyen la creación de interfaces del usuario que permiten enriquecer la interacción humano-computador con base en técnicas de

²⁷⁸ Para un abordaje muy actualizada de los sistemas de recuperación de información véase Moya Anegón, Félix (2002), *Sistemas avanzados de recuperación de la información*.

filtrado de la información: a través de ellas y de un agente inteligente que funciona como un agente personal, es posible filtrar los documentos buscados por el usuario de acuerdo con su perfil individual, al menos de una forma mucho más aproximada de la que es posible cuando el interface es ciego e incapaz de discriminación²⁷⁹.

Así, en muchos casos, los métodos de referencia tradicional aplicados al entorno virtual pueden ser sustituidos o complementados por métodos automáticos utilizados en la concepción base del sitio Web y de sus esquemas de búsqueda.

El hecho es que la tecnología actual ya permite la creación de entornos virtuales verdaderamente formadores e inclusivos, que ultrapasan las limitaciones generadas por el hecho de ser creados para usuarios desconocidos y reconocen la heterogeneidad de los usuarios en un medio de acceso remoto, en el cual no existe la inmediata presencia física de un agente humano. Muchos servicios Web están integrando nuevas actividades en los servicios de referencia, convirtiendo los módulos de ayuda en parte de los servicios de referencia e invirtiendo en la alfabetización informacional activa. La idea es que los interfaces virtuales no alejen la biblioteca de los usuarios y que, al revés, promocionen su papel de ayuda, apoyo y orientación en la formulación de los pedidos adecuados y en la obtención de respuestas apropiadas.

Este papel tiene su máxima expresión en la definición de los entornos en los que las BB.PP. desarrollan sus servicios, como entornos fundados en el concepto de la alfabetización informacional.²⁸⁰ Resumiendo la opinión de muchos profesionales, la norteamericana Hannelore B. Rader cree que “los bibliotecarios son los profesionales expertos en el actualmente complejo entorno informacional, para atender a las necesidades de información de la gente con una colección de fuentes cuidadosamente seleccionadas, en un entorno abierto, de acceso igualitario, y sin coste alguno (...) [y] están estrechamente ligados a los principios de la democracia, facilitando la libertad de

²⁷⁹ Cfr. Brajnik, G. y Tasso, C. (1994), A shell for developing non-monotonic user modeling systems.

²⁸⁰ Véase el capítulo 5.

elección, el acceso a todos los tipos de opiniones y pensamientos y ofreciendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida²⁸¹.

La misión social, inclusiva, de la BP la obliga a procurar proporcionar a sus usuarios condiciones de igualdad en el acceso a los recursos de información y al conocimiento. Y, como hemos referido en capítulos anteriores, los usuarios no están todos en las mismas condiciones de partida. La prestación de servicios de alfabetización informacional que permitan el desarrollo de capacidades de aprendizaje continuo y autónomo habrá de transformarse en una de las prioridades del diseño de sistemas de información por parte de las BB.PP., lo que significa que la arquitectura del sitio Web deberá prestar atención al apoyo al desarrollo de las competencias informacionales necesarias al acceso a la información a partir de las fuentes apropiadas y a su transformación en conocimiento. Esto tiene implicaciones en la presentación gráfica de las pantallas y en la estructuración de los menús, en la forma como son organizados los recursos de información, para que su estructura sea comprensible, en la presentación de los catálogos y las bases de datos, en sus mecanismos de búsqueda y ayuda automática (por ej., utilizando métodos de HCI) y en la posibilidad de acceso a ayuda personalizada (servicios de referencia) cuando necesario. Al nivel de los servicios, este principio implica la disponibilización de información clara sobre el sitio Web, encarado como una unidad autónoma de la biblioteca física, así como de cursos de formación en línea sobre Internet y el uso de las nuevas TIC, sobre estrategias de búsqueda en entorno virtual, sobre las herramientas necesarias a una mejor lectura y aprovechamiento de las potencialidades del sitio, etcétera.

También aquí, la BP encuentra una oportunidad única de afirmar su papel como punto de referencia en la educación social y tecnológica, en una sociedad de aprendizaje que exige nuevas formas, y nuevos lugares para aprender a lo largo de toda la vida. La tecnología existe, y las investigaciones avanzan a un ritmo acelerado, pero - además de la voluntad política necesaria a la creación de condiciones básicas de

²⁸¹ Rader, Hannelore B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia, p.213.

acción - hace falta que, en primero lugar las BB.PP. dejen de considerarse el centro de su propia actividad y comprendan que el objetivo del desarrollo de entornos informacionales es promocionar el aprendizaje autónomo y crítico y la participación ciudadana y, por otro lado, que de una vez por todas entiendan la inevitabilidad de la cooperación y de la creación de redes como única forma viable de prestar servicios de conocimiento y cumplir sus misiones en una sociedad basada en la información y en las redes.

La difícil tejedura de las redes

La cooperación es una vieja cuestión en las bibliotecas públicas. Cuestión no resuelta, que se traduce en dos vertientes principales, una formal, o oficial y centralizada, otra informal, voluntaria y descentralizada. La cooperación formal se manifiesta en los sistemas nacionales o regionales de bibliotecas y es normalmente construida de arriba abajo y jerarquizada a partir de bibliotecas centrales que coordinan otras bibliotecas de dimensión más pequeña (que, por veces, también se organizan paralelamente en sistemas locales), a las cuales aseguran el ofrecimiento de una serie de servicios básicos, como la catalogación centralizada, la construcción de equipamientos, la adquisición de fondos documentales, etc., dependiendo de la legislación y de los programas concretos del país o de la región. La cooperación informal se manifiesta en redes de bibliotecas asociadas, es horizontal, promovida a partir de un conjunto de bibliotecas del mismo tipo, y/o de la misma región, y/o con fines comunes, y tiene como objetivos gestionar de forma conjunta determinados aspectos de la vida de las bibliotecas eventualmente no contemplados por los poderes administrativos, como la creación de catálogos colectivos regionales y la difusión del patrimonio documental regional, la promoción del préstamo interbibliotecario, la formación profesional continua, la realización de actividades culturales conjuntas, y muy particularmente la circulación de información y el intercambio de experiencias profesionales.

En efecto, la cooperación entre bibliotecas nace de la conciencia de que es difícil a cualquier biblioteca por si sola cumplir integralmente sus objetivos y satisfacer todas las necesidades de sus usuarios.

La cooperación formal entre bibliotecas públicas se desarrolla en la mayor parte de los países a partir de mediados del siglo XIX, cuando empieza a hacerse sentir la necesidad de desarrollar estructuras administrativas que coordinen y controlen sus servicios y que dará origen a los sistemas nacionales de bibliotecas²⁸².

La cooperación informal está en el origen de fenómenos diversos en diferentes países: en Francia y Portugal²⁸³ han sido creadas asociaciones de cooperación entre bibliotecas, con unas bases realmente más igualitarias y en las que el concepto de “redes de cooperación” se aplica con propiedad, pero que finalmente son incapaces de subsistir sin el apoyo económico del Estado; en otros países, como es aparentemente el caso de España, las redes de bibliotecas públicas tienden, de acuerdo con Joaquín Selgas y Fernando Armario, “a ser una estructura impuesta y organizada desde arriba, en la que participan elementos independientes o incluso dependientes de la misma institución”²⁸⁴.

Actualmente es prácticamente imposible desarrollar servicios de bibliotecas públicas independientes, ya de los sistemas formales que aseguran la existencia de una serie de requisitos básicos, ya de las redes informales que, a partir de las posibilidades del trabajo común, permiten ganar eficacia en la prestación de servicios bibliotecarios en un entorno donde la presión de la información es un aspecto dominante de la vida de los ciudadanos.

De hecho, las necesidades de normalización en los registros bibliográficos y catalográficos, de establecimiento y cumplimiento de pautas para la creación, visualización y comunicación de datos electrónicos, las fortísimas inversiones

²⁸² Cfr. Selgas, Joaquín y Armario, Fernando (2001), *Sistemas y redes de bibliotecas públicas en España*, p.156: “(...) se puede hablar de los sistemas de bibliotecas, cuya origen se relaciona con la voluntad política de las administraciones competentes de organizar o regular el funcionamiento de los servicios bibliotecarios en el ámbito territorial de su competencia.”

²⁸³ Cfr. Guitart, Cecil (1989), *Cooperação entre bibliotecas.*; y Sousa, Isabel y Nunes, Manuela Barreto (1992). *Bibliomédia: um projecto de cooperação*.

²⁸⁴ Selgas, Joaquín y Armario, Fernando (2001), op. cit., p. 156.

necesarias para la creación de interfaces y programas informáticos, de sitios Web eficaces y de Web OPACS capaces de dar respuesta a los usuarios en diferentes circunstancias, a las que se añade la necesidad de conservar y desarrollar el carácter *humanista* de la BP a través de la conservación y difusión del patrimonio documental local y de las más diversas actividades de animación cultural y promoción de la alfabetización funcional e informacional en los diferentes entornos de la *realidad virtual* y de la *realidad real*, hacen de la cooperación entre bibliotecas, más que una necesidad, una obligación y una condición de supervivencia²⁸⁵.

Desde finales de los años 80 del siglo XX que, en España y Portugal, la informatización viene siendo asumida como una de las áreas de cooperación más extendidas. En España, la política de informatización de las BB.PP. ha empezado en 1987 con las Bibliotecas Públicas del Estado y, en las Comunidades Autónomas, la Diputación de Barcelona tomó las primeras iniciativas en 1989. Pero no fue antes de 1995 que la informatización de las BB.PP. empezó a generalizarse en los sistemas bibliotecarios autonómicos, a través de dos fórmulas principales: la mayor parte de las Comunidades han optado por la adquisición de licencias corporativas de programas integrados de gestión bibliotecaria, con el objetivo de diseminarlos por las respectivas BB.PP. de forma paulatina, mientras las restantes se han decidido por esquemas de ayuda económica para la adquisición de sistemas y equipos informáticos²⁸⁶. En Portugal, la Biblioteca Nacional creó la PORBASE (Base Nacional de Datos Bibliográficos) en 1987, a partir de un convenio de cooperación con diversas bibliotecas públicas y, sobre todo, universitarias, del país. En ese mismo año daba los primeros pasos la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, que puede considerarse el primero sistema efectivo de bibliotecas públicas portuguesas creado a partir del Estado²⁸⁷, si no consideramos los intentos legislativos fracasados y sin continuidad del

²⁸⁵ A propósito véase Thun, H. P. (1997), The impact of information technology on co-operation between libraries.

²⁸⁶ Cfr. Selgas y Armario, op. cit., p.169

²⁸⁷ A partir de los años 50 y durante más de 30 años, los servicios de lectura pública en Portugal fueron casi exclusivamente asegurados por la Fundación Calouste

siglo XIX y de la I República. No obstante, sólo en 1992 fueron lanzadas las bases de la que se llamaría “Rede Informática de Leitura Pública”, en este caso utilizando dos formas distintas de apoyo: por un lado, el Ministerio de Cultura, a través del Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, adquirió licencias corporativas de programas integrados de gestión bibliotecaria, realizando consorcios con algunos municipios, seleccionados por el propio Instituto (correspondiendo normalmente a las bibliotecas mayores de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas); para las bibliotecas que no participan en el convenio, el Instituto tiene un plan de apoyo económico, que prevé la adquisición individual de equipos y programas informáticos por cada ayuntamiento²⁸⁸.

En relación con el acceso a redes de información, y comparada con la situación de las bibliotecas universitarias que, a través de convenios nacionales (caso de Portugal, a partir del Ministério da Ciência e do Ensino Superior), o regionales (caso de España, a partir de consorcios en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Cataluña y Madrid) han creado un sistema de acceso colectivo a redes y bases de datos bibliográficas científicas y técnicas, las bibliotecas públicas Ibéricas enfrentan mucho mayores dificultades y se están dejando alejar del mundo de la circulación digital de información. Es cierto que estas redes de información son comerciales y su suscripción es bastante cara, pero esa es más una razón para que los poderes políticos y las redes de bibliotecas públicas se preocupen con el desarrollo de programas de acceso, bajo pena de dejar fuera de sus servicios una parte importante de su contribución para la inclusión de los ciudadanos en el mundo de la información digital.

De hecho, las nuevas redes de información no se destinan sólo a los intelectuales y académicos. En la línea de la argumentación que venimos defendiendo, el ciudadano

Gulbenkian, que desempeñó “um papel pioneiro (...) no domínio do livro e da leitura, criando numa época de acentuado obscurantismo cultural uma rede de bibliotecas itinerantes que cobriu quase todo o país e ilhas.” (Nunes, 1996b, p.91). Para más detalles, véase Fundación Calouste Gulbenkian (1984).

²⁸⁸ Sobre los desarrollos recientes de la Red de Bibliotecas públicas, véase Calixto, José António (2000), *As bibliotecas públicas portuguesas*.

común siente o puede venir a sentir cada vez más la necesidad de consultar revistas u otros productos documentales de carácter científico y técnico, con vista al desarrollo de su vida profesional y a la actualización de sus conocimientos sin tener por eso, forzosamente, de pasar por algún tipo de formación formal.²⁸⁹

El tema de las redes tiene pues, en la actualidad, una doble dimensión: es necesario que las instituciones se organicen en redes para poder acceder eficazmente a otras redes. Esto resulta del hecho de que la sociedad actual, que Manuel Castells también bautizó de sociedad-red²⁹⁰, está precisamente organizada en redes: redes de telecomunicaciones, redes informáticas y telemáticas, redes de bases de datos, etcétera, o sea “realidades que, siendo diferentes, comparten una serie de elementos para alcanzar algún fin común”²⁹¹.

Este es uno de los contextos en los que, sin embargo, el discurso tradicional está obligado a cambiar, desde la lógica común, lineal y secuencial, hacia la lógica arborescente de las redes, haciendo el camino que nos lleva a una forma enteramente nueva de comunicación, a un nuevo medio de expresión. Las redes de información digitales, situadas en ambiente virtual, nos llevan, por medio de técnicas hipertextuales e hipermedia, de un punto al otro de la información, de un tipo a otro de absorción de la información (textual, sonoro, visual, audiovisual...) a través de las conexiones entre temáticas, y no del desarrollo lineal que tradicionalmente está en la base de la construcción de un libro (palabra a palabra, línea a línea, página a página, capítulo a capítulo) o de cualquier soporte tradicional de la información.

Hay así dos contextos diferentes en los que la noción de red tiene un substancial impacto en las bibliotecas, y que la biblioteca pública tiene la posibilidad, o de hacer

²⁸⁹ Cfr. Rosnay, J. de (1997). *L'impacte des nouvelles technologies dans l'échange des pouvoirs*, p.69.: « Les nouveaux réseaux d'information permettent aux intellectuels *comme aux autres* de retrouver les multiples dimensions des relations avec autrui. » (itálico nuestro)

²⁹⁰ Castells, Manuel (2000), La era de la información. Vol. 1: La sociedad red.

²⁹¹ Ros García, Juan (2002), Los sistemas y las redes de información y documentación, p.195.

convergir, o de dejar que coexistan en paralelo, sin contacto viable: las redes de información digital, que transportan y difunden la información electrónica, y las redes de organizaciones que provén el acceso a las primeras.

La realidad bibliotecaria camina inexorablemente para aquello a lo que los expertos llaman de “*Biblioteca-red*”, o la biblioteca como nodo de red,²⁹² parte de una comunidad basada en relaciones informativas de cooperación y que incluye no sólo otras bibliotecas, sino también a organizaciones distintas de producción y difusión de la información y a la que se puede acceder remotamente, según los casos en entorno Internet, Intranet o Extranet.

El sitio Web de la biblioteca pública difícilmente conseguirá alcanzar sus objetivos, prestar todos los servicios que se supone debe prestar y contribuir para amenizar el foso entre los infóricos y los infopobres si no se crea en un entorno de red, en el contexto de una red de bibliotecas.

Los fuertes presupuestos e inversiones, a todos los niveles, exigidos por la implantación de sistemas eficaces de acceso al conocimiento y de prestación de servicios bibliotecarios de acceso remoto llevan a la conclusión de que sólo a través de la cooperación, ya formal (a partir de redes y sistemas bibliotecarios organizados de forma centralizada, a partir del Estado nacional o regional, o de los poderes administrativos municipales), ya informal (a partir de formas cooperativas alternativas, como consorcios de municipios o grupos asociativos, muchas veces aliados a organizaciones afines), es posible ganar terreno en los *dominios* de la realidad virtual.

En la quinta parte intentaremos verificar hasta qué punto los sitios Web de BB.PP. de mayor calidad, en términos tanto de facilidad de uso y accesibilidad, como de contenidos y servicios, son los que resultan del trabajo de red y son concebidos para albergar los servicios de bibliotecas de una región específica, independientemente de la dimensión y de las capacidades propias de cada una de ellas.

Eso se puede ya confirmar en muchas bibliotecas públicas estadounidenses o canadienses (existen infrecuentes ejemplos en las bibliotecas ibéricas), donde se ha

²⁹²Ídem, *ibid.*.

hecho realidad la biblioteca-red interactiva, desde la que se proporcionan servicios de acceso a bibliotecas digitales y virtuales, organizadas a la similitud de las colecciones de la biblioteca física, Web OPACs colectivos y servicios de préstamo interbibliotecario, acceso a documentación digitalizada y enviada a la casa del usuario por correo electrónico, sugerencias de adquisiciones, comentarios a libros y otros documentos, hechos por los usuarios, acceso a universidades abiertas u otros servicios de aprendizaje continuo y cooperación con esas instituciones en el suministro de los libros de estudio, acceso a un bibliotecario virtual, disponible en tiempo real para la resolución de problemas y dudas, páginas para niños con juegos, apoyo a los trabajos de casa, etc. etc. – todo esto en un universo amplio y abierto donde cada biblioteca se afirma como un nudo de una red más amplia, y donde para allá de los servicios colectivos comunes, cada una puede dedicarse a servicios especiales que la individualizan y se destinan a los usuarios de su región en sus especificidades locales.

La victoria sobre la divisoria digital, que también se hace sentir en el seno de las bibliotecas mismas, no puede ser alcanzada sin un trabajo de cooperación que hace del trabajo en *red* un principio y una filosofía de actuación.

Parte V

**Sitios Web de Bibliotecas Públicas en Portugal y España: evaluación técnica
y análisis de contenidos y servicios prestados**

Capítulo 9
Material y métodos

La evaluación de documentos electrónicos obedece a características que son, a la vez similares a los documentos impresos (amplitud, contenido, calidad de los textos, autoridad, adecuación de las imágenes) y totalmente distintas de estos, ya que tanto el soporte como el medio para comunicarlos configuran una tecnología con especificidades y requisitos propios y en todo diferentes de los medios de comunicación tradicionales: un sitio Web, que es la publicación que aquí nos interesa analizar, se caracteriza por el hecho de ser multimedia e interactivo y por estar permanentemente disponible en línea; o sea, un sitio Web puede ser simultáneamente un medio de comunicación (una publicación), un medio de almacenamiento y acceso a información (una biblioteca digital), y un medio de prestación de servicios (una organización).

Así, para asegurar una prestación eficiente, necesita ser rápido, actualizado y fiable, además de proporcionar una navegación intuitiva, conforme a los estándares de construcción y visualización corrientes²⁹³, y de estar concebido de manera que sea fácilmente accesible por los usuarios²⁹⁴.

²⁹³ Ver, por ej., WAI [Web Accessibility Initiative], *Accessibility Guidelines* <URL: <http://www.w3.org/TR/WD-WAI-PAGEAUTH>> y Sun Microsystems. *Accessibility quick reference guide*. <URL: <http://www.sun.com/access/developers/access.quick.ref.html>>.

²⁹⁴ Vind, Ole (2000), Make your web site healthier with an HTML code checkup.

De hecho, lo que caracteriza Internet y la navegación a través de la World Wide Web, más allá de la oportunidad inédita de hacernos viajar por el mundo entero, comunicar, interactuar con las organizaciones, la administración pública y el comercio, aprender, jugar, y recoger información multimedia sin salir de casa y en permanente interacción, está en sus “capacidades de cruzamiento de plataformas, la relativa simplicidad de su formato “point-and-click” y la flexibilidad del hipertexto para la conexión, organización y recuperación de ficheros”²⁹⁵. Desde el principio, hace no mucho tiempo (la telaraña mundial está cumpliendo sus 10 años), que la Web es descrita por los profesionales de las bibliotecas a través de la utilización de conceptos como “exploración”, “imaginación”, “curiosidad”, “digitalización”, todos los cuales implican una ración considerable de acciones intuitivas y espontáneas²⁹⁶ que son algo radicalmente nuevo en relación con cualquiera de los soportes de información y comunicación conocidos.

En términos comparativos, y de acuerdo con una perspectiva documental, un sitio Web es como una publicación periódica (en realidad, muchos sitios Web han registrado ya un ISSN propio), que no tiene sólo que ser planificada y diseñada de acuerdo con los códigos adecuados, pero que también habrá de ser mantenida y mejorada continuamente, de manera que atraiga y conserve el público – que además, como hemos visto en los capítulos anteriores, conoce y tiene exigencias propias cuando consulta un medio de comunicación Web: espera que la navegación sea simple e intuitiva, que las páginas sean rápidamente descargadas, que esté actualizado y le proporcione el acceso a novedades, que pueda interactuar con él y que lo lleve hacia donde le promete que lo lleva, sin interrupciones - que son como súbitas páginas en blanco de un periódico, o indicaciones de ‘continuación’ que no se cumplen, o se cumplen después de pasar muchas páginas, cuando el usuario ya se olvidó de la línea que estaba siguiendo. No hay diseño gráfico agradable, ni contenido muy autorizado, ni servicios supuestamente en tiempo real interesantes que aguanten el mal funcionamiento técnico del sitio.

²⁹⁵ Sowards, Stephen W. (1997), *Save the time of the surfer*, p. 137-138.

²⁹⁶ Ídem, *ibídem*, p.142.

Es así que las variables más importantes a la hora de evaluar un sitio Web, más allá de la adecuación y la calidad de sus contenidos, y de la corrección de la arquitectura, del diseño gráfico y de navegación, están relacionadas con características técnicas dependientes de la aplicación de códigos como el HTML, que resultan en indicadores como la navegabilidad, la funcionalidad y la accesibilidad.

Estos indicadores son esenciales para certificar la forma de comunicación de los contenidos y la eficacia de los servicios prestados en línea.

De hecho, ellos constituyen los elementos básicos que aseguran el funcionamiento correcto y la eficacia de la información prestada a través de este nuevo soporte de la información, que junta todas las formas tradicionales de comunicación (como texto y imagen, o otras más recientes como las grabaciones sonoras y, más aún, audiovisuales) en un único medio, el cual además reúne otras características que cambian no sólo la forma como la información es transmitida, sino también la forma como ella es recogida o accedida por los usuarios: la información es aquí accedida en tiempo real, a través de sistemas de telecomunicación o cable que permiten un acceso directo en línea, y asume calidades multimedia y sobretodo hipermedia, las cuales permiten una interacción directa entre proveedores y receptadores de la información, además de proporcionarles la posibilidad de pasar de una parte a otra del mismo documento, o de un documento a otro, de texto a imagen, de imagen a sonido y de nuevo a texto, hasta el infinito, todo esto sin que los documentos entre los cuales se navega tengan que estar 'hospedados' en el mismo sitio Web: de hecho, el sitio Web es un *hipermedio*.

Resumiendo, estamos tratando con una forma de comunicación encuadrada en un probable nuevo paradigma de la civilización, basado en una sociedad organizada en redes, en la que el intercambio de información entre nodos caracterizados por la interdependencia y la integración es un factor determinante²⁹⁷.

En consecuencia, cuando hablamos de bibliotecas, tenemos también que tener en cuenta todo un cambio conceptual que va a alterar sustancialmente, no exactamente sus objetivos, sus valores tradicionales o sus misiones básicas, pero sí la forma como

297 Cf. Castells, Manuel (2000), *La era de la información. Vol. I: La sociedad red*.

estos son transformados en servicios practicables a los usuarios, lo que en si mismo significa un cambio de perspectiva, quizás un cambio revolucionario.

Así, por ejemplo, lo que antes era condición para la prestación de un servicio de información eficaz, como la *posesión* de los documentos, organizados con vista a su recuperación en la colección *física* de la biblioteca, es ahora sustituido por el factor *acceso*²⁹⁸: para proveer a una necesidad de información, lo importante es que esa información esté *accesible* y *disponible*, en línea, en tiempo real o no, y no que esté físicamente disponible en la biblioteca en cuestión – la cual, en el futuro tendrá que estar estructurada en una red de bibliotecas y otros servicios análogos, a su vez interconectados con otras redes. A este cambio conceptual se añade un cambio en la secuencia de las acciones, ya que el acceso a los documentos pasa a poder hacerse sin los constreñimientos de las bibliotecas tradicionales: los actos de *dinámica* física que implican el traslado a un edificio, la elección de un lugar y de una silla, la búsqueda en el catálogo o en las estanterías, así como los actos que obligatoriamente tienen en cuenta el tiempo (horario de abertura), el espacio (la localización de la biblioteca) y la movilidad (la existencia o no de medios de transporte) están simplificados cuando el servicio es prestado a través de un sitio o portal Web, en el que una gran parte de los documentos está accesible a cualquier hora, desde cualquier lugar y sin la necesidad de ejecutar más movimientos que los de las manos sobre los teclados, siempre que existan los intermediarios tecnológicos necesarios (computador, módem, línea de teléfono o cable) y las competencias informacionales que permiten el procesamiento eficaz de los datos²⁹⁹.

La cuestión está en que las bibliotecas públicas asuman su condición *híbrida* y pasen a utilizar los nuevos medios y tecnologías de información y comunicación como formas de prestación de servicios y no como simple medios de propaganda que acompañan o hasta sustituyen con alguna ventaja (tienen distribución mundial e

²⁹⁸ Cfr. Buckland, Michael K. (1992). *Redesigning library services*; y Estermann, Yolande; y Jacquesson, Alain (2000), *Quelle formation pour les bibliothèques numériques?*

²⁹⁹ Cfr. Buckland, Michael, op. cit.

ilimitada, no cierran para comer o dormir y no corren el riesgo de agotarse...) a los guías y reglamentos impresos de la biblioteca.

De hecho, los sitios o portales Web de las bibliotecas públicas constituyen nuevas puertas de entrada en la biblioteca, lo que quiere decir que una parte sustancial de los servicios prestados dentro de los espacios edificados, y otros servicios nuevos que derivan de las potencialidades de las tecnologías informáticas, deben pasar a ser simultáneamente suministrados a través de acceso remoto en espacio virtual, de forma directa o adaptada.

Así, el contenido del sitio Web de una biblioteca pública debe corresponder a dos categorías generales (información y servicios), cada una de ellas subdivididas en dos sub-categorías:

1. Servicios de información general

a) Servicios de información sobre la biblioteca: localización del o de los edificios, horarios de apertura al público, dirección y contactos, cuadro de personal, reglamento, organización y características de las colecciones, servicios prestados en la biblioteca y servicios de acceso remoto;

b) Servicios de información sobre el sitio Web: organización, contenidos, requisitos de utilización, mapa del sitio, preguntas más frecuentes sobre el sitio, fecha de creación y actualización de cada página, ficha técnica, contacto del gestor del sitio, estrategias de búsqueda;

2. Servicios bibliotecarios

a) Servicios bibliotecarios en línea: servicios de acceso a la información, de preferencia concebidos en red, incluyendo la biblioteca digital, el acceso a recursos de Internet, facultando la opción de búsquedas libres (a través de motores de búsqueda propios o externos) u organizadas (a través de la construcción de “estanterías” digitales, que reflejen la organización de las colecciones en la biblioteca física), la información a la comunidad (enlaces para sitios de interés local y para sitios de interés ciudadano, archivos temáticos, preguntas frecuentes, historia local), la educación informal (enlaces a universidades abiertas o entidades prestadoras de

cursos de formación de adultos, formación en la utilización del sitio y de Internet en general), la agenda de actividades de animación cultural y otros servicios culturales, como exposiciones virtuales o guías de lectura, la información para grupos específicos (niños y jóvenes, inmigrantes, empresas, profesionales...), las novedades (nuevas adquisiciones), etcétera;

b) Servicios bibliotecarios en línea interactivos, como el Web OPAC, el préstamo, incluyendo reservas y renovación, el préstamo interbibliotecario, la inscripción en la biblioteca, el correo electrónico, las desideratas y sugerencias de adquisiciones, la referencia virtual, la solicitud de fotocopias (aquí entendidas también como la posibilidad de solicitud y envío por correo electrónico de artículos de revistas, etc., digitalizados en la biblioteca a pedido del usuario), de nuevo la formación, la reserva de lugares o billetes o la inscripción en actividades culturales, los foros de discusión y conversación, la difusión selectiva de la información, etcétera.

Para acceder a estos contenidos y servicios es condición esencial que los gestores de los sitios Web aseguren que no hay problemas técnicos que dificultan o imposibilitan la navegación, en cuanto a los siguientes indicadores³⁰⁰:

1. *Navegabilidad y Accesibilidad*: un enlace es una conexión interactiva que lleva a los usuarios desde una página Web o documento hacia otra página Web o documento. Los *enlaces* rotos, *internos* (entre páginas del mismo sitio) o *externos* (hacia otras localizaciones en la Web) constituyen los problemas más graves de un sitio Web, ya que son como puertas que no abren, impidiendo al usuario llegar a la información anunciada. Los errores más comunes en esta variable se manifiestan a

³⁰⁰ Cfr. Balas, Janet L. (2000), *Doing it right*; Campbell, Nicole, et al. (1999), *Discovering the user*; Ciolek, Matthew T. y Goltz, Irene M. (2001), *Information quality WWW virtual library*; Clausen, Helge (1999b), *Evaluation of library Web sites*; Garlock, K. L.; y Pionek, S. (1998), *Designing Web interfaces for library services and resources*; Kennedy, Shirley Duglin (2001), *Web design that won't get you into trouble*; Mullin, E. (1996), *Using the META tags to refresh pages and redirect visitors*; o Vind, Ole (2000), *Make your web site healthier with an HTML code checkup*.

través de mensajes en la pantalla informando que no se han encontrado los archivos (“File not found” – significa que hay un error en el código HTML, ya que el enlace apunta a una dirección que no puede ser encontrada en el servidor), que no es posible hacer la conexión (“Cannot connect” – significa que el servidor con el cual intentamos conectar no responde), que el servidor no se ha encontrado (“Host not found” – significa que el servidor no existe) o que el tiempo se acabó (“Time out” – significa que el servidor existe y responde, pero no con la rapidez suficiente). Cuando se trata de enlaces externos, no es culpa de los gestores del sitio que las páginas Web para las cuales permiten enlaces hayan dejado de existir o estén funcionando mal, pero sí, una buena gestión del sitio se revela en la revisión periódica de los recursos externos para prevenir estos problemas y en la comprobación previa del buen funcionamiento de los recursos que anuncian; de la misma forma, cuando los *enlaces internos dentro del mismo documento*, – enlaces que benefician a los usuarios proporcionando una navegación simple a través de enlaces directos en hipertexto entre partes del mismo documento (por ejemplo para consulta de las notas de pie de un artículo, para pasar de un capítulo a otro, o para consultar un gráfico o una imagen) – no funcionan originan en el usuario el mismo tipo de desánimo que los enlaces rotos, frustrando las expectativas de navegación; finalmente, los atributos, o *metadatos*, condicionan la forma como la página puede ser accedida a través de sus propiedades de búsqueda, como el autor, los títulos y los descriptores - cuando no son inscritos los títulos en el encabezamiento del código HTML, la página no va a ser encontrada fuera del sitio donde está anclada, a través de una normal búsqueda por temas; a su vez, otro tipo de etiquetas, como las etiquetas *alt (alt tags)*, constituyen una descripción textual alternativa (leyendas) de las imágenes o símbolos de los menús que proporcionan enlaces hacia otras páginas del sitio, haciendo posible una lectura textual alternativa y el acceso por personas ciegas o con dificultades de visión, o cuando el ordenador que está siendo utilizado por el usuario por alguna razón (por ej., por no tener los programas adecuados) no visualiza las imágenes en la pantalla.

2. *Actualidad*: la actualidad revela la preocupación de los gestores del sitio en cambiar la información y actualizarla, de manera que siempre sea posible al usuario

encontrar novedades e información actualizada en el sitio Web. Se consideran desactualizadas las páginas que no han sido cambiadas en los últimos seis meses. En un sitio como el de una biblioteca pública, es evidente que hay páginas que no serán cambiadas con mucha frecuencia, pues contienen datos estables que sencillamente constan de informaciones básicas sobre la organización, su forma de funcionamiento, su historia y sus servicios. No obstante, la no actualización de las páginas relacionadas con la prestación de servicios en línea, revela una mala gestión y quizás algún mal entendimiento sobre la forma como debe funcionar, no ya solamente un sitio Web, sino también la propia biblioteca: son evidentemente imprescindibles las constantes actualizaciones del Web OPAC, así como de las agendas de actividades, de las sugerencias de lectura, la biblioteca digital y los enlaces para recursos de Internet, para dar algunos ejemplos.

3. *Facilidad de uso*: las páginas demasiado llenas de gráficos e imágenes se vuelven lentas y llevan mucho tiempo para abrir. Hay estudios que demuestran que los usuarios tienden a no esperar más de 20 segundos por la abertura de una página – después de eso, pueden ocurrir abandonos y la pérdida de usuarios para el sitio; algunos tipos de etiquetas HTML condicionan la velocidad y la calidad gráfica de las páginas Web - cuando las etiquetas de altura y anchura (*alt* y *height tags*) están adicionadas, el tiempo necesario para hojear cada página en la pantalla disminuye, haciendo más eficaz la navegación.

Los criterios de análisis y evaluación utilizados en este trabajo llevan en cuenta las dos grandes áreas arriba discriminadas: contenido y servicios en línea, de un lado, adecuación técnica de otro. Otros aspectos, como la arquitectura del sitio, el diseño de las páginas y pantallas y la escritura no son considerados en esta investigación; tampoco ha sido nuestro objetivo hacer un estudio de facilidad de uso para allá de las condiciones técnicas básicas. Lo que se ha buscado fue identificar contenidos y servicios prestados en línea y su adecuación técnica a las exigencias de un medio de comunicación como Internet.

Sabemos aún muy poco sobre los sitios Web de las BB.PP. de la Península Ibérica. Para empezar, es difícil saber cuántos hay, y es prácticamente imposible

encontrar cualquier otro tipo de estadísticas. La literatura no hace más que referencias a experimentos y propuestas interesantes y normalmente excepcionales, pero hasta ahora no fue aún publicado cualquier estudio objetivo sobre este tema. No obstante, y a pesar de que estamos en una fase inicial, tanto de creación de sitios Web como de su evaluación, son absolutamente necesarios datos estadísticos que nos permitan conocer las fuerzas y la flaquezas de las BB.PP. en la Web, para a partir de ahí apuntar algunos de los caminos para el futuro.

Una primera aproximación al estado de la cuestión de los sitios Web de bibliotecas públicas de los países de la Península Ibérica, nos permitirá sacar conclusiones sobre la imagen que dichas bibliotecas hacen de sí mismas y de lo que se espera de ellas en nuestro tiempo y, quizás, sobre sus condiciones de trabajo en el ámbito de las TIC; al mismo tiempo, los resultados de nuestro estudio podrán ayudar a los bibliotecarios y a los gestores de sitios Web a desarrollar mejores servicios en el futuro, adecuando las BB.PP. a la sociedad informacional y a los nuevos servicios exigidos por un nuevo y fundamental medio de información y comunicación.

Fue en este contexto que, a lo largo de un año, concretamente entre julio de 2001 y agosto de 2002, hicimos búsquedas sistemáticas en Internet, procurando detectar el máximo número posible de presencias de BB.PP. españolas y portuguesas en la Web. Se han utilizado los motores de búsqueda para toda Internet más conocidos³⁰¹, y algunos motores de búsqueda nacionales, españoles³⁰² y portugueses³⁰³. Estos motores de búsqueda nos han llevado a sitios de bibliotecas individuales y a directorios

³⁰¹Las búsquedas se han hecho en los siguientes portales: *Google* (www.google.com), *Altavista* (www.altavista.com), *Yahoo* (www.yahoo.com) y *Lycos* (www.lycos.com), siendo que *Yahoo* y *Lycos* también existen con dominio español (punto es).

³⁰² *Terra Alehop* (www.terra.es), *Canal 21* (www.canal21.com), *Demasiado* (www.demasiado.com) y *Navegalia* (www.navegalia.com).

³⁰³ *Sapo* (www.sapo.pt), *Clix* (www.clix.pt) y *AEIOU* (www.aeiou.pt).

nacionales e internacionales, privados (“Bibliotecas españolas... y de todo el mundo”³⁰⁴, y otros) e institucionales (alojados en “Travesía”³⁰⁵, en España, y “Rede de Bibliotecas Públicas”³⁰⁶ y “Liberpolis”³⁰⁷ en Portugal, entre otros de organismos regionales y municipales), y se hizo una comparación entre los resultados, intentando no dejar de fuera ningún sitio o página posible.

Al final, se ha llegado a la conclusión de que, con relación a España, el directorio “Bibliotecas españolas... y de todo el mundo” reunía prácticamente toda la información dispersa por los diversos motores de búsqueda y más aún y, en Portugal, no habiendo ningún directorio nacional o internacional que congregase suficiente información, tuvimos que ir comparando entre motores de búsqueda y directorios, hasta no encontrar más ninguna referencia a bibliotecas públicas virtuales.

Algunas veces encontramos indexados como siendo de BB.PP. sitios Web que no se adecuaban al objeto de nuestra investigación. En realidad, hay bibliotecas públicas que pertenecen y son gestionadas por instituciones privadas, fundaciones o asociaciones sin obligaciones de servicio público ni, objetivamente, de cumplimiento de los objetivos de igualdad y acceso universal a la información, a la educación y a la cultura preconizados por el MUBP. Así, decidimos adoptar como criterio la definición de biblioteca pública apuntada en las *Directrices de IFLA/UNESCO*: “una organización establecida, respaldada y financiada”³⁰⁸, al menos en parte, por la administración local, regional o nacional, a partir de los impuestos de los ciudadanos. En este concepto caben las bibliotecas municipales apoyadas por la Fundación Calouste Gulbenkian, en Portugal, y por las Fundaciones Bertelsmann y Germán Sánchez Ruipérez, en España, ya que todas resultan de convenios entre dichas fundaciones y los Ayuntamientos, pero

³⁰⁴ Merlo Vega, José Antonio, ed. (1996-2000), *Bibliotecas españolas y de todo el mundo*.

³⁰⁵ Disponible en: <http://travesia.mcu.es>.

³⁰⁶ Disponible en: <http://rbp.iplb.pt>.

³⁰⁷ Disponible en: <http://www.liberpolis.pt>.

³⁰⁸ Manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas (2001); ver el capítulo 1 de este trabajo.

se excluyen todas las bibliotecas públicas enteramente gestionadas por instituciones privadas, aunque tengan subvenciones estatales.

Este procedimiento ha llevado a la identificación de un total de 161 presencias en la Web, siendo 128 de BB.PP. españolas y 33 portuguesas. Los resultados obtenidos fueron enseguida ordenados geográficamente por Comunidades Autónomas (España) y Regiones Autónomas y del Cuadro de Desarrollo Regional de la Unión Europea (Portugal³⁰⁹), mientras las presencias en la Web fueron clasificadas por tipo: sitios, portales, páginas, Web OPACs y directorios³¹⁰.

Esta clasificación ha sido importante para determinar las bibliotecas que vendrían a ser objeto de análisis y evaluación, una vez que sólo nos interesaba estudiar las presencias en la Web que configurasen las características de sitio o portal, esto es, aquellas que incorporasen un conjunto de páginas dinámicas e interactivas, presentando un conjunto de servicios bibliotecarios no limitados a informaciones básicas, direcciones o mismo Web OPACs en páginas aisladas.

³⁰⁹ Portugal es un Estado con administración centralizada y sólo contempla dos Regiones Autónomas, las islas de Azores y Madera.

³¹⁰ Por una cuestión de precisión de los criterios seguidos para determinar cada tipo de presencia en Internet, aquí se apuntan las definiciones adoptadas: 1. *Sitio Web* – “Colección de páginas Web relacionadas e interconectadas a través de enlaces de hipertexto y que existen dentro de un servidor particular”; 2. *Portal* – “Sitio Web que es, o pretende ser un local de partida para los usuarios cuando conectados a Internet, o que los usuarios tienden a visitar como un sitio-ancla. Pueden ser generales o especializados”; 3. *Página Web* – “Entidad distinta y unidad fundamental de los sitios Web, identificada por un localizador de recursos único y universal (URL)”. 4. *Web OPAC* (Open Public Access Catalogue) – “Catálogo automatizado de una biblioteca, o red de bibliotecas, disponible para acceso en línea en la Web”. 5. *Directorio* – “Sitio Web que funciona como un local de partida para sitios Web relacionados con un tipo de organización específico” (definiciones adaptadas de Alexander y Tate, 1999; Miller, 2001; y O’Neill, 1998).

De hecho, de las 161 bibliotecas localizadas, 40 son simples *páginas* con información mínima sobre la Biblioteca (muchas veces apenas la dirección, otras veces también el horario y algunos datos históricos), algunas con dirección autónoma (caso de parte de las páginas portuguesas, albergadas en el servidor de la Red Nacional de Ciencia y Tecnología – con el dominio rcts.pt), otras alojadas en los sitios Web de los Ayuntamientos, en página propia o en las páginas de los departamentos de cultura; algunas redes municipales de bibliotecas reúnen información sobre las direcciones de las varias bibliotecas y sucursales en *directorios*, que resultaron en cuatro presencias; y, en España, una parte significativa de las Bibliotecas Provinciales (30) limitan su presencia en Internet al *Web OPAC* correspondiente de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado. Finalmente, no ha sido posible entrar en cinco de los URLs detectados, a pesar de sucesivos intentos a lo largo de los meses.

Así se ha llegado a un resultado de 82 presencias en la Web evaluables (58 españolas y 24 portuguesas³¹¹), esto es, bibliotecas que, en la fecha en la que hemos dada por terminada la selección (agosto de 2002) gestionaban efectivos sitios o portales Web – que, por comodidad, pasaremos a designar genéricamente por sitios Web, o sitios.

Para la evaluación técnica de los sitios seleccionados fue utilizado un programa del tipo del desarrollado por el WebWatch Project, promocionado por el British Library Research and Innovation Centre entre 1997 y 1999³¹². Tales programas pueden describirse como robots, o agentes Web automatizados³¹³, y se trata de herramientas

³¹¹ En términos porcentuales, esto significa alrededor de 3% de las 1781 bibliotecas públicas españolas de municipios con más de cinco mil habitantes (fuente: Hernández, 2001, pero los datos estadísticos son del 1998), bajando para el 1% si contamos el total de BB.PP. españolas (4.087, según el Instituto Nacional de Estadística de España – INE –, datos del año 2000) y 8% de las 306 bibliotecas públicas portuguesas (fuente: INE portugués, 2001).

³¹² Kelley, Brian y Peacock, Ian (1999). *WebWatching Uk Web communities*.

³¹³ “Automated Web agents”

que recorren sitios Web siguiendo una estrategia exploratoria³¹⁴ a partir de los URLs de sus páginas de entrada, identificando las páginas que los constituyen y detectando errores y deficiencias técnicas como enlaces rotos, lentos o desactualizados.

El programa utilizado en esta investigación produce un completo informe sobre cada sitio recorrido, describiendo todos los enlaces identificados y listando los errores y deficiencias, y evalúa los resultados finales a través de un cálculo por percentil, presentando aún recomendaciones para la mejora y reparación de los problemas, y posibilitando la reparación inmediata, en línea, de algunos de ellos. Así, el análisis que realiza permite efectuar una evaluación de diversas características técnicas de cada sitio Web, que definen las cualidades de *navegabilidad* (enlaces rotos, internos y externos, páginas lentas, atributos o etiquetas (metadatos) en falta), *actualidad* (páginas desactualizadas) y *accesibilidad y facilidad de uso* (páginas lentas, páginas sin títulos y también atributos o etiquetas en falta). El número de páginas de cada sitio Web, el número de enlaces internos y externos, el uso de metadatos y el número de ficheros HTML, ejecutables, PDF, imágenes, sonoros y audiovisuales son también mostrados, permitiendo elaborar un completo estudio estadístico sobre cada sitio.

No obstante, como el objetivo de este trabajo es el análisis global de los sitios Web de BB.PP. españolas y portuguesas, y no su estudio individual, lo que se presentará serán los resultados obtenidos globalmente y por conjuntos de bibliotecas, divididas, como se ha apuntado arriba, por comunidades autónomas (España) y regiones (Portugal).

Paralelamente, nos interesaba saber cuáles son los servicios que las BB.PP. están presentando en la Web. En ese sentido, y de acuerdo con la propuesta presentada más arriba en este capítulo, se ha elaborado una lista de servicios fundamentales, desde los más básicos (información general) a los más complejos (servicios interactivos), incluyendo el análisis más detallado de algunos aspectos particulares (servicios para niños y jóvenes, formación de usuarios, Web OPACs y enlaces para recursos de Internet).

³¹⁴ “Exploratory Web crawling”

Para la determinación de las variables a introducir en la lista de servicios buscamos, como principio, aplicar al entorno virtual las misiones de la biblioteca pública formalizadas en el Manifiesto de la UNESCO; por otro lado, su elaboración ha tenido como bases diversos informes y artículos sobre evaluaciones de servicios Web de bibliotecas (en general, y no sólo públicas)³¹⁵, seleccionando y adaptando a partir de las diversas listas propuestas en cada evaluación, y la investigación que hicimos en Internet sobre sitios Web de bibliotecas públicas de todo el mundo, pero principalmente de los EE.UU. y Canadá (que, en una evaluación previa, revelaron ser los sitios mejor contruidos en todos los aspectos relevantes)³¹⁶. Nuestra lista final es pues el resultado de la selección y adaptación de las diversas variables propuestas en dichos estudios y de las conclusiones de nuestra propia investigación sobre sitios Web, siempre con las misiones del MUBP y las *Directrices de IFLA* como principio de orientación.

Esta lista fue aplicada a los sitios Web seleccionados para estudio que, para este efecto, fueron hojeados manualmente, página a página. Sus resultados, bien como los

³¹⁵ Cfr. Balas, Janet (2001), *Extending a welcome to the Library and to the Internet*; Chisenga, Justin (1998), *A study of university libraries' home pages in sub-saharan Africa*; Clausen, Helge (1999a), *User-oriented evaluation of library and information centre Web sites*, y (1999b), *Evaluation of library Web sites*; Clyde, Laurel A. (2000), *Libraries and the Web*; Codina, Lluís (2000), *Evaluación de recursos digitales en línea*; Falk, Howard (1999a), *Library Web site innovations* y (1999b), *Projecting the library onto the Web*; Fenoll Clarabuch y Lluca Fonollosa (2001), *L'evaluació de webs d'ajuntament*; Lofback, Chris (1997), *Clearwater Public Library World Wide Web Site*; Saracevic, Tefko (2000), *Digital library evaluation*; Schemberg, Maria (2000), *Through the Web*; Wildin, Nancy (1997), *Washington Public Libraries Online*; y Wille, Petra (1998), *A comparison of the Internet presences of German Libraries and Companies*.

³¹⁶ Visítense, a título de ejemplo, los sitios Web de las bibliotecas públicas de Nueva York (<http://www.nypl.org>), Sacramento (<http://www.saclibrary.org>) o San Francisco (<http://www.sfpl.org>), o aún de la canadiense Biblioteca Pública de Brantford (<http://www.brantford.library.on.ca>).

resultados de los análisis efectuados por el robot, fueron tratados en términos absolutos y estadísticos y organizados en tablas y gráficos.

A continuación describimos las características generales de dichos sitios Web y presentamos los resultados de la evaluación técnica efectuada por el robot, y del análisis de contenidos y servicios prestados.

Capítulo 10
Análisis de los resultados: evaluación técnica

Tabla de abreviaturas usadas en este capítulo*Comunidades Autónomas españolas:*

AND – Andalucía

ARA – Aragón

AST – Asturias (Principado de)

BAL – Islas Baleares

CAN – Canarias

CLM – Castilla – La Mancha

CYL – Castilla y León

CAT – Cataluña

LAR – La Rioja

MAD – Madrid (Comunidad de)

MUR – Murcia (Región de)

NAV – Navarra (Comunidad Foral de)

P.V. – País Vasco

VAL – Valenciana (Comunidad)

Regiones portuguesas:

NOR – Região Norte / Región Norte

CEN – Região Centro / Región Centro

LVT – Lisboa e Vale do Tejo / Lisboa y Valle del Tajo

ALE – Alentejo / Alentejo

MAD – Região Autónoma da Madeira / Región Autónoma de Madera

AÇO – Região Autónoma dos Açores / Región Autónoma de Azores

*Gráficos:**Gráfico 6: direcciones IP (España)*

EPST – Empresas proveedoras de servicios telemáticos

PRP – Dirección IP propia de la biblioteca

ADM. L/R. – Administración local o regional

ADM. AUT. – Administración autonómica

OTR – Otras situaciones

Gráfico 7: direcciones IP (Portugal)

EPST – Empresas proveedoras de servicios telemáticos

PRP – Dirección IP propia de la biblioteca

RCTS – Rede Nacional de Ciência e Tecnologia / Red Nacional de Ciencia y Tecnología

ADM. – Administración

Gráfico 15: comparación entre los percentiles de sitios Web contratados a EPST y los resultados globales (España)

EPST – Empresas proveedoras de servicios telemáticos

Res. Globales – Resultados globales

Gráfico 16: porcentajes de enlaces rotos

E. R. (I) – Enlaces rotos internos

E. R. (E) – Enlaces rotos externos

E. R. (I/D) – Enlaces rotos internos dentro del mismo documento

Gráfico 17: porcentajes de páginas sin títulos y atributos inexistentes

P. S/T. – Páginas sin títulos

A. I. – Atributos inexistentes

Gráfico 18: porcentajes de páginas lentas y páginas desactualizadas

P. L. – Páginas lentas

P. D. – Páginas desactualizadas

1. Descripción general y distribución por las geografías real y virtual

De acuerdo con los criterios presentados en el capítulo anterior, de las presencias en Internet de bibliotecas públicas españolas y portuguesas, han sido seleccionadas las que correspondían a las definiciones adoptadas de *sitio* o *portal* Web, en un total de 82 sitios Web, siendo 58 españoles y 24 portugueses.

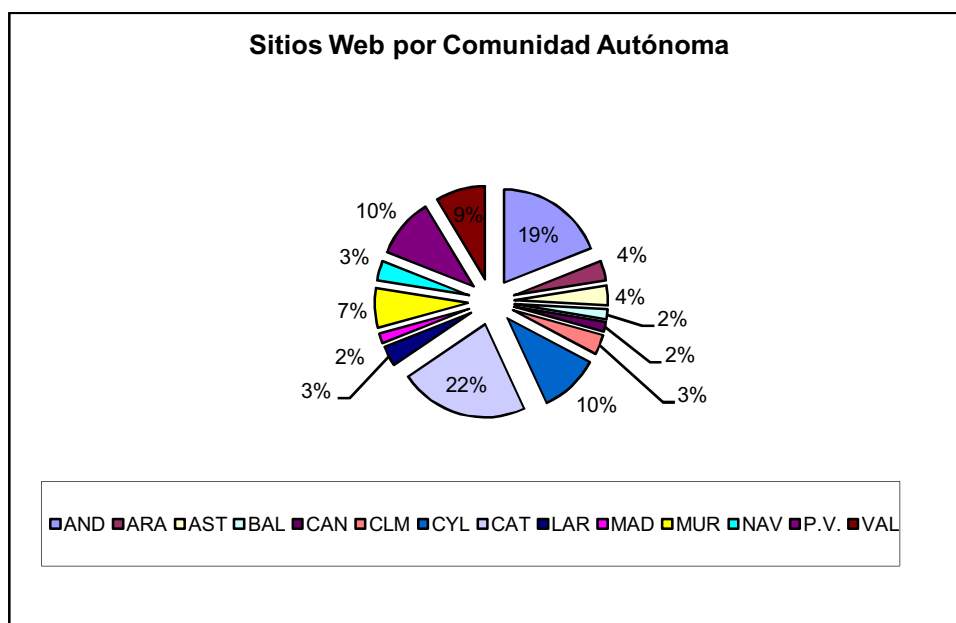


Gráfico 1: porcentaje de sitios Web por Comunidad Autónoma³¹⁷

En España, la Comunidad Autónoma con más bibliotecas en la Web es Cataluña, con trece sitios, seguida de Andalucía, con once. Vienen después Castilla y León y el País Vasco, con seis sitios cada una, la Comunidad Valenciana con cinco, Murcia con cuatro y Aragón, Asturias, Castilla - La Mancha, La Rioja y Navarra con dos cada una.

³¹⁷ Los datos en este gráfico se refieren sólo a las comunidades con al menos un sitio Web.

Las Islas Baleares, Canarias y Madrid sólo contaban, en la época de esta evaluación, con un sitio Web de BP cada una. Cantabria, Ceuta, Extremadura, Galicia y Melilla no tienen ninguna biblioteca pública con sitio Web, a pesar de que tanto Cantabria, como Galicia e Extremadura cuentan con otro tipo de presencias en Internet, desde páginas propias o insertas en las Webs de los Ayuntamientos, Universidades u otro tipo de organizaciones locales, a los Web OPACs de las respectivas Bibliotecas Públicas del Estado. En las Comunidades Africanas, Ceuta y Melilla, hay dos bibliotecas públicas (una en Ceuta y la Biblioteca Pública del Estado en Melilla) y ningún sitio Web.

COMUM. AUTÓNOMA	AND	ARA	AST	BAL	CAN	CLM	CYL	CAT	LAR	MAD	MUR	NAV	PV	VAL	TOTAL
TOTAL BIBLIOTECAS	648	221	105	103	161	343	259	399	18	192	80	83	262	423	4.087
TOTAL SITIOS WEB	11	2	2	1	1	2	6	13	2	1	4	2	6	5	58
% DE SITIOS WEB	2%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	3%	11%	1%	5%	2%	2%	1%	1%

Tabla 2 – Bibliotecas públicas, sitios Web y porcentaje de sitios Web por Comunidad Autónoma Española.³¹⁸

El porcentaje de sitios Web relativamente al total de bibliotecas públicas es en casi todas las comunidades de 1% o 2% (la media nacional es 1%), con la excepción de Cataluña (3%), Murcia (5%) y La Rioja (11%). No obstante, nótese que los porcentajes se refieren a números absolutos muy diferentes entre si, y que, por ejemplo, los 11% de La Rioja corresponden a dos bibliotecas en un total de 18 y los 5% de la Región de Murcia a cuatro en 80.

En Portugal, sólo la región de Algarbe produce un resultado de cero sitios Web, a pesar de que tres de sus BB.PP. ocupan espacios en el servidor de la Red Nacional de Ciencia y Tecnología con páginas de información básica (nombre y dirección). Por otro

³¹⁸ Los datos relativos al total de bibliotecas se refieren al año 2000 y son los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística de España (pueden ser consultados en el sitio Web del Instituto: <http://www.ine.es>); los datos relativos al total de sitios Web se refieren a agosto del 2002 (véase el capítulo 9, p. 158-159 de esta tesis).

lado, en las regiones Autónomas de Azores y Madera sólo se encuentra un sitio Web en cada una.

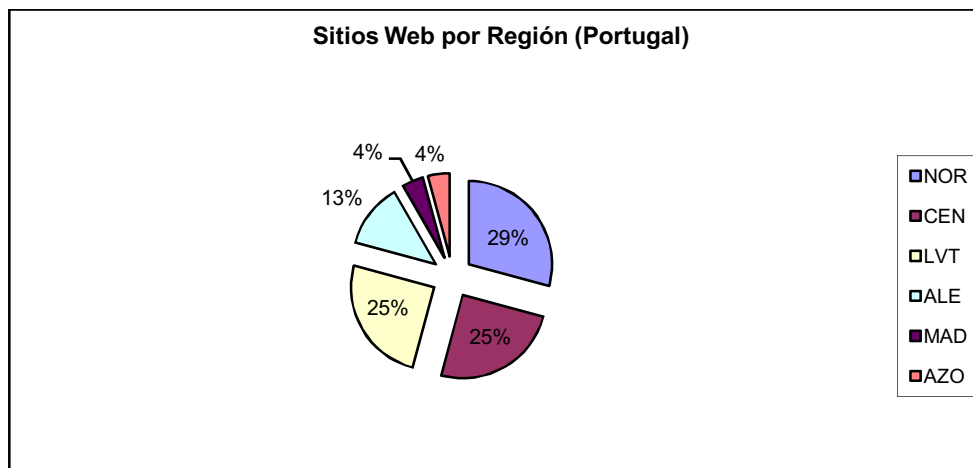


Gráfico 2: porcentaje de sitios Web por Región

Los números son aún muy reducidos para que pueda hacerse un mapa claro de la distribución de los sitios Web de BB.PP. en las diversas regiones de los dos países. En Portugal, una mirada más próxima sobre la localización geográfica de las bibliotecas con sitios Web, refleja una constante en la situación del país, que es el mayor desarrollo de las zonas del litoral frente a las del interior. Por ejemplo, de los siete sitios Web de la región Norte, seis se hallan en el litoral y sólo uno en el Norte interior, que incluye parte de la antigua provincia de Minho, y todo Trás-os-Montes y Alto Douro. Comparativamente, el 25% de los sitios evaluables se aglutina en un área geográficamente pequeña, pero donde están la mayor concentración de población y la administración central y que es la región de mayor desarrollo económico en Portugal, Lisboa e Vale do Tejo.

REGIÓN	NOR	CEN	LVT	ALE	MAD	AÇO	TOTAL
TOTAL BIBLIOTECAS	75	69	93	40	13	16	306
TOTAL SITIOS WEB	7	6	6	3	1	1	24
% SITIOS WEB	9%	9%	6%	3%	8%	6%	8%

Tabla 3 - Bibliotecas públicas, sitios Web y porcentaje de sitios Web por Región Portuguesa³¹⁹

³¹⁹ Los datos relativos al total de bibliotecas se refieren al año 2001 y son los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística de Portugal (pueden ser consultados en el

No obstante, el mayor porcentaje de sitios Web con relación al total de bibliotecas públicas se encuentra en las Regiones Norte y Centro y no en Lisboa e Vale do Tejo.

Por otro lado, de las trece capitales de distrito del continente, sólo cinco tienen BB.PP. con sitio Web, y de las BB.PP. más importantes del país, aquellas que reciben el depósito legal, sólo tres, el 50%³²⁰, pueden hallarse en la Red.

El análisis de la situación en España revela las mismas dificultades. Una de las regiones más desarrolladas del país, Cataluña, gestiona trece sitios Web (23% del total, pero sólo 3% con relación al total de BB.PP. en la Comunidad), pero Andalucía se halla en segundo lugar en número de sitios Web, con once (20% en el total nacional, pero no más que 2% con relación al total de sus BB.PP.), y en la capital, Madrid, no hemos encontrado más que una presencia en Internet. En toda la región de Galicia que, a pesar de no ser una de las más desarrolladas del país, tiene algunas ciudades con alto poder económico y una larga tradición de actividad cultural, la única presencia en Internet que hemos registrado fue una página de la Biblioteca Municipal de la Coruña, alojada en la Web del Ayuntamiento y no evaluable en el ámbito de este estudio, de acuerdo con los criterios ya presentados.

De las 52 bibliotecas públicas con el estatuto de provinciales, sólo 16, el 30%, gestionan un sitio Web.

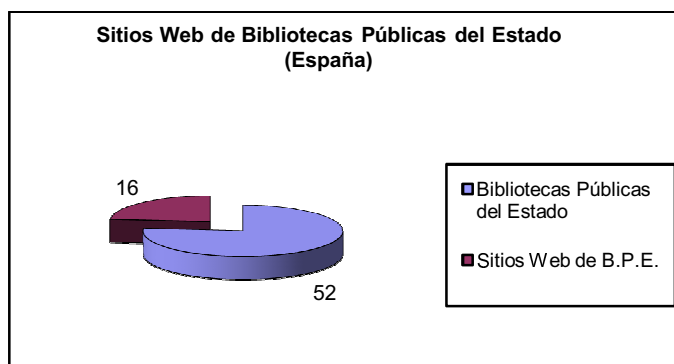


Gráfico 3 - totales

sitio Web del Instituto: <http://www.ine.pt>); los datos relativos al total de sitios Web se refieren a agosto del 2002 (véase el capítulo 9, p. 158-159 de esta tesis).

³²⁰ En Portugal hay doce bibliotecas abarcadas por la Ley del Depósito Legal, pero sólo seis son Públicas.

Una vez más, las comunidades donde esta presencia es más fuerte son Andalucía, con cinco de las ocho Bibliotecas Públicas del Estado en la Red y Cataluña, con dos sobre tres – naturalmente, algunas de las Comunidades con una sola Biblioteca Provincial alcanzan el cien por cien, casos de Murcia y La Rioja.

Región	AND	ARA	AST	BAL	CAN	CLM	CYL	CAT	LAR	MAD	MUR	NAV	P.V.	VAL
Bibliotecas Públicas del Estado	8	3	2	2	2	5	9	3	1	1	1	0	1	4
Sitios Web de B.P.E.	5	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1
% Sitios Web	63%	33%	0%	0%	0%	20%	11%	33%	100%	0%	100%	0%	0%	25%

Tabla 4 – Bibliotecas Públicas del Estado con sitio Web³²¹

La mayoría de los sitios evaluados utilizan un dominio nacional (“*pt*” para Portugal o “*es*” para España): más de 90% en las bibliotecas portuguesas y 60% en las españolas; en Portugal, sólo dos de ellas se localizan en dominios comerciales internacionales, “*com*”, y asociativos o de organizaciones no gubernamentales, “*org*”; en España, la situación es más variada, con el 40% de los sitios alojados en dominios “*com*”, “*org*” o “*net*”, destacándose el País Vasco, donde ningún URL tiene el dominio *punto es*.

³²¹ La Dirección General del Libro y de las Bibliotecas gestiona un Web OPAC para cada una de las bibliotecas provinciales, de manera que prácticamente todas tienen presencia en la Web, ya a través del OPAC, ya a través del sistema nacional de préstamo interbibliotecario. No obstante, ninguno de ese tipo de presencias en la Web es el objeto de nuestra investigación, como explicamos en el capítulo anterior.

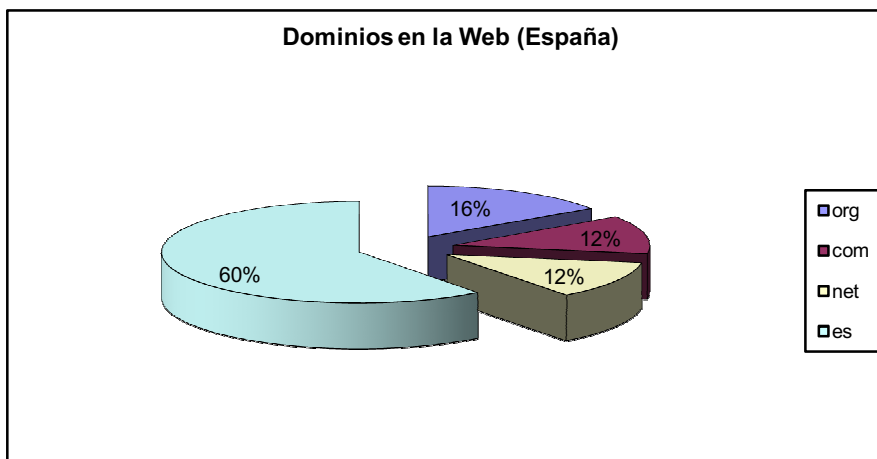


Gráfico 4: porcentajes

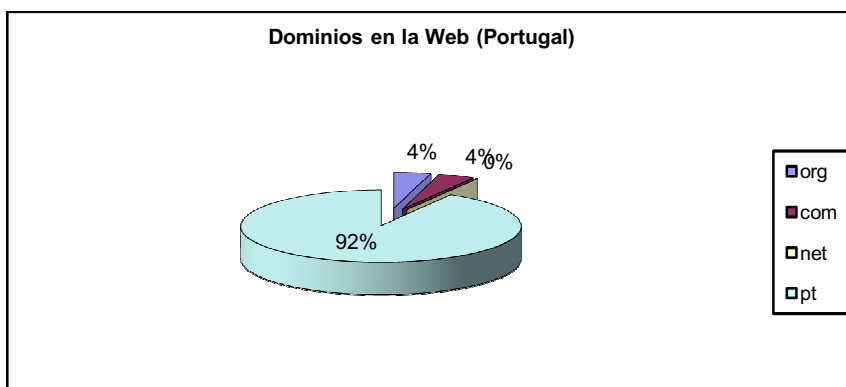


Gráfico 5: porcentajes

Un breve análisis de los directorios en los que se integran estos sitios revela que veinte y dos sitios españoles y seis portugueses mantienen su propia dirección IP en la Web (PRP) (por ejemplo, <http://www.bm-joseregio.com>); la mayor parte (36) de las bibliotecas españolas está alojada en los directorios del organismo administrativo de tutela, sea el Ayuntamiento o la Diputación (ADM L/R), o el Gobierno Autónomo (ADM. AUT.); el mismo tipo de hospedaje es compartido por diez bibliotecas portuguesas, ocho de las cuales han aprovechado el espacio ofrecido por la Red de Ciencia y Tecnología, con el dominio *rcts*. En España se verifica aún otro tipo de situaciones (OTR): una biblioteca ocupa un espacio cedido por una universidad³²², otra se

³²² Una de las bibliotecas portuguesas está alojada en el servidor de una universidad pública, pero está dependiente de su administración.

encuentra en el dominio del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, y una última está alojada en el sitio Web de la Fundación que comparte su gestión con el Municipio.

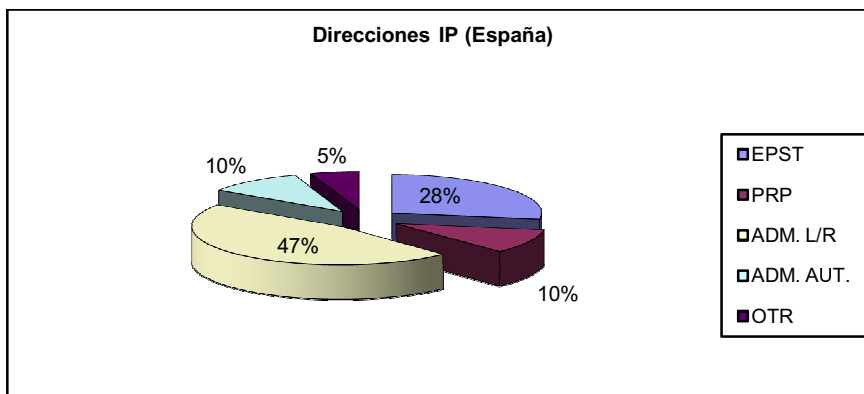


Gráfico 6: porcentajes

Dieciséis bibliotecas españolas y cuatro portuguesas han optado por contratar los servicios de empresas proveedoras de servicios telemáticos (EPST): por ejemplo, tres de las bibliotecas provinciales de Andalucía están desarrollando sus proyectos Web a través de una empresa “*punto com*”; algunas de estas empresas ofrecen espacios en Internet a cambio de publicidad en los sitios que alojan – tres bibliotecas portuguesas utilizan servicios de este tipo.

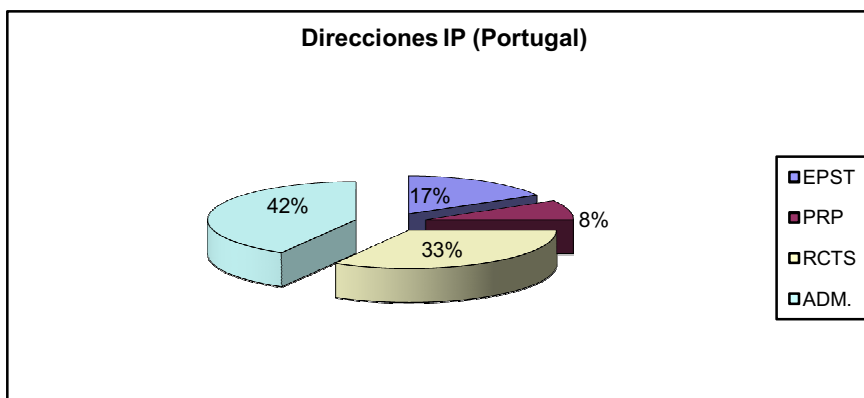


Gráfico 7³²³: porcentajes

³²³ Debido a la especificidad de la división administrativa portuguesa, optamos por colocar las bibliotecas alojadas en los dominios de su organización madre bajo la indicación “ADM”, de manera diferente de la distinción que hicimos para los sitios Web españoles.

El análisis técnico de los 82 sitios Web se realizó entre abril y agosto de 2002. Todos los sitios han sido evaluados dos veces con un intervalo de cuatro meses, y han demostrado en general un comportamiento estable, razón por la cual sólo presentamos los resultados de la última evaluación. Han sido evaluados un total de 23146 enlaces para 58 sitios Web españoles y 9133 enlaces portuguesas en 24 sitios.

La mayor parte de los sitios Web de BB.PP. en la Península Ibérica constan aún de un número reducido de páginas. El análisis del gráfico 8 muestra que los sitios mayores y más complejos se encuentran en el País Vasco y en Murcia, comunidades que, con cinco y cuatro sitios Web, ocupan respectivamente el 17% (3953) y el 10% (2399) del total de enlaces evaluados. Siguen Cataluña, con el 26% (6079) de los enlaces, pero para el máximo de sitios – 13 –, la Comunidad Valenciana, con 2133 (9%) enlaces en solo cinco sitios, y Andalucía que, a pesar de contar con once sitios Web, no sobrepasa los 11% del total de enlaces evaluados.

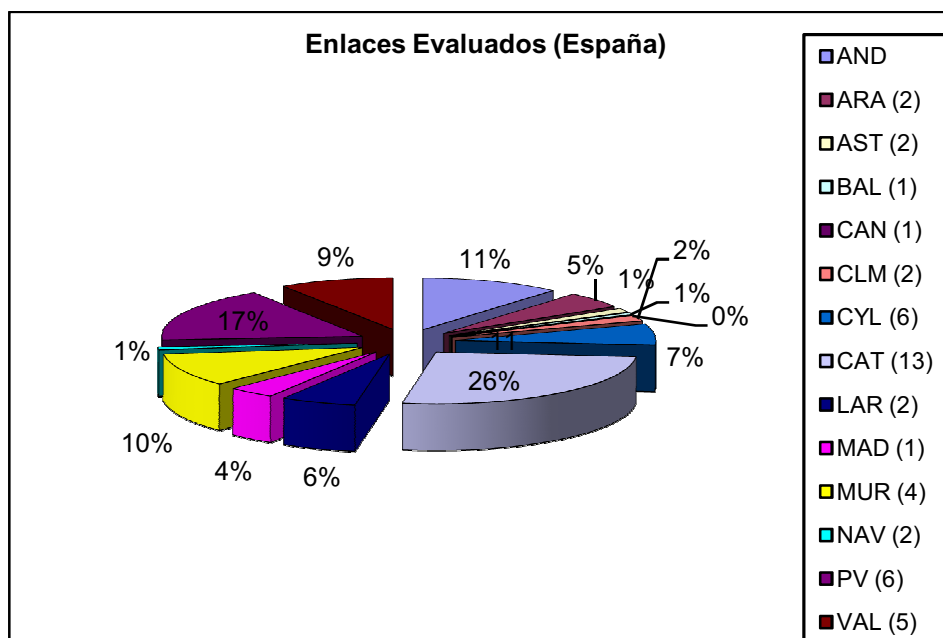


Gráfico 8: porcentajes

La dimensión y el estatuto de las bibliotecas que gestionan sitios Web no significan forzosamente un mayor número de páginas. Hay Bibliotecas Provinciales o Regionales con no más de diez enlaces, y apenas ocho – el 38% – de los veinte y uno sitios Web correspondientes a la variable de bibliotecas mayores tienen más de 1000 enlaces, como puede verificarse en el gráfico 9.

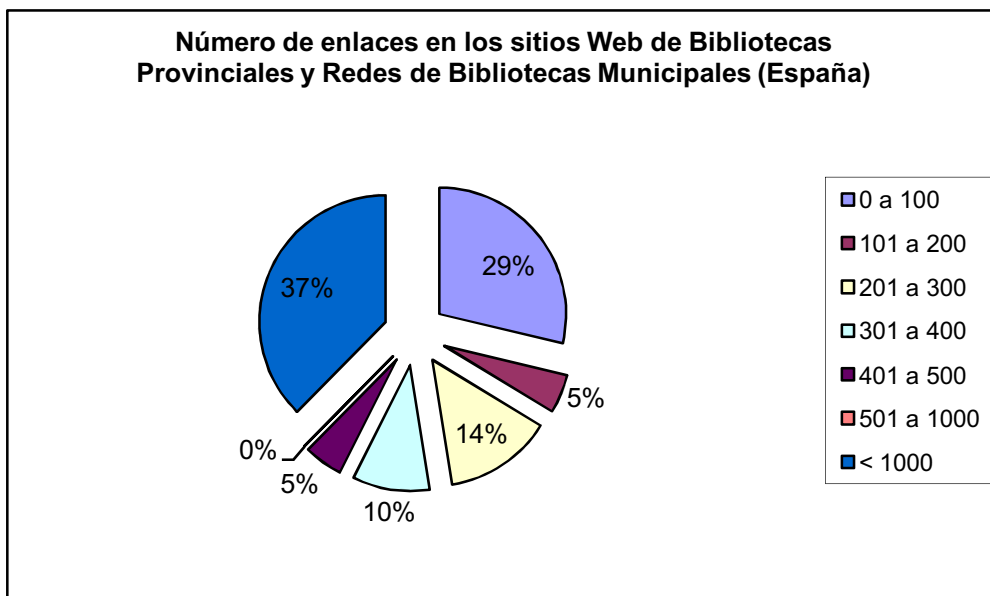


Gráfico 9: porcentajes

En Portugal, la Región Norte (RN), concretamente el Norte Litoral, es dónde se desarrollan sitios mayores – 3224 enlaces para seis sitios, el 36% del total –, seguida de la Región Centro (RC), con 29%, 2543 enlaces para el mismo número de sitios; destáquese que en el único sitio de la Región Autónoma de los Azores fueron registrados y evaluados 1099 enlaces, que la hacen llegar al doce por ciento de todos los enlaces, y que, al contrario de lo que podría esperarse, la media de los sitios Web de la Región de Lisboa e Vale do Tejo tiene dimensiones más modestas, no sobrepasando el 20% (1864) del total.

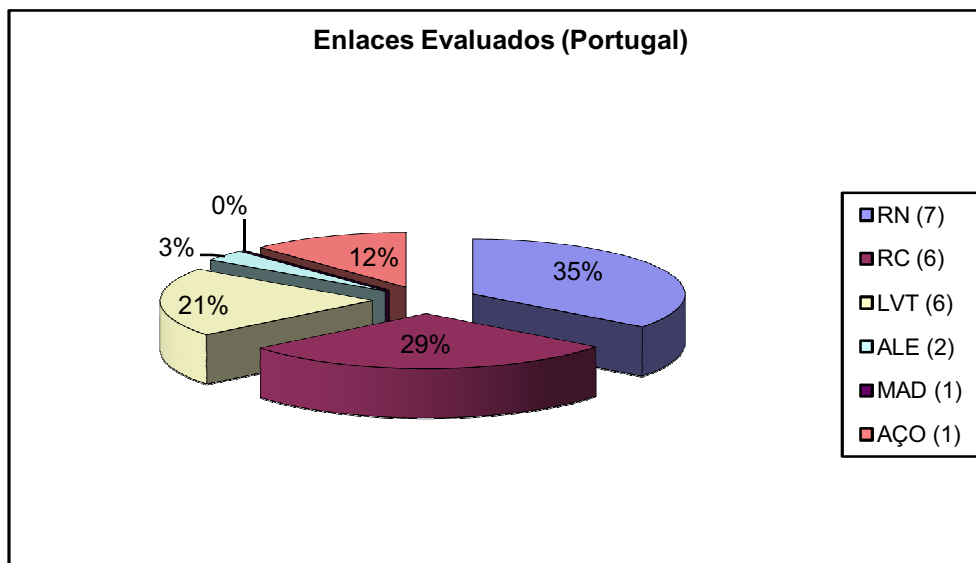


Gráfico 10: porcentajes

Interpretación

No es necesario mirar con mucho detenimiento los datos recogidos para concluir que la *revolución digital* parece no haber llegado aún a las bibliotecas públicas de los países peninsulares.

El bajo porcentaje de sitios Web efectivos en la *Red* es significativo de una situación de *distancia* entre lo que está pasando a todos los niveles de la sociedad, concretamente en los medios virtuales que las organizaciones cada vez más utilizan para informar, comunicar y prestar sus servicios, y las bibliotecas públicas.

Si, en Portugal, a pesar de lo reducido de los números, la distinción entre las regiones más desarrolladas y las más retrasadas parece ser clara en la distribución de los sitios Web, en España dicha distinción no es tan nítida, con la excepción del mayor número de sitios Web en Cataluña.

El predominio de bibliotecas alojadas en los sitios Web de los Ayuntamientos es una consecuencia natural de su dependencia orgánica de los municipios. De hecho parece claro que, una vez implantada la presencia digital del Ayuntamiento en la Web, los distintos organismos que constituyen la administración local compartan esa presencia con sitios Web propios, aunque dependientes de una dirección general. La mayor o menor adherencia de los municipios a la sociedad de la información puede, en

este contexto, justificar la presencia paralela de las bibliotecas municipales en la Web³²⁴, ya que su capacidad presupuestaria y de recursos humanos cualificados necesarios a la integración en el entorno digital está relacionada con la voluntad política de las organizaciones-madre y con su actitud general frente a la participación en la sociedad de la información, de un lado y, de otro, frente a la importancia atribuida a la BP en el entorno local.

Por otro lado, y sobre todo en España, son las bibliotecas mayores, provinciales y/o responsables de la gestión de una red de bibliotecas municipales, las que predominan en los resultados de la variable de direcciones propias, lo que puede significar que, a partir de un cierto nivel de complejidad de los servicios, las bibliotecas poseen una capacidad creciente de contratación de servicios externos y desarrollo de servicios autónomos de las diputaciones o de los mismos municipios.

2. Caracterización y elementos constitutivos

El uso de elementos HTML, de ficheros ejecutables (con terminación “.exe”) y de imágenes, sonido y video fue también chequeado por el programa de evaluación. Este tipo de monitorización, antes del análisis de calidad y conformidad con los estándares HTML, y de la determinación de errores, permite conocer el tipo de elementos y tecnologías que están siendo usados por las BB.PP. en el diseño de sus sitios Web. Concretamente, se puede así intentar comprender la tendencia de desarrollo de estos sitios en el ámbito de la accesibilidad y del uso de las potencialidades hipermedia: sus preferencias por la utilización de códigos más universales, u otras tecnologías más modernas, pero menos accesibles a la mayoría de las personas, el uso de sonido o video, o el peso de las imágenes en el conjunto del sitio Web.

Archivos	Portugal		España	
HTML	5391	59%	14221	63%
Imágenes	3230	35%	7011	31%
Ejecutables	47	1%	82	0%

³²⁴ Nótese que de las 132 presencias en la Web detectadas, independientemente del tipo, 40 se refieren a páginas en los sitios Web de los Ayuntamientos.

Audio	26	0%	21	0%
Video	4	0%	0	0%
Otros	420	5%	1250	6%
Total	9114	100%	22639	100%

Tabla 5 – Tipo de archivos por país (valores absolutos y porcentajes)

Los resultados de esta monitorización muestran que los porcentajes de uso de los diversos elementos son similares en los dos países. En España, el uso de ficheros HTML, el lenguaje a partir del cual se construyen los sitios Web – no se han detectado señales del uso de XML, un lenguaje más flexible que empieza a sustituir al HTML -, representa un porcentaje algo superior a idéntica variable en Portugal; en las bibliotecas portuguesas se nota una ligera preferencia por los archivos de imágenes. El uso de ficheros audio y video apenas pesa en la utilización que las BB.PP. ibéricas hacen de su presencia en la Web: sólo una biblioteca portuguesa propone un fichero video, en el conjunto de los 82 sitios evaluados. Algunas pocas más hacen uso de elementos sonoros, normalmente como música de fondo durante la navegación en el sitio. Tampoco se hace mucho uso de ficheros ejecutables o de programas como el PDF u otros de procesamiento de texto (word, txt), los programas de compresión tipo ZIP, etcétera, que cuentan con un porcentaje de 5 y 6%, respectivamente, en los dominios portugueses y españoles. El uso de formatos PDF y en general de programas de procesamiento de texto se hace principalmente en el ámbito del acceso a documentos de la administración local, como reglamentos o leyes relativos a las bibliotecas, a revistas o boletines de información digitalizados o, en menor número, a documentos de una biblioteca digital construida por la biblioteca misma.

Interpretación

La utilización casi insignificante de elementos sonoros en los sitios Web significa que varias de las posibilidades permitidas por los *hipermedia* como, por ejemplo, la presentación de extractos de las colecciones sonoras y audiovisuales, a semejanza de lo que se hace con los resúmenes o presentaciones de las colecciones impresas, no son aún utilizadas por las BB.PP. ibéricas.

La ausencia de ficheros de formato PDF y otros formatos de texto muestra que la introducción de *bibliotecas digitales* en las *bibliotecas virtuales* está aún lejos de ser una norma.³²⁵

De una cierta forma, esta primera visión de los elementos que constituyen los sitios Web de las BB.PP. ibéricas adelanta algunas de las conclusiones obtenidas a partir del análisis de los servicios prestados por dichos sitios y que presentaremos en el próximo capítulo: el sitio Web es considerado principalmente como otra forma de promoción de los servicios (una “guía del usuario” digital, en vez de impresa), más que como un nuevo medio de prestación de servicios. Eso explica, por ejemplo, el peso de los archivos de imágenes: al hojear los sitios, verificamos que dichas imágenes corresponden predominantemente a fotografías de los edificios y secciones de las bibliotecas y de actividades de animación, y a imágenes y dibujos con colorido que vuelven más atractivas las páginas infantiles. En el capítulo 11 veremos si esta atención a las páginas infantiles se concreta en servicios adecuados.

3. Evaluación por variables de navegabilidad y accesibilidad

Como hemos visto, el robot evaluó aspectos relacionados con la accesibilidad, la navegación y la actualidad de un total de 32279 enlaces, 23146 de sitios españoles y 9133 portugueses. De acuerdo con la lista de las medidas de cálculo, el porcentaje de errores en cada variable no puede sobrepasar, en los peores escenarios, los siguientes

³²⁵ Las definiciones de *Biblioteca Digital* y de *Biblioteca Virtual* están aún lejos de ser consensuales, y muchas veces llegan a confundirse. De cualquier manera, optamos aquí por hacer una distinción, entendiendo por “biblioteca digital” una colección de documentos digitales y disponibles para consulta a través de medios informáticos, normalmente accesible en línea, y por “biblioteca virtual” el conjunto de colecciones y servicios configurados por el sitio Web. Sobre el tema de las bibliotecas digitales, véanse los trabajos de Anglada i de Ferrer (2000), Fox y Shalini (2002), Greenstein (2000), Levy (2000), y Marchionini (2000).

valores: 5% para *Enlaces Rotos* (E. R.), internos y externos, 10% para *Páginas Lentas* (P. L., páginas con más de 60kb), 20% para *Títulos Inexistentes* (T. I.) y *Enlaces Internos para el Documento* (A. R.) y 70% para *Atributos (metadatos) Inexistentes* (A. I.).

Los datos recogidos en cada visita del robot son ponderados de acuerdo con su gravedad y, a partir de esta ponderación porcentual (de manera que se disminuyan las diferencias verificadas entre los sitios con más enlaces y los más pequeños) se establece un *ranking* relativo al comportamiento global de cada sitio. De acuerdo con este *ranking*, el máximo resultado posible es el 100%, mientras un resultado por debajo del 60% es considerado peligroso para la eficiencia del sitio, como puede verse en la tabla 6:

Percentil	Nivel de calidad
100 – 90	Sitio Web de alta calidad, que funciona como se ha pretendido
90 – 80	Buen sitio, pero con algunos riesgos de no alcanzar sus objetivos.
80 – 70	Calidad suficiente, con un riesgo efectivo de comprometer la eficacia del sitio.
70 – 60	Mediocre, con un riesgo significativo de interferencia en la eficacia del sitio Web.
Menos de 60	Sitio Web problemático, que definitivamente no cumple sus objetivos.

Tabla 6 – definición de niveles de calidad por percentil

La evaluación de los sitios Web de bibliotecas públicas españolas y portuguesas ha resultado en el ranking presentado en las tablas 7 y 8.

Andalucía	Perc.	Baleares	Perc.	Cataluña	Perc.	Navarra	Perc.
BP1	100	BP16	83	BP26	63	BP46	100
BP2	98			BP27	53	BP47	91
BP3	18	Canarias	Perc.	BP28	36		
BP4	31	BP17	100	BP29	54	País Vasco	Perc.

BP5	41			BP30	54	BP48	36
BP6	0	Castilla La Mancha	Perc.	BP31	54	BP49	99
BP7	95	BP18	27	BP32	41	BP50	55
BP8	41	BP19	34	BP33	41	BP51	29
BP9	9			BP34	29	BP52	49
BP10	29	Castilla y León	Perc.	BP35	52	BP53	56
BP11	56	BP20	54	BP36	63		
		BP21	20	BP37	69	Valencia	Perc.
Aragón	Perc.	BP22	41	BP38	29	BP54	63
BP12	76	BP23	72			BP55	100
BP13	98	BP24	63	Murcia	Perc.	BP56	21
		BP25	54	BP42	29	BP57	27
Asturias	Perc.			BP43	45	BP58	93
BP14	45	La Rioja	Perc.	BP44	39		
BP15	98	BP39	41	BP45	9	Madrid	Perc.
		BP40	38			BP41	53

Tabla 7 - Sitios Web de Bibliotecas Públicas españolas: percentiles

Região Norte	Perc.	Região Centro	Perc.	Lisboa e Vale do Tejo	Perc.
BP59	8	BP66	55	BP72	21
BP60	100	BP67	24	BP73	18
BP61	59	BP68	34	BP74	50
BP62	12	BP69	45	BP75	30
BP63	78	BP70	21	BP76	24
BP64	14	BP71	63	BP77	63
BP65	21				
Alentejo	Perc.	Açores	Perc.	Madeira	Perc.
BP78	64	BP81	100	BP82	13
BP79	63				
BP80	29				

Tabla 8 - Sitios Web de Bibliotecas Públicas portuguesas: percentiles

De acuerdo con estas tablas, en los dos países, más de 50% de los sitios Web de las BB.PP. no alcanzan los valores mínimos necesarios para una navegación eficaz y para el cumplimiento de los criterios básicos de accesibilidad. De hecho, el total de los números positivos se encuentra muy por debajo de los valores negativos: el 33% de los valores entre el 60 y el 100, contra el 67% debajo de los 60 en España, y el 29% contra el 71% en Portugal; o sea, no más de 1/3 de las bibliotecas de los países ibéricos presentan un servicio Web con capacidades mínimas de eficacia.

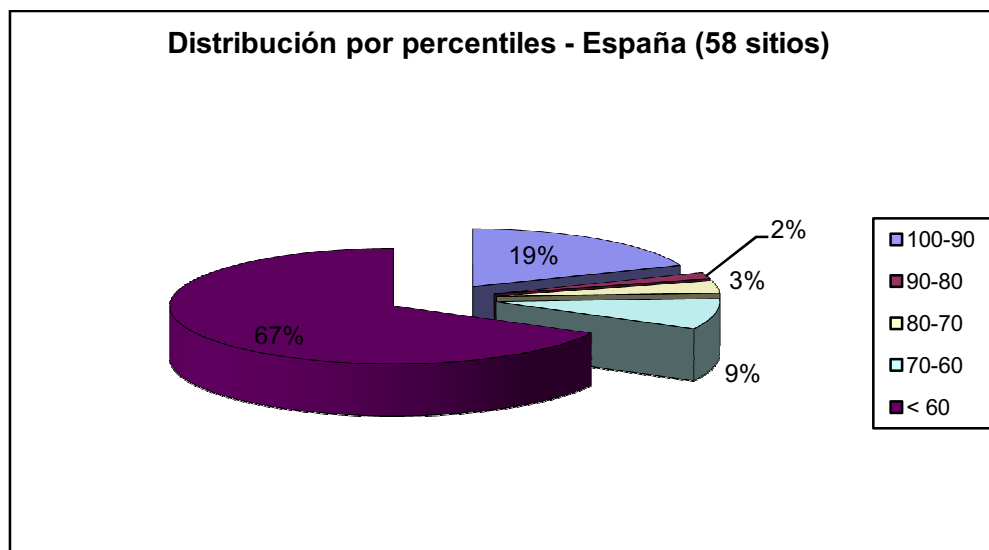


Gráfico 11: porcentajes

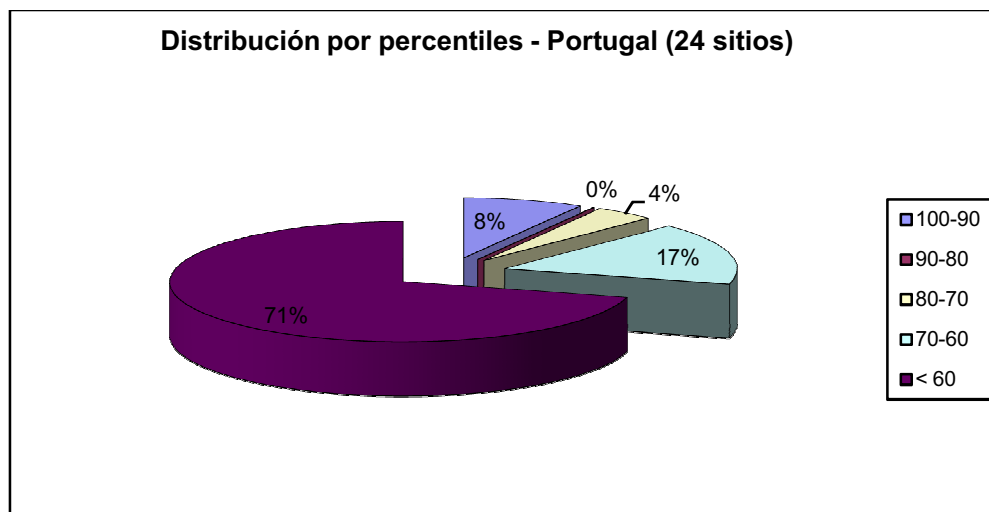


Gráfico 12: porcentajes

En realidad, el arco de los valores sube del percentil cero (una biblioteca en Andalucía) al cien (tres sitios Web andaluces, dos valencianos, uno navarro, un aragonés, un asturiano, uno canario y uno vasco, más uno en la Región Norte de Portugal, y otro en las islas de Azores). Extrañamente, los factores menos representados son los medianos y buenos, o sea, los que van del percentil 70 al 90, con tres sitios en España y uno en Portugal, mientras que cinco y cuatro bibliotecas, respectivamente, consiguen una prestación mediocre.

De las Comunidades Autónomas con más sitios Web (Cataluña, Andalucía, Castilla y León, País Vasco y Valencia), la que presenta más oscilaciones es Andalucía, con valores que van del cero a los 90-100, que son alcanzados por tres bibliotecas. Cataluña no llega al percentil 70 en ningún caso, y sus valores dominantes oscilan entre los 40 y los 50. Nótese que los dos sitios navarros alcanzan los valores más altos.

En Portugal, la Región Norte presenta un comportamiento semejante al de Andalucía, con un arco de percentil que pasa del ocho al cien, mientras las otras regiones con más sitios Web (Centro y Lisboa e Vale do Tejo) revelan una prestación en general mediocre o mala, sin oscilaciones tan amplias.

De las bibliotecas mayores, provinciales o responsables de la gestión de redes municipales en la Web – situación que sólo se verifica en España y no es analizable en Portugal –, las que revelan mayor calidad son dos de las bibliotecas provinciales andaluzas, las dos bibliotecas de Zaragoza presentes en Internet, una de las bibliotecas forales del País Vasco y la provincial de Valencia, todas con percentiles superiores a 90.

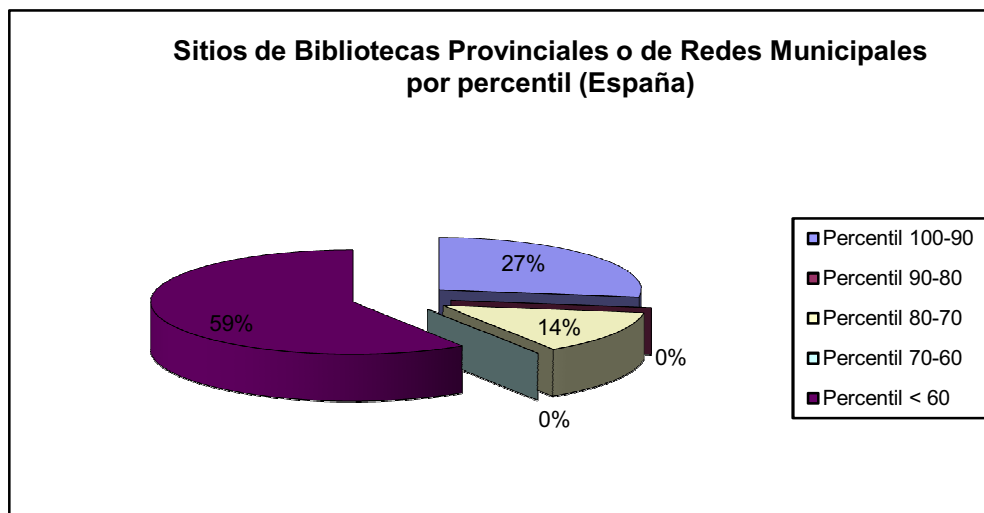


Gráfico 13: porcentajes

Una lectura rápida del gráfico muestra que el comportamiento de las bibliotecas mayores, con más responsabilidades y, teóricamente, con más presupuestos y recursos humanos y técnicos, no se aleja mucho del conjunto de las bibliotecas públicas municipales en general, ya que los valores dominantes son, de la misma manera, los negativos (percentiles menores de 60), con los factores muy positivos (percentiles 100 a 90) en segundo lugar. No obstante, el análisis comparativo de los resultados muestra que hay un porcentaje mayor de bibliotecas de este tipo con percentiles entre el 100 y el 90 (27%, para 19% en la evaluación global) y menor con valores más bajos (59%, contra 67%). La diferencia mayor se sitúa en los percentiles de calidad *suficiente* (percentiles 80 a 70), que alcanzan aquí el 14%, contra el 3% de la evaluación global. Puede así observarse una tendencia hacia la mayor calidad de los sitios Web de estos tipos de BB.PP., incluso a pesar de que la situación no resulta en un destaque suficientemente claro.

Como hemos visto en el punto 1 de este capítulo, hay 16 bibliotecas españolas y tres portuguesas que han contratado los servicios de empresas proveedoras de servicios telemáticos. En las bibliotecas portuguesas los números son demasiado bajos para que valga la pena intentar un análisis sobre la contribución hacia la calidad de los sitios Web de este tipo de empresas, pero en España dicha análisis aporta resultados interesantes.

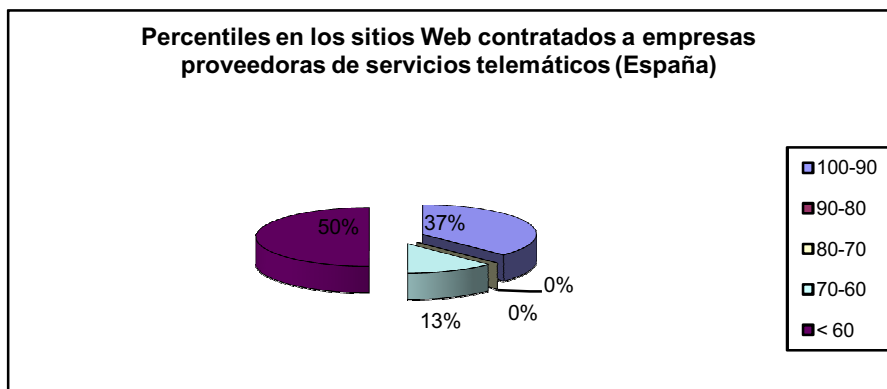


Gráfico 14: porcentajes

De hecho, seis de los dieciséis sitios Web contratados a empresas comerciales alcanzan un percentil entre 90 y 100 siendo que, de las cuatro bibliotecas que llegan al valor máximo, tres pertenecen a esta variable. El mayor porcentaje sigue siendo el de los valores mediocres o malos (10 sitios en 16, dos de los cuales arriba del percentil 60), pero la diferencia entre los valores máximos y mínimos es menor que la detectada en el análisis global. De la misma manera que en el análisis global, los valores medianos y buenos (percentiles 70 a 80 y 80 a 90) son los que están menos representados, o sea, en este caso, corresponden a cero bibliotecas.

En el gráfico 15 puede verificarse que la línea de correspondencia entre los resultados globales referentes a las clases de percentiles dominantes y los resultados parciales relativos a esta variable acompaña la misma tendencia, esto es, dominan los valores extremos de la tabla. No obstante, se nota que la diferencia entre los sitios muy buenos y los muy malos no es tan grande como en los resultados obtenidos teniendo en cuenta todas las variables de direcciones IP.

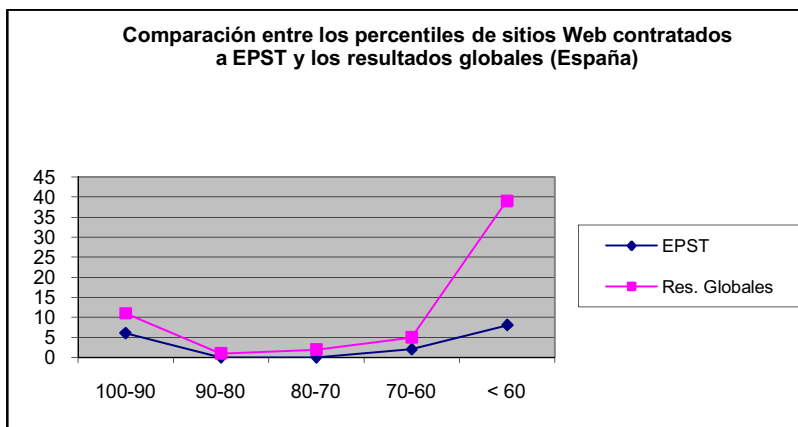


Gráfico 15

Finalmente, no parece existir una relación directa entre el número de enlaces y la calidad de los sitios Web. Entre las bibliotecas con más de mil enlaces, una alcanza un percentil de 99, y dos alcanzan un nivel suficiente, mientras siete se quedan por debajo de los mínimos exigibles, pero el número de bibliotecas con pocas páginas y percentil bajo es igualmente elevado, no siendo posible establecer un patrón. El ejemplo de la tabla 9, relativo a los sitios Web de bibliotecas provinciales y redes municipales, ilustra esta situación:

Bibliotecas	Enlaces	Percentil	Bibliotecas	Enlaces	Percentil
BP2	130	98	BP23	1035	72
BP4	211	31	BP28	1100	36
BP5	359	41	BP30	9	54
BP7	44	95	BP34	1100	29
BP8	409	41	BP 40	1100	38
BP11	20	56	BP44	19	39
BP12	1100	76	BP45	1100	9
BP13	57	98	BP49	1100	99
BP17	16	100	BP53	275	56
BP18	349	27	BP56	1100	21

Tabla 9: Percentiles de los sitios Web de Bibliotecas Provinciales y redes de Bibliotecas Municipales

Interpretación

En general, los sitios Web analizados revelan un nivel de calidad bastante por debajo de los mínimos exigidos. A pesar de que se nota alguna tendencia hacia un nivel en media más alto en los sitios Web de las bibliotecas de mayores dimensiones y/o que gestionan redes municipales o regionales, esta diferencia no es suficientemente clara como para que pueda concluirse una relación directa entre ambas variables.

Tampoco es posible establecer una relación directa entre el tamaño de los sitios Web y su calidad técnica.

No obstante la lectura de los resultados ser clara en el hecho de que la contratación de una empresa proveedora de servicios telemáticos no resuelve todos los

problemas, el análisis de dichos resultados muestra que es posible obtener mejores prestaciones a través de la contratación de profesionales. Sin embargo, ni siempre la misma empresa obtiene los mismos resultados. En lo que parece ser una estrategia de cooperación, tres de las bibliotecas provinciales de Andalucía trabajan con la misma proveedora de servicios telemáticos, pero los resultados de la evaluación hecha en dos de ellas son malos, y el de una es muy bueno. Es difícil explicar dicha oscilación, pero eventualmente puede estar relacionada con el tipo de contenidos y la capacidad de organización y gestión de contenidos digitales de la propia biblioteca. No obstante, los resultados obtenidos muestran claramente que la contratación de servicios comerciales especializados no garantiza la calidad de los sitios Web.

El comportamiento de los sitios Web portugueses es globalmente peor que el español, lo que puede explicarse por una menor capacidad de inversión y coordinación en red, debida a las características específicas del sistema portugués de bibliotecas públicas. Por otro lado, también hay porcentualmente más BB.PP. portuguesas (8% contra el 1% en España) invirtiendo en servicios digitales, lo que significa un esfuerzo autónomo de varias localidades de pequeña y media dimensión y sin excesiva capacidad de inversión ni recursos humanos debidamente formados y disponibles. En España, al contrario, hay casos en los que el problema de los ayuntamientos más pequeños queda resuelto por la existencia de redes municipales centralizadas en las capitales de provincia. En el caso de los sitios Web, dichas redes resultan en directorios y servicios regionales (OPACs, agendas de actividades, etc.) compartidos a partir de un solo portal.

En todo caso, la falta de indicadores constantes de coherencia entre los varios tipos de bibliotecas públicas analizadas revela que la calidad global de los sitios Web depende, en este momento, más de factores de coyuntura que de factores de planificación de ámbito nacional o regional.

3.1. Enlaces rotos

Los enlaces externos son las puertas a través de las cuales se hacen hiperenlaces a otras páginas o sitios Web, afectando, por lo tanto, a la navegación: se sabe que están rotos cuando, al ser apuntados, responden con un mensaje de error del

tipo “Fichero no encontrado” (*File not found*), o “no es posible hacer el enlace” (*Cannot connect*), entre otros demasiado conocidos de los cibernautas y ya enumerados en el capítulo anterior. Los *enlaces externos rotos* (E.R. (Ex.)), constituyen uno de los problemas mayores de los sitios evaluados. En España están en el límite del cinco por ciento de los errores detectados, y en Portugal tienen un peso un poco mayor, llegando al ocho por ciento.

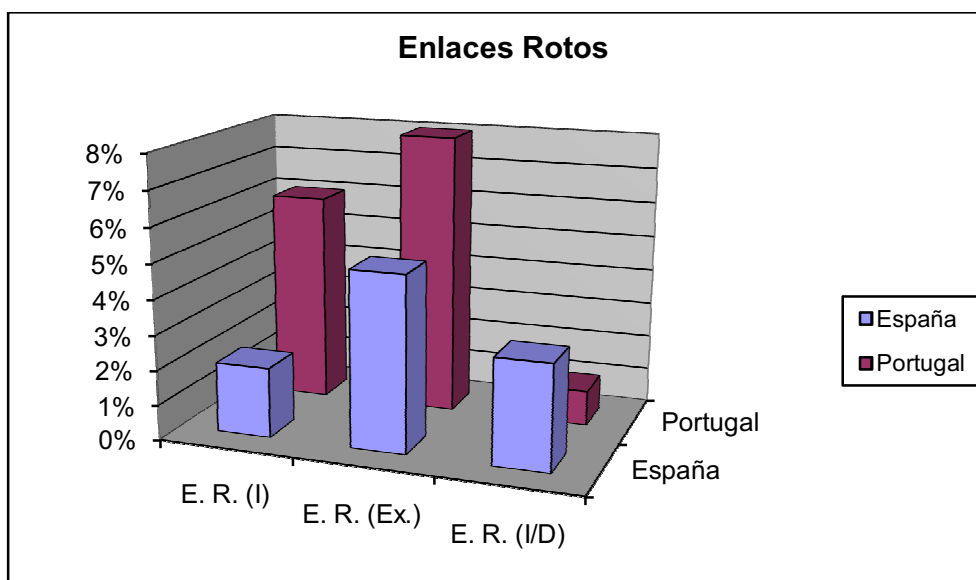


Gráfico 16: porcentajes

La lectura del gráfico revela que, entre los varios tipos de enlaces que permiten el establecimiento de hiperenlaces (externos e internos), el problema es más grave en relación con los enlaces rotos externos, afectando principalmente a las Comunidades Autónomas de Castilla La Mancha (18%) y Madrid (9% de los enlaces de un único sitio Web) y a las Regiones Centro y Lisboa e Vale do Tejo (5% en cada una), pero en general parece que las bibliotecas portuguesas cuidan menos de la verificación de la constancia de sus enlaces externos. Los *enlaces internos rotos* (E.R. (I)) alcanzan el nueve por ciento de los errores en la Comunidad Andaluza y el once y nueve por ciento, respectivamente, en las regiones Norte y de Lisboa e Vale do Tejo, pero no son significativos en la mayoría de los sitios analizados, algunos de los cuales ni siquiera son afectados por el problema (0% en Aragón, Canarias y Madrid, en España y en Madera y Azores en Portugal). Los *enlaces internos para el documento rotos* (E.R./ID)

alcanzan niveles algo preocupantes en Murcia y Andalucía (14 y 11%)³²⁶, aunque no lleguen a los máximos considerados soportables, y apenas tienen expresión en la mayor parte de las regiones.

Interpretación

En la construcción de un sitio Web deben etiquetarse los marcadores que permiten el acceso directo de una parte a otra de cada página y de una página a otra con los códigos adecuados. Periódicamente, es necesario verificar si los enlaces externos a recursos de Internet siguen existiendo, o no han cambiado de dirección, y si las páginas internas están funcionando bien y son accesibles.

El tipo de errores de navegación que acabamos de analizar está relacionado con una deficiente construcción y una mala gestión del sitio Web, que pueden justificarse con la falta de formación de los bibliotecarios y de inversiones en la contratación de técnicos competentes en la gestión de sitios Web.

Una vez más, se nota la inexistencia de un trabajo en red que garantice eficazmente la calidad y el acompañamiento de los sitios Web de las bibliotecas públicas.

3.2. Atributos inexistentes y páginas sin título

No obstante no ser considerado el error más grave que puede afectar la navegabilidad de un sitio Web (su límite es de 70%), el problema que se destaca más en los sitios Web de las bibliotecas públicas analizadas es la falta de texto alternativo en la definición de las imágenes: el 16% de los errores (España, con Valencia, 35%, Andalucía, 23% y Cataluña, 22%, en la cumbre de las comunidades más afectadas, y Aragón, 4%, Madrid, 4% y Castilla La Mancha, 5%, con las mejores prestaciones) y el

³²⁶ Téngase en cuenta que, en ocasiones, y dado que estamos tratando de números absolutos muy pequeños, basta un sitio Web con más enlaces para afectar a los porcentajes de errores detectados en cada región. Así mismo, consideramos los números válidos en cuanto señales de una tendencia, ya que los sitios mayores también corresponden a Bibliotecas con más capacidad de servir de modelos, y que normalmente son la expresión Web de redes de bibliotecas, provinciales o municipales. Cada situación podrá ser comprobada en las tablas que publicamos en anexo.

24% (Portugal, donde el problema es grave en casi todas las regiones – con la excepción de Azores y Madera –, sobre todo en el Norte, con 40% de imágenes no etiquetadas) tiene que ver con la no atribución de todos los códigos HTML necesarios a una parte de las páginas. Esta situación, denominada de “atributos inexistentes” (A.I.), significa que el programa de navegación no tiene manera de identificar los ficheros de imágenes y gráficos, y no sabe qué espacio dejar disponible en el conjunto de la página. En consecuencia, el tiempo de apertura de las páginas queda afectado, volviéndose más lento, y el contenido de las imágenes no es reconocido, lo que tiene consecuencias en la accesibilidad – por ejemplo, para personas ciegas o con dificultades de visión, que utilizan programas que necesitan una *traducción* legible en texto, o en los casos en los que los programas de imágenes están desconectados o en los que el programa de navegación no reconoce imágenes, y también, sencillamente, en la descripción textual del contenido de imágenes que no siempre tienen un significado muy claro³²⁷.

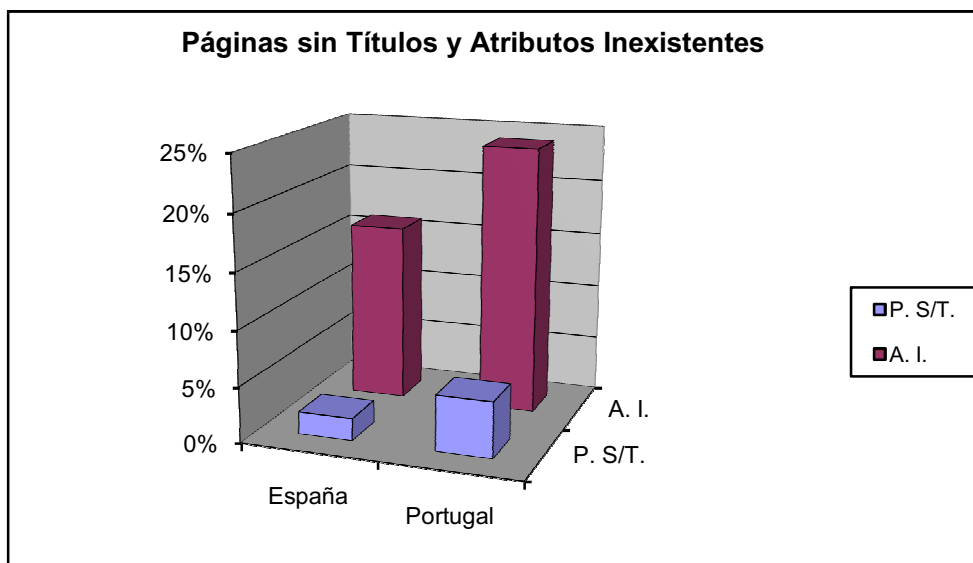


Gráfico 17: porcentajes

Las páginas sin título (P. S/T.) – o páginas electrónicas cuyos títulos no han sido objeto de la programación HTML adecuada de manera que sus contenidos sean

³²⁷ Nos parece evidente, y lo es muchas veces en la Web, cuando se utilizan símbolos no universales, que no siempre “una imagen vale más que mil palabras”.

rápidamente identificados por los usuarios – no tienen un peso significativo en el conjunto de los errores detectados por el robot. No más del dos por ciento de los enlaces evaluados en sitios españoles y el cinco por ciento portugueses son afectados por este problema, lo que está muy lejos del límite de 20%.

Visto por comunidades, el problema es más grave en Cataluña (1315, el 22% del total de enlaces evaluados) y Andalucía (604, 23%), del lado español, y en la Región Norte (1288, 41%), en el caso portugués, y son estas tres regiones las que contribuyen al peso superior del problema.

Interpretación

La no introducción de títulos y de etiquetas HTML está relacionada con defectos en la construcción y en el diseño de los sitios Web y tiene consecuencias principalmente en la accesibilidad. El problema es grave cuando se trata de una Biblioteca Pública, que hace del libre acceso a sus servicios, independientemente de condiciones sociales, económicas, intelectuales, de género o de capacidades personales, un aspecto básico de sus misiones. La no introducción de las etiquetas adecuadas excluye sin apelación una parcela de la población de la utilización de los sitios Web: los deficientes visuales.

3.3. Páginas lentas y páginas desactualizadas

El porcentaje de páginas lentas (siete por ciento en España y cinco en Portugal, relativos a, respectivamente, 1645 y 455 páginas) no es significativo en el total de enlaces evaluados, no llegando a alcanzar el máximo de 10% soportable, pero predomina en Andalucía y en la Comunidad Valenciana, donde alcanza el doce y el dieciséis por ciento. En Portugal, la zona más afectada por el problema es la Región Centro, con un ocho por ciento de páginas lentas, en un total de 2643. Se consideran páginas lentas aquellas que tienen una densidad mayor que 60kb y tardan más de ocho segundos en abrir. Este indicador es, con los enlaces rotos, uno de los que más hace bajar el índice de calidad de un sitio, ya que contribuye a que los usuarios abandonen la navegación y busquen la información pretendida en otro lugar, y está relacionado con el uso excesivo de imágenes y gráficos, cuya densidad retrasa el tiempo de apertura de los ficheros.

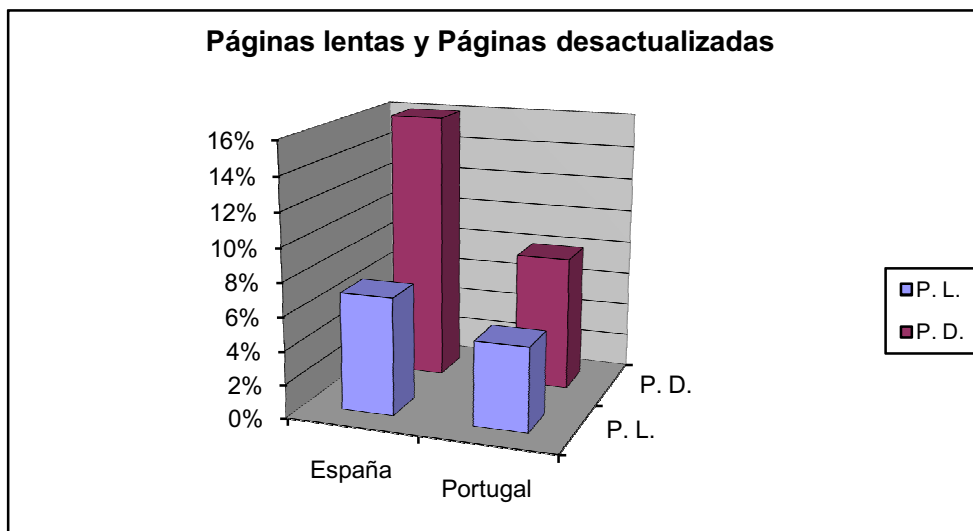


Gráfico 18: porcentajes

A pesar de que esta variable no cuenta para la evaluación, las fechas de actualización de las páginas también son detectadas por el robot. La importancia de las páginas desactualizadas - páginas no actualizadas en los seis meses anteriores a la evaluación - en el total de errores es de 16% en España, correspondiendo a 3704 páginas, y 8% en Portugal, e.g. 691 páginas. En cuanto al análisis por divisiones geográficas, la Comunidad Autónoma con un mayor porcentaje de páginas desactualizadas es el País Vasco, que llega al 33%, seguido de las Islas Canarias, cuyo único sitio Web tiene el 31% de sus páginas por actualizar y de Andalucía, con 27%. En Portugal, los sitios de Alentejo son los que tienen más páginas desactualizadas (22%), seguidos de los de la Región de Lisboa e Vale do Tejo. Al contrario, el único sitio detectado en la Comunidad de Madrid, así como el de la Región de Madeira, no tienen ninguna página actualizada hace más de seis meses y la Comunidad Valenciana, Aragón y Castilla –La Mancha no sobrepasan el tres por ciento.

Interpretación

A pesar del porcentaje alto de utilización de archivos de imágenes en los sitios Web evaluados, lo cierto es que esta situación no afecta considerablemente a su calidad global. En realidad, el valor de los ficheros de imágenes proviene de su concentración en algunos sitios Web individuales, como puede verse en las tablas de resultados de la evaluación técnica, en el anexo 3.

La importancia de las páginas desactualizadas puede ser atribuida a dos factores: en primer lugar al hecho de que una parte significativa de las páginas de estos sitios está constituida por información de carácter permanente o por lo menos estable, como reglamentos, horarios, historia de la biblioteca, información sobre los servicios, etc.; en segundo lugar, al excesivo protagonismo de una información “de mostrador”, o de “guía de usuario”, frente a los servicios interactivos. De cualquier manera, y dado que el robot no es capaz de distinguir entre este tipo de situaciones y el efectivo “abandono” del sitio, se ha intentado establecer esa distinción a través de la navegación manual, lo que tampoco es fácil ya que, como veremos adelante, pocos son los sitios Web con fechas de actualización inscritas siquiera en la página de entrada. Sin poder ser muy exactos, nos parece que no estaremos muy lejos de la realidad si arriesgamos afirmar que no es muy significativo el número de sitios cuyas páginas no son actualizadas periódicamente – pero de hecho existen algunos que aparentan no haber sido tocados desde la fecha de su creación³²⁸.

Tablas 10 a 13: valores totales y porcentajes de errores por Comunidad Autónoma española y Región portuguesa.

	AND (11)	ARA (2)	AST (2)	BAL (1)	CAN (1)	CLM (2)	CYL (6)	CAT (13)	LAR (2)	MAD (1)	MUR (4)	NAV (2)	PV (6)	VAL (5)	Total
E. Ev.	2594	1157	296	129	16	405	1529	6079	1402	879	2399	195	3953	2113	23146
E. R. (I)	232	4	5	1	0	2	20	153	39	2	17	4	31	23	533
E. R. (Ex.)	93	40	2	0	0	73	55	288	65	82	139	0	162	54	1053
E. R.	296	7	0	2	0	2	2	42	8	2	344	0	11	17	733

³²⁸ Uno de los sitios Web analizados anunciaba en su página de “agenda” las actividades para el verano de 1999, lo que da la impresión de que, una vez creado, nunca más nadie le ha tocado.

(I/D)																
P. S/T.	311	4	0	0	0	0	6	45	9	0	35	0	10	12	432	
P. L.	307	15	7	3	0	15	99	424	101	13	126	1	205	329	1645	
A. I.	604	49	34	15	3	19	160	1315	82	59	351	36	351	740	3818	
P. D.	694	30	33	14	5	13	341	877	211	0	115	36	1300	35	3704	

Tabla 10 – Valores totales de errores por Comunidad Autónoma española

	AND (11)	ARA (2)	AST (2)	BAL (1)	CAN (1)	CLM (2)	CYL (6)	CAT (13)	LAR (2)	MAD (1)	MUR (4)	NAV (2)	PV (6)	VAL (5)	Total %
E. Ev.	2594	1157	296	129	16	405	1529	6079	1402	879	2399	195	3953	2113	23146
E. R. (I)	9%	0%	2%	1%	0%	1%	1%	3%	3%	0%	1%	2%	1%	1%	2%
E. R. (Ex.)	4%	3%	1%	0%	0%	18%	4%	5%	5%	9%	6%	0%	4%	3%	5%
E. R. (I/D)	11%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	14%	0%	0%	1%	3%
P. S/T.	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	2%
P. L.	12%	1%	1%	2%	0%	4%	6%	7%	7%	0%	5%	1%	5%	16%	7%
A. I.	23%	4%	11%	12%	19%	5%	10%	22%	6%	4%	15%	18%	9%	35%	16%
P. D.	27%	3%	11%	11%	31%	3%	22%	14%	15%	0%	5%	18%	33%	2%	16%

Tabla 11 – Porcentajes de errores por Comunidad Autónoma española

	NOR (7)	CEN (6)	LVT (6)	ALE (2)	MAD (1)	AÇO (1)	Total
E. Ev.	3224	2643	1864	300	3	1099	9133
E. R. (I)	354	70	150	11	0	1	586
E. R. (Ex.)	73	134	46	13	0	466	719
E. R. (I/D)	2	44	89	0	0	1	136
P. S/T.	447	9	11	0	0	0	467
P. L.	132	203	107	10	0	3	455
A. I.	1288	547	301	57	0	13	2206
P. D.	159	169	270	67	0	26	691

Tabla 12 – Valores totales de errores por Región portuguesa

	NOR (7)	CEN (6)	LVT (6)	ALE (2)	MAD (1)	AÇO (1)	Total %
E. Ev.	3224	2643	1864	300	3	1099	9133
E. R. (I)	11%	3%	8%	4%	0%	0%	6%
E. R. (Ex.)	2%	5%	2%	4%	0%	42%	8%
E. R. (I/D)	0%	2%	5%	0%	0%	0%	1%
P. S/T.	14%	0%	1%	0%	0%	0%	5%
P. L.	4%	8%	6%	4%	0%	0%	5%
A. I.	40%	21%	16%	19%	0%	1%	24%
P. D.	5%	6%	14%	22%	0%	2%	8%

Tabla 13 – Porcentajes de errores por Región portuguesa

Capítulo 11

Análisis de los resultados: contenidos y servicios

1. Criterios de construcción de las variables

Con el objetivo de analizar los servicios prestados por las bibliotecas públicas de la Península Ibérica a través de sus sitios Web, establecemos cuatro grupos de contenidos y servicios principales, relacionados con la información general sobre la biblioteca, los servicios efectivos en línea, los servicios para niños y jóvenes y la formación de usuarios en línea (véase la tabla 16).

Como explicamos en el capítulo 9, para la definición de las variables se han tenido en cuenta las características específicas del entorno electrónico de acceso remoto – que une las características de un *hipermedio* de información y comunicación a las de un medio de prestación de servicios –, y se han utilizado como fuentes de información otros estudios de evaluación³²⁹ y el análisis de sitios Web concretos. Al mismo tiempo, se ha procurado seguir el razonamiento teórico presentado en la segunda parte de esta tesis (la Biblioteca Pública como centro cultural de acceso al conocimiento, inclusivo y alfabetizador, y radicado en la comunidad local) y exponer en variables de servicios en entorno Web los principios expresos en el Manifiesto de la UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, consubstanciados en doce misiones:

³²⁹ Ver el capítulo 9, nota 21.

Misiones de la Biblioteca Pública	Misiones de la Biblioteca Pública
1. crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años;	7. fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
2. prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles;	8. prestar apoyo a la tradición oral;
3. brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo;	9. garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad;
4. estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;	10. prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local;
5. fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos;	11. facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos;
6. facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas;	12. prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

Tabla 14 - Misiones de la Biblioteca Pública en el Manifiesto de la UNESCO

Las funciones relacionadas con la información, la alfabetización, la educación y la cultura que el Manifiesto atribuye a las bibliotecas públicas, y aún teniendo en cuenta la importancia asignada al trabajo con niños y jóvenes, pueden ser reagrupadas de la siguiente forma:

<p>A. Niños y jóvenes</p> <p>(1) Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.</p> <p>(4) Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.</p>	<p>B. Información</p> <p>(9) Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.</p> <p>(10) Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.</p>
<p>C. Cultura</p> <p>(3) Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.</p> <p>(5) Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.</p> <p>(6) Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.</p> <p>(7) Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.</p> <p>(8) Prestar apoyo a la tradición oral.</p>	<p>D. Educación y Alfabetización</p> <p>(2) Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles.</p> <p>(11) Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.</p> <p>(12) Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.</p>

Tabla 15 - Misiones de la Biblioteca Pública organizadas por funciones

En el entorno electrónico de acceso remoto, dichos grupos pueden ser concretizados en una diversidad de servicios que procuramos expresar en las variables construidas para este análisis.

Así, los servicios para niños y jóvenes se contemplan en un grupo particular, ya que son una de las tendencias de desarrollo de los servicios de bibliotecas públicas en la actualidad³³⁰. Los resultados de este análisis específico nos ayudarán a saber cómo están las bibliotecas públicas ibéricas actuando con relación a los sectores de edades más bajas de la población, cuya formación desde muy temprano es esencial en el ámbito de la promoción de hábitos de lectura y de la alfabetización informacional.

Las misiones relativas a la información constituyen algunas de las variables más importantes del apartado sobre servicios en línea prestados a través de los sitios Web de las bibliotecas públicas y se expresan a través de los siguientes ítems: el acceso a Web OPACs, a bibliotecas digitales, a recursos de Internet, y a páginas de información a la comunidad, así como las condiciones en las que cada uno de estos servicios es propuesto. Naturalmente que todos los servicios relacionados con el préstamo y el servicio de referencia están incluidos en las condiciones de acceso a la información.

La cultura está presente en su vertiente local, la información sobre historia y otros temas locales (el acceso y la promoción de la memoria y la identidad locales son los temas culturales más referidos en los documentos analizados en la Parte I de esta tesis), así como en los ítems relacionados con la divulgación de actividades de animación cultural y de novedades bibliográficas, que frecuentemente asumen la forma de guías de lectura e información sobre autores y géneros literarios y temáticos. La dimensión algo intangible de la biblioteca en cuanto agente cultural que, de una cierta manera, informa toda su actividad, así como la diversidad de aproximaciones de las bibliotecas públicas a aspectos como la creatividad o la difusión cultural, nos han hecho difícil crear variables relacionadas muy específicamente con la promoción cultural, como sería el caso de clubes o foros de lectura en línea. Esta diversidad de propuestas y, en algunos casos, su falta, están contempladas en la variable “otros servicios en línea” de la tabla de evaluación.

³³⁰ Obsérvense, a título de ejemplo, los sitios Web de las Bibliotecas Públicas de Nueva York (www.nypl.org), Los Angeles (www.lapl.org), Sacramento (<http://www.saclibrary.org>) San Francisco (www.sfpl.org), en los EE.UU., o de la canadiense Biblioteca Pública de Brantford (<http://www.brantfor.library.on.ca>).

La educación y la alfabetización informacional deben constituir, como hemos defendido en la segunda parte de esta tesis, un principio básico en la construcción de los sitios Web de bibliotecas públicas. El hecho de que un sitio ha sido diseñado con objetivos formadores se constata en el cuidado puesto en la definición de los servicios de información sobre la biblioteca, sus servicios y las maneras de utilizarlos, y en la prestación de servicios de información sobre el propio sitio Web y sus condiciones de uso, así como en la existencia de una página de ayuda en línea, presente en todas las páginas. Los servicios de referencia, importantes para el acceso a la información, son también un factor de la alfabetización informacional, así como la existencia de efectivos servicios de formación de usuarios en línea, variable para la que hemos construido un grupo específico.

A. Servicios de información general	1.2.6. otro
1. Información general	1.3. Acceso a otros OPACs
1.1. Nombre de la biblioteca	1.3.1. En el Web OPAC de la biblioteca
1.2. Misión de la biblioteca	1.3.2. Enlaces externos
1.3. Dirección de la biblioteca	2. Préstamo interbibliotecario
1.4. Contactos generales y e-mail	3. Referencia
1.5. Plano de localización	4. Sugerencias
1.6. Medios de acceso (en las grandes ciudades)	5. Biblioteca digital
1.7. Horarios de la biblioteca	5.1. Propia
1.8. Información sobre el personal	5.2. Enlaces externos
1.9. Nombre y/o contactos del personal	6. Recursos de Internet
1.10. Sólo inf. sobre el director	6.1. Enlaces para toda Internet
1.11. Servicios prestados	6.1.1. Toda Internet
1.12. Guía del usuario	6.1.2. Nacionales
2. Información añadida sobre la biblioteca	6.1.3. Locales / Regionales
2.1. Historia	6.2. Enlaces a buscadores
2.2. Legislación / Normas	6.3. Enlaces a temas seleccionados
3. Información sobre el sitio Web	6.3.1. Organizados por temas
3.1. Mapa del sitio	6.3.2. Organizados por la CDU
3.2. Descripción de los contenidos	6.3.3. No organizados
3.3. Forma de utilización	6.4. Descripción bibliográfica, resúmenes, indicaciones de uso
3.4. Fecha de actualización	6.4.1. Listas de títulos / enlaces
3.5. Datos técnicos (estadísticas, webmaster)	7. Inscripción en la biblioteca
3.6. Contacto del webmaster	8. Buscador
4. Noticias	8.1. Para el sitio
4.1. Novedades bibliográficas	8.2. Para toda Internet
4.2. Actividades de la biblioteca	9. Información a la comunidad
5. Otros servicios de información	10. Historia y otros temas locales
B. Servicios en línea	11. Otros servicios en línea
1. Web OPAC	C. Servicios para niños y jóvenes
1.1. Inf. sobre características y/o formas de uso	1. Páginas para niños

1.1.1. Ayuda	2. Páginas para jóvenes
1.1.2. Servicios al usuario (intranet)	3. Enlaces seleccionados
1.1.2.1. Préstamo	4. Ayuda en los trabajos de casa
1.1.2.2. Renovación	5. Juegos
1.1.2.3. Reserva	6. Inf. para padres y profesores
1.2. Tipo de OPAC	7. Inf. sobre la biblioteca
1.2.1. Red de las BPE/RILP	8. Inf. sobre el sitio Web
1.2.3. Red regional	9. Ayuda
1.2.4. Red local	10. Otros servicios
1.2.5. Propio	D. Formación de usuarios en línea
	1. Formación en el uso de Internet
	2. Formación en el uso del sitio Web
	3. otros tipos de formación

Tabla 16 – Contenidos y servicios en línea evaluados

2. *Los servicios de Información general: el sitio Web como guía de la biblioteca*

El grupo de variables organizado bajo el título de “Servicios de Información General” es aquel que reúne un mayor porcentaje de presencias en los sitios analizados. El gráfico 19 muestra como las bibliotecas utilizan el sitio Web para promover sus servicios en el espacio físico, o de la *realidad real* y, con general competencia, informan sobre datos básicos como el nombre, la localización, la dirección y los servicios prestados.

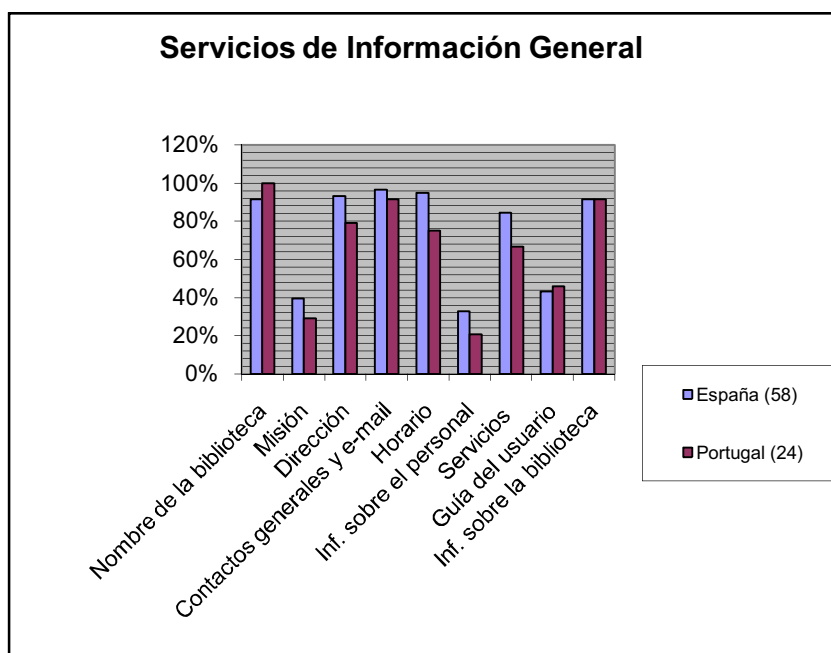


Gráfico 19: porcentajes

Así, el 100% de las bibliotecas públicas portuguesas indican su *nombre* en la página de entrada del sitio Web, mientras en España hay cinco bibliotecas en un total de 58 que extrañamente no han considerado importante identificar el sitio con su nombre. Luego después del nombre de la biblioteca, los servicios de información general más comunes son los *contactos* (teléfonos y correo electrónico), que aparecen en el 97 y el 92% de los sitios españoles y portugueses, respectivamente, la *dirección* (93 y 79%) y el *horario* (95 y 75%). Aún así, los sitios Web españoles parecen demostrar, más que los portugueses, una preocupación global con el acceso a este tipo de informaciones muy básicas, ya que tanto con respecto a la dirección efectiva como al horario, el porcentaje no baja del 90%.

Nótese que, en la medida en la que el tipo de información se vuelve más complejo, los porcentajes van disminuyendo: incluso los *servicios* prestados en la biblioteca física no aparecen en más del 84% de los sitios Web españoles y en 67% de los portugueses y sólo el 40 y el 29%, respectivamente, se preocupan de la difusión de sus *misiones* y objetivos. Hay, no obstante, un porcentaje regular de bibliotecas que buscan informar más detalladamente sobre las condiciones de uso de sus servicios, ya que el 91 y el 92% proporcionan informaciones añadidas, en las que se incluyen la *historia* (53 y 38%) y la *legislación* aplicable, o los reglamentos y *normas* internas (36 y 38%), mientras 43 y 46% utilizan las páginas de la Web para publicar una *guía del usuario*³³¹.

Como puede verificarse, en parte de los casos los resultados de los dos países son muy similares, pero es curioso observar como hay una tendencia mayor a la divulgación histórica por parte de las bibliotecas españolas y en general a la inclusión de información más detallada, utilizando un poco más que las portuguesas las

³³¹ La guía del usuario informa sobre secciones, servicios, formas de organización y condiciones de uso de la biblioteca física (no incluyendo al sitio Web), mientras una lista de servicios es una forma de información más directa y menos condicionada por el “espectro” del edificio, contrapuesto al servicio virtual. Ninguna de las guías del usuario que consultamos en los sitios Web analizados dedicaba una línea al medio que estaba siendo utilizado.

potencialidades de los sitios Web en el ámbito de la promoción de los servicios y de las bibliotecas en sí.

El número de bibliotecas que consideran importante prestar algún tipo de información sobre el *personal* es muy bajo en ambos países: no más del 33% de los sitios españoles y el 21% portugueses informan sobre el *nombre y contactos del director* (26 y 25%, respectivamente, de los sitios con este tipo de datos) o del *personal* de las bibliotecas (74 y 75%).

Ya cuanto a la difusión de *noticias* sobre las actividades de las bibliotecas, los sitios Web portugueses presentan un valor más elevado: 75%, contra el 59% en España, han percibido la importancia de Internet como medio difusor de actividades de animación cultural actualizable periódicamente y con un alcance mayor que los medios de publicidad habituales (prensa local, invitaciones). Por otro lado, la divulgación de las *novedades bibliográficas* revela ser una preocupación ligeramente más elevada en las bibliotecas españolas (38%, siendo de 25% el valor sobre el mismo ítem en las portuguesas), a pesar de que su índice porcentual es aún muy bajo.

El 26% de los sitios Web de bibliotecas públicas españoles y 42% portugueses utilizan la Web para divulgar *otras informaciones*: se pueden así encontrar directorios de redes de bibliotecas municipales o de diputación, y también de bibliotecas escolares, plantas y fotografías de los edificios, proyectos de edificios en construcción, informes sobre el sistema informático de la biblioteca, información sobre otros servicios municipales (Archivos, Museos) y sobre publicaciones del Ayuntamiento, sobre los patronos de las bibliotecas, etcétera.

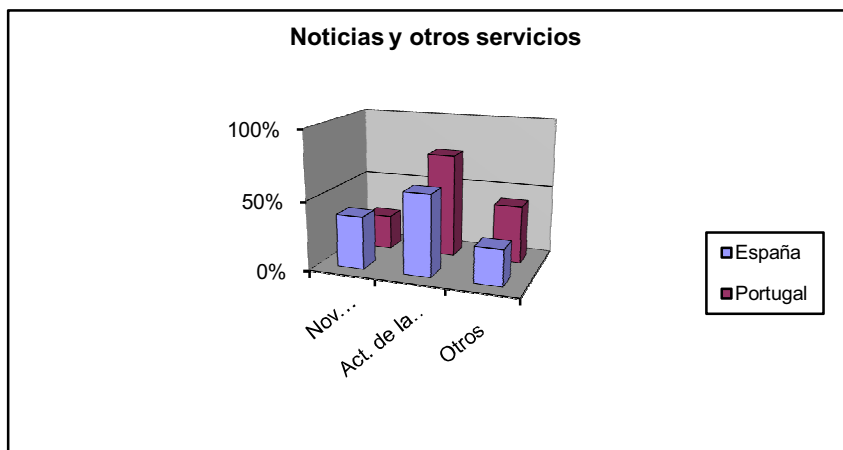


Gráfico 20: porcentajes

La información sobre bibliotecas escolares es una característica de algunos sitios Web portugueses y se debe al hecho de que, en este país, existe desde 1997 una Red Bibliotecas Escolares que está siendo construida a través de convenios entre el Ministerio de Educación, las Escuelas y los Ayuntamientos y cuenta con el apoyo directo de las bibliotecas municipales, definiéndose una tendencia hacia la creación de redes municipales que integran los dos tipos de organizaciones³³².

Interpretación

Los datos recogidos sobre las variables de *servicios de información general* revelan que la mayor parte de las bibliotecas utilizan el sitio Web como página de presentación y divulgación de informaciones básicas sobre la localización, los horarios y el funcionamiento general de la biblioteca física.

En este sentido, la generalidad de los sitios Web de las bibliotecas públicas ibéricas cumple bien una de las características que apuntamos en el capítulo 8 sobre los ítems a los que han de corresponder dichos sitios: la de medio de divulgación y publicidad a la organización. No obstante, la simple comparación entre la mayor parte de estos sitios y las guías del usuario o folletos impresos sobre la biblioteca revela que hay una transferencia directa de la información impresa al medio virtual.

A pesar de que muchas bibliotecas utilizan el sitio para divulgar sus actividades de animación, el valor relativo a la difusión de información sobre novedades bibliográficas

³³² Cfr. Portugal. Ministério da Educação, *Rede de Bibliotecas Escolares* (200-?).

es mucho más bajo, revelando que la utilización de la Web como medio eficaz de información regular a los usuarios, concretamente sobre las colecciones y su actualización, no ha sido aún bien comprendida. En realidad, se utiliza la Web como medio de atraer los usuarios a la biblioteca física (información sobre la localización, horarios, etcétera, y sobre las actividades de animación) y no como un medio diferente de prestación de servicios que, por ejemplo, les evita desplazamientos innecesarios a la biblioteca.

2.1. Servicios de información general sobre el sitio Web

Aún en el campo de las variables de *Información General*, 30 bibliotecas públicas españolas y 17 portuguesas (el 52 y el 71%, respectivamente) proporcionan algún tipo de *información sobre el sitio Web*.

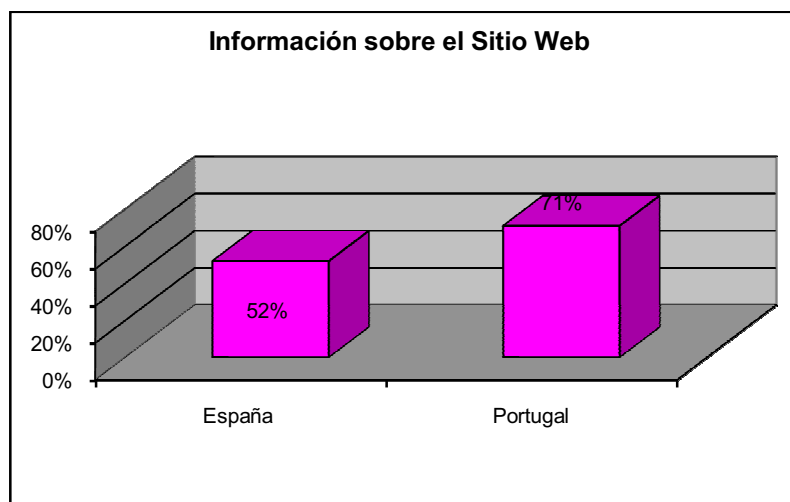


Gráfico 21: porcentajes

No obstante, un análisis detallado del tipo de información prestada nos muestra sus limitaciones:

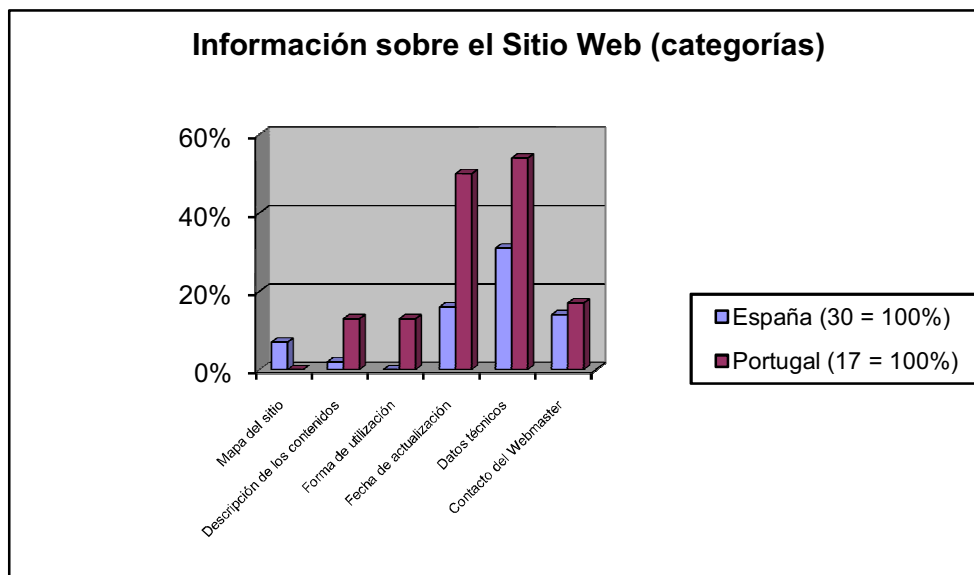


Gráfico 22: porcentajes

En general, parece existir una tendencia de las bibliotecas públicas portuguesas a prestar más atención al medio en el que el sitio Web se desarrolla. El casi 50 por ciento coloca la *fecha de actualización* al menos en la página de entrada, y el 54% presta algún tipo de *información técnica* sobre el sitio, contra valores algo más bajos en España, donde la fecha de actualización no llega a los 20% (nueve bibliotecas en 58). No obstante, y a pesar de un valor absoluto muy bajo, hay más bibliotecas españolas que portuguesas preocupadas con la orientación de sus usuarios: el siete por ciento (cuatro) presenta un *mapa del sitio*, que no existe en ninguno de los 24 sitios portugueses. Tres bibliotecas portuguesas y una española describen el *contenido* del sitio Web y, respectivamente, cuatro y ocho divulgan el contacto del *gestor de la Web*.

Los números relativos a esta variable están demasiado dispersos para que tenga mucho sentido un análisis por Comunidades y Regiones. De cualquier manera, Andalucía, Valencia y Cataluña son las que presentan más datos sobre los sitios Web (dos de los tres mapas del sitio existentes están en Andalucía y uno en Valencia, mientras Cataluña es la comunidad donde se encuentran más páginas con fechas de actualización). En Portugal se nota un equilibrio en la distribución de los valores, siendo notable que una sola biblioteca de Lisboa y Vale do Tejo presente información sobre casi todas las categorías analizadas, con excepción del mapa del sitio y del contacto del gestor.

Interpretación

Los servicios prestados a través del sitio Web se representan normalmente en la página de entrada bajo epígrafes generales, pero sin ninguna explicación añadida sobre su forma de utilización.

La dificultad en entender el papel de la Web como medio de información y comunicación, y la importancia de una actitud de alfabetización informacional en el diseño y la construcción de los sitios Web quedan bien claras en los bajísimos valores alcanzados por la generalidad de las bibliotecas analizadas en la variable que contempla la *información sobre el sitio Web*, con excepción de los ítems relacionados con las fechas de actualización y los datos técnicos. De hecho, parece no haber aún una conciencia clara de que el sitio Web es mucho más que un medio de promoción, o incluso una prolongación de los servicios de la biblioteca física, y que su existencia es independiente de ella y exige, por eso, un tratamiento específico, ya que muchos de los principios de funcionamiento en la *realidad real* no se adaptan a la *realidad virtual*.

Veamos entonces los servicios efectivos que nuestras bibliotecas proponen en versión digital.

3. Servicios en línea

3.1. Web OPACs y servicios de préstamo

No más de 38 bibliotecas en España y ocho en Portugal, respectivamente el 59 y el 33 por ciento, disponen de *catálogos automatizados* accesibles en línea. El valor es substancialmente más elevado en España, donde predominan los *Web OPACs* de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado y de redes regionales frente a otro tipo de catálogos en línea, concretamente de bibliotecas individuales, conforme puede verse en el gráfico 23:

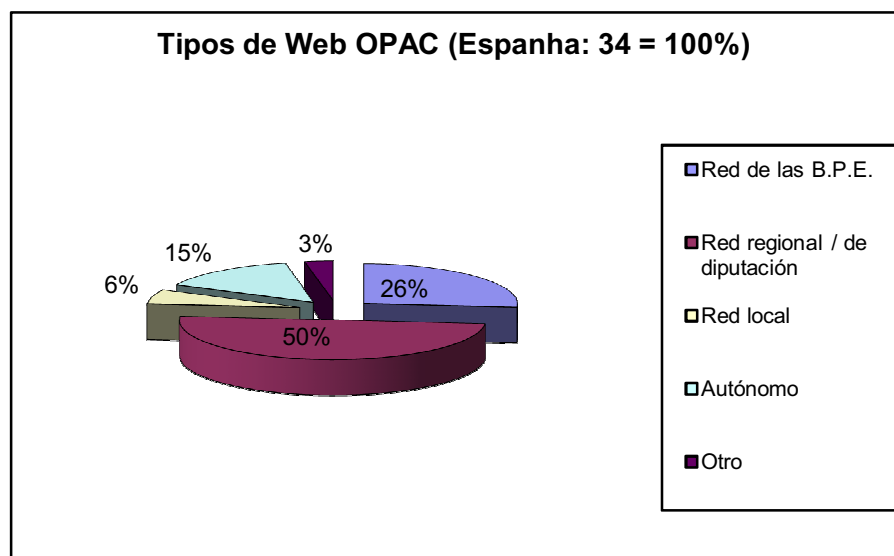


Gráfico 23: porcentajes

Por extraño que parezca, no todas las Bibliotecas Provinciales (no más que nueve, en 16) disponen de un acceso a su Web OPAC de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado (RBPE) a través del sitio Web³³³. La Comunidad donde hay más catálogos en línea de la RBPE es Andalucía, pero también es en esta región donde más bibliotecas públicas Provinciales están gestionando sitios Web. El peso mayor es el de los catálogos pertenecientes a redes regionales o de diputaciones, que totalizan el 50% (17) del total de Web OPACs, pero este valor viene casi sólo de las Comunidades Autónomas de Cataluña (donde nueve de los diez catálogos son de las redes de las diputaciones y el décimo es de la RBPE) y Murcia (con tres catálogos en línea, todos de la Red de Bibliotecas de Murcia). Se encuentran aún dos Web OPACs de redes municipales más pequeñas y ocho de bibliotecas individuales, dos de los cuales no son de la colección documental general de la biblioteca, sino de fondos especiales de interés local. Una curiosidad viene del hecho de que una biblioteca, en Castilla y León, provee el acceso al catálogo en línea de la Agencia Española del ISBN.

Al contrario, en Portugal, el mayor porcentaje de Web OPACs disponibles a través de los sitios Web de las bibliotecas públicas pertenece a bibliotecas individuales.

³³³³³³ Nótese que los web OPACs de estas bibliotecas están accesibles a partir del sitio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en página propia con el URL <http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>.

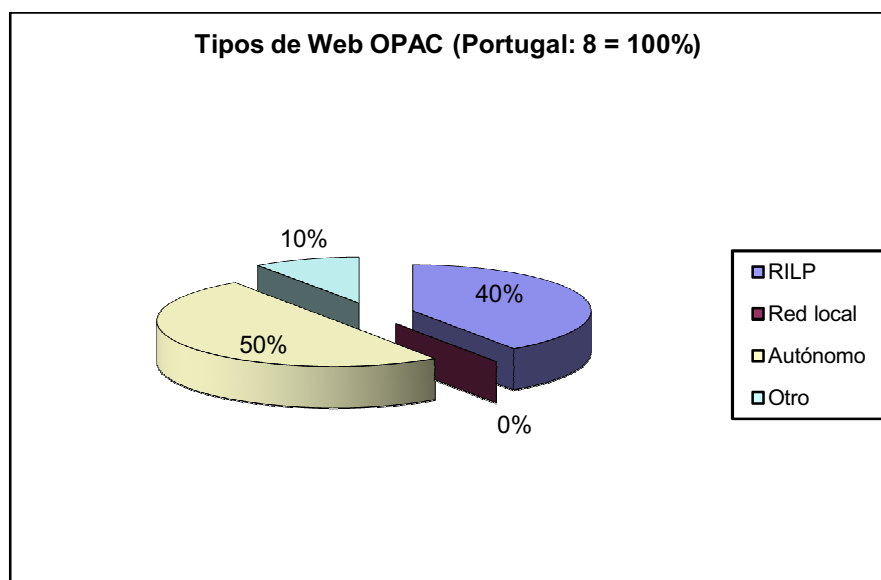


Gráfico 24: porcentajes

Las bibliotecas integradas en la Red Informática de Lectura Pública (Rede Informática de Leitura Pública - RILP), creada a partir de convenios entre los Ayuntamientos y el Instituto Portugués del Libro y de las Bibliotecas (Instituto Português do Livro e das Bibliotecas - IPLB) están en segundo lugar, con cuatro Web OPACs (40%), no existiendo ningún catálogo de redes municipales³³⁴.

Finalmente, y a la semejanza de España, hay en Portugal un sitio Web que asume como Web OPAC una base de datos ISBD.

Las diferencias regionales son muy claras en este punto, contando la Región Norte con cinco Web OPACs para siete bibliotecas, el 63% del total de catálogos en línea. Los sitios Web de las dos Regiones Autónomas de Madeira y Açores cuentan cada uno con su OPAC. En dos regiones, Centro y Alentejo, no ha sido detectado ningún catálogo automatizado en línea.

³³⁴ La variable sobre “Redes regionales o de diputación” no ha sido incluida en el gráfico, por no estar adecuada a la realidad portuguesa.

En cuanto a las características específicas de los catálogos, se constata que un elemento esencial de cualquier catálogo en línea, la *ayuda* al usuario, no está presente en el 55% de los OPACs españoles analizados y en el 75% de los portugueses.

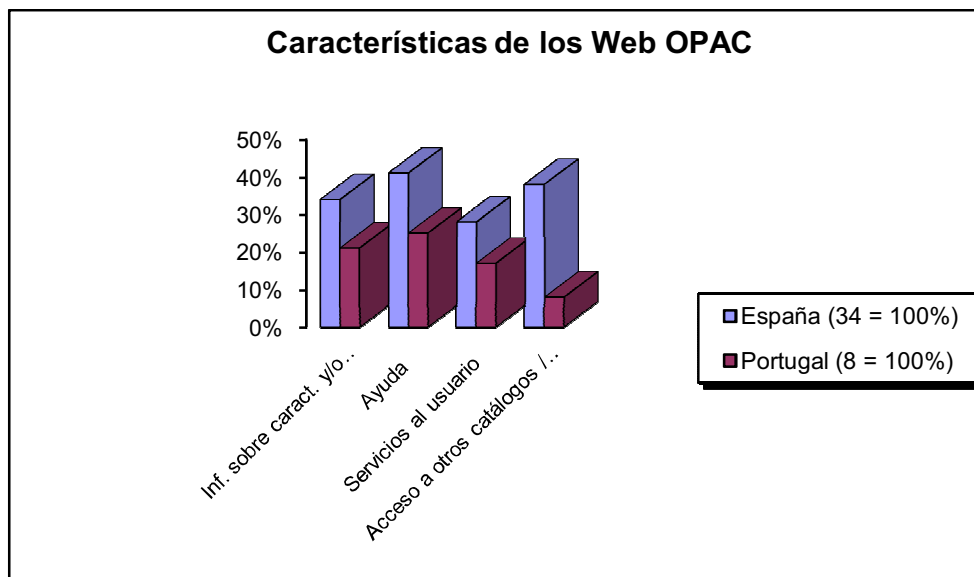


Gráfico 25: porcentajes

De la misma forma, y a la semejanza de lo que pasa con la información sobre los sitios Web concretos (pero, en teoría, la experiencia con catálogos automatizados debería ser más amplia y sus características más perfeccionadas), la descripción del catálogo y de las formas posibles de uso no aparece en más de 34% de los Web OPACs españoles y 21% portugueses.

Comparativamente con estos elementos esenciales, un factor de desarrollo como el constituido por los *servicios al usuario* a través de la Intranet de la biblioteca (concretamente servicios de *renovación* del préstamo y *reserva* de documentos, o consulta de la situación particular del usuario), tiene una presencia aún muy reducida: sólo el 28 y el 17 por ciento de los OPACs, respectivamente en España y Portugal, están integrando este tipo de servicios.

Una vez más, en Portugal los servicios al usuario aparecen casi exclusivamente en los sitios Web de bibliotecas de la Región Norte y, en España, predominan en Cataluña.

No obstante, los servicios de préstamo no siempre están ligados a la existencia de Web OPAC. En algunos casos se provee el acceso a formularios en línea o correo

electrónico para la renovación y reserva de documentos, siguiendo el mismo principio de la prestación de este tipo de servicios a través del teléfono, usado en muchas bibliotecas para obviar las dificultades relacionadas con los horarios y el traslado físico de los usuarios. El gráfico 26 muestra los porcentajes de sitios Web con este tipo de servicios, independientemente de su localización en el Web OPAC o en localizaciones propias dentro del sitio.

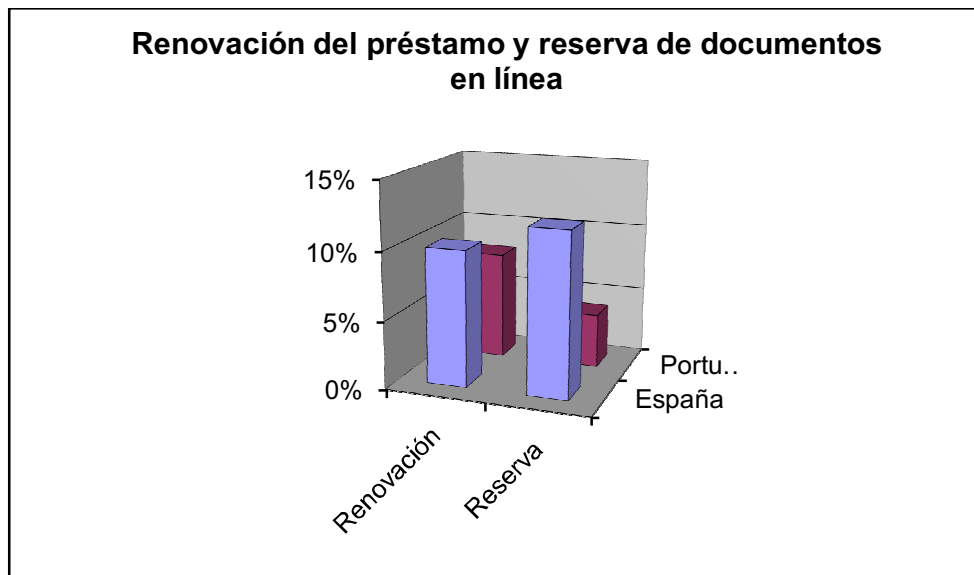


Gráfico 26: porcentajes

En total, son tres las bibliotecas portuguesas y 14 las españolas que suministran estos servicios en línea, sin que ninguna región se destaque demasiado.

El *préstamo interbibliotecario* es uno de los servicios que más pueden desarrollarse a través del entorno digital, ya que muchos de los obstáculos tradicionales a su prestación dejan de tener sentido cuando es posible, a los usuarios y a los servicios bibliotecarios, acceder e interactuar con una diversidad de catálogos y bibliotecas al mismo tiempo. Los resultados obtenidos para esta variable muestran que el 19% (11) de los sitios Web españoles disponen de un servicio interactivo de préstamo interbibliotecario, y solamente cuatro por ciento en Portugal (lo que equivale a un sitio, de una biblioteca en el Norte). En España, el servicio está muy repartido por las diversas comunidades, pero predomina en Andalucía, donde es prestado por cuatro bibliotecas.

Es aún en el contexto de las redes de bibliotecas públicas, principalmente de Cataluña y de la Diputación de Barcelona, pero también de Murcia, que el casi 40% de los sitios Web españoles proveen el acceso a otros Web OPACs y bases de datos, o a partir de la propia página de entrada del OPAC de la biblioteca, o en las páginas de búsqueda, en las cuales es posible elegir el catálogo en el cual se quiere buscar (casos de los catálogos colectivos). En Portugal, tal posibilidad se limita a dos bibliotecas virtuales, una en el Norte (una biblioteca cooperante de PORBASE, la base nacional de datos bibliográficos, e integrada en una Universidad) y la otra en Lisboa e Vale do Tejo.

Interpretación

El mayor número de Web OPACs en los sitios Web de las bibliotecas españolas, si las comparamos con las portuguesas, es la consecuencia de una realidad de cooperación centralizada, y de una política concertada de constitución de catálogos en red. De hecho, la mayor parte de los catálogos en línea detectados pertenecen a redes regionales de bibliotecas o a la Red de Bibliotecas Públicas del Estado, lo que significa que, al menos en algunos aspectos, la existencia de redes de cooperación es efectivamente benéfica para el desarrollo de servicios bibliotecarios virtuales.

La calidad efectiva de estos catálogos es otro tema, que convendrá evaluar en ocasiones futuras.

No obstante, el hecho de que no todas las Bibliotecas Provinciales presentes en la Red disponen de un Web OPAC accesible a través del sitio Web se debe probablemente a algún desconocimiento de las implicaciones de la presencia en Internet y a los problemas de concepción del sitio Web que venimos constatando.

La situación portuguesa es bastante diferente toda vez que, a pesar de la existencia de una Red Informática de Lectura Pública coordinada a partir del Instituto Portugués del Libro e de la Lectura, los apoyos presupuestarios del Instituto a los Ayuntamientos y los respectivos planes de automatización dependen del tipo de Biblioteca³³⁵, y sólo las BM3 y las BM2 pueden integrar dicha red informática. Así, las

³³⁵ *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas* (2002): El programa de la Rede Nacional de Bibliotecas Públicas prevé la existencia de tres tipos de bibliotecas, de

bibliotecas más pequeñas y otras que por diversas razones han quedado fuera de los concursos de la red informática reciben unos apoyos específicos para la automatización, gestionando individualmente sus catálogos.

En relación con los servicios de préstamo en línea, a los que Hilario Hernández llama el “servicio estrella”³³⁶, sus destellos no han llegado aún a la galaxia digital. Posiblemente gracias a una política centralizada de gestión de Web OPACs, ya de la Red de Bibliotecas Públicas de Cataluña, ya de la *Xarxa* de Bibliotecas Públicas de la Diputación de Barcelona, es en la Comunidad Autónoma de Cataluña donde este tipo de servicios es más frecuente.

La realidad es que los procedimientos de automatización de la gestión, y concretamente de los catálogos son una actividad aún muy reciente en muchas de las bibliotecas públicas de los dos países. El retraso se refleja en la propia construcción de sitios Web, que muchas veces se crean quemando etapas, sin que la gestión automatizada de las bibliotecas esté completa.

El panorama del acceso a Web OPACs de bibliotecas públicas es, así, bastante débil, lo que condiciona efectivamente el acceso virtual a sus servicios: sin posibilidad de consultar el catálogo de la biblioteca, ni de acceder a otros catálogos, se vuelve imposible el suministro de una serie de importantes servicios de acceso remoto; la consulta bibliográfica, el préstamo, la renovación y reserva de documentos, el préstamo interbibliotecario, son aspectos determinantes para la concretización de los objetivos de las bibliotecas públicas que, pura y simplemente, no pueden ser cumplidos en estas condiciones, por lo que las deficiencias de los sitios Web no son más que reflejos de las deficiencias de las bibliotecas físicas.

acuerdo con el número de habitantes de los municipios: BM1 (municipios con menos de 10000 habitantes), BM2, entre (10000 y 50000 habitantes) y BM3 (más de 50000 habitantes).

³³⁶ Hernández, Hilario (2001), *Las Bibliotecas Públicas en España*.

3.2. Bibliotecas digitales y recursos de Internet

No obstante, hay otros servicios en línea que las bibliotecas públicas ibéricas están prestando a través de sus sitios Web. Como hemos visto en el capítulo 9, muchos de estos sitios Web están ya asumiendo su condición de portales, permitiendo el acceso, a través de sus páginas, a *recursos de Internet* y a *bibliotecas digitales*. Un número aún muy reducido abre sus puertas a la búsqueda en toda Internet (dos, uno en cada país), permitiendo el acceso a un *motor de búsqueda externo*, y un total de seis sitios incluye *buscadores internos* (tres en cada país).

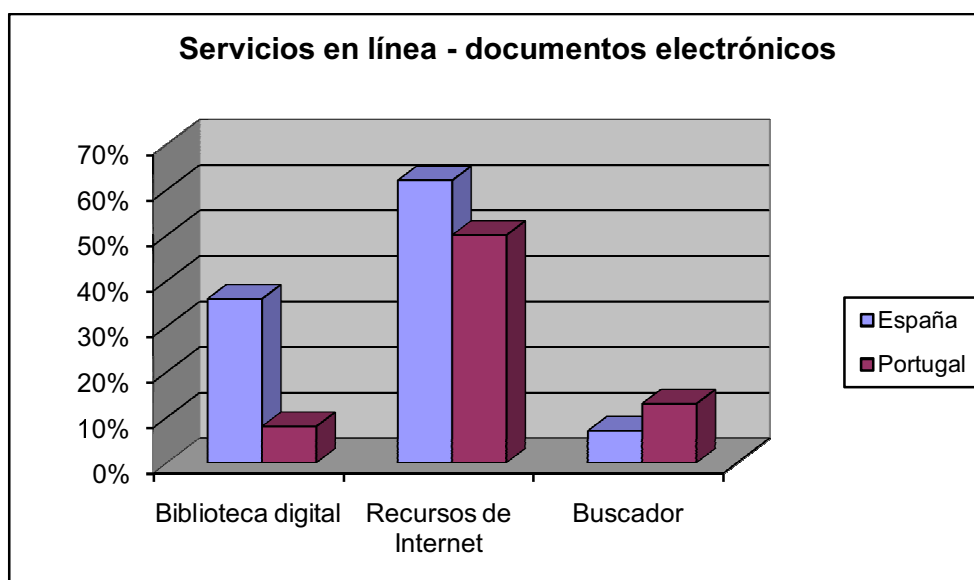


Gráfico 27: porcentajes

La lectura del gráfico 27 permite concluir que el acceso a recursos de Internet se está volviendo una de las actividades más generalizadas de los sitios Web de bibliotecas públicas en la Península Ibérica. El 62 y el 50 por ciento de las bibliotecas dedican páginas a este tipo de servicios. Con un valor menor, que en España es aún así significativo (38%, equivalentes a 21 sitios Web), y casi inexistente en Portugal (8%, equivalentes a dos sitios Web), el acceso a las bibliotecas digitales, propias o externas³³⁷, también va haciendo su entrada en el conjunto de los servicios

³³⁷ Las más frecuentes son la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes y el Proyecto Gutenberg.

suministrados por las bibliotecas públicas. Nótese que, a pesar de que los números resulten aún muy bajos, hay doce bibliotecas españolas y dos portuguesas con bibliotecas digitales propias.

En España, el 75% de las bibliotecas públicas con este tipo de servicios organizan sus colecciones de recursos de Internet *por temas*, y el 8% por las *clases de la CDU*; en Portugal, sólo el 25 y el 33%, respectivamente, presentan una organización coherente; en cada país, el 17 y 42% de las bibliotecas que prestan acceso a recursos de Internet no utilizan *ningún tipo de organización*.

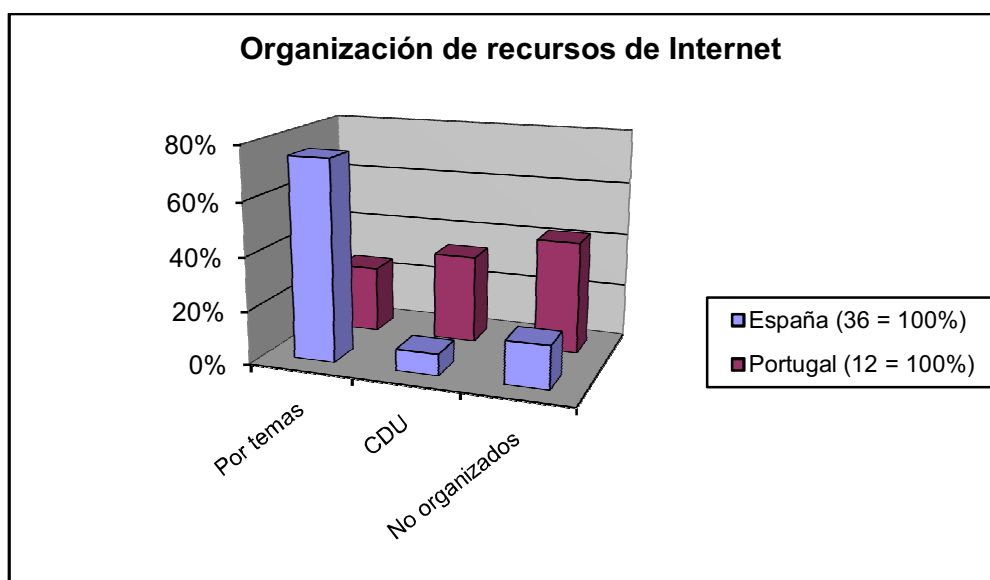


Gráfico 28: porcentajes

El tratamiento bibliotecario al que los recursos Web tienen derecho también es revelador de la importancia que les es asignada en el contexto de las colecciones. Así, en los dos países, con predominio de Portugal, la mayor parte de las bibliotecas se limita a enumerar recursos, sin ningún tipo de descripción bibliográfica, resúmenes o indicaciones de uso.

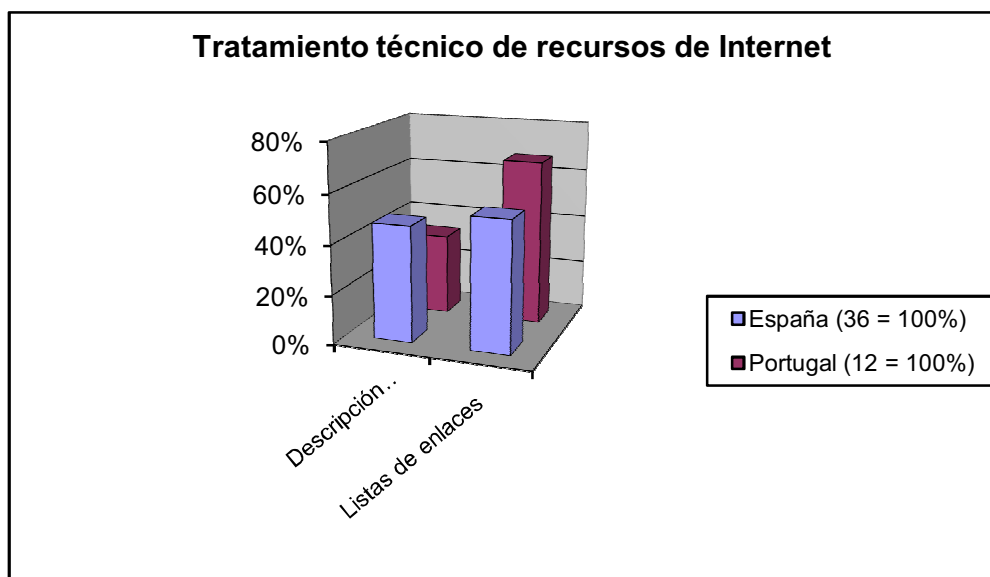


Gráfico 29: porcentajes

La distribución de los servicios de acceso a recursos de Internet está dispersa por el conjunto de las Comunidades Autónomas españolas y Regiones portuguesas, sin que ninguna se destaque especialmente en los ítems analizados.

Interpretación

La *condición* de portales y la constitución de un nuevo tipo de colecciones en soporte digital seleccionadas, organizadas y servidas a los usuarios en entorno electrónico, parecen a primera vista constituir uno de los aspectos mejor entendidos por los bibliotecarios en relación con las *virtualidades* del entorno digital.

A pesar del número reducido de bibliotecas digitales construidas por las propias bibliotecas a partir de sus colecciones, su simple existencia en doce bibliotecas españolas y dos portuguesas indicia el inicio de un trabajo de digitalización de documentos, sobre todo de interés local y, concretamente, relativos a la historia de las comunidades, que es importante como señal del reconocimiento del soporte digital como un nuevo soporte de producción, almacenamiento y acceso al conocimiento.

No obstante, si el acceso a recursos virtuales es uno de los servicios en línea más destacados del conjunto de servicios prestados por las bibliotecas públicas a través de sus sitios Web, su *comprensión* en cuanto documentos susceptibles de integrar, al

mismo nivel de los otros soportes, las colecciones de la biblioteca, parece no ser aún una realidad generalizada, sobre todo en las bibliotecas portuguesas.

Es interesante mirar un poco más de cerca la forma cómo las bibliotecas públicas consideran los recursos de Internet. El hecho de haber un porcentaje tan elevado, sobre todo en Portugal, de bibliotecas que no se preocupan de su organización es revelador de la poca importancia que les es asignada en cuanto un nuevo tipo de colecciones, en soporte multimedia y de acceso remoto. Por otro lado, las diferentes opciones de la organización, por temas o por clases de la CDU, son un reflejo de las discusiones sobre la organización misma de las colecciones en la biblioteca – si la CDU puede reflejar mejor la biblioteca real y tradicional, y se permite una clasificación más coherente de los temas, la organización por asuntos es más flexible y adaptable a los cambios, y quizás más adecuada a un medio de comunicación como Internet³³⁸. Así, la tendencia dominante del uso de la CDU por las bibliotecas portuguesas puede indicar una concepción más clásica y tradicionalista de los servicios, que tiende a ser superada por las bibliotecas españolas en cuanto proveedoras de servicios digitales.

Es cierto que una lista de enlaces de Internet puede muy bien ser mirada como una estantería llena de libros, que no tienen las fichas de catalogación plegadas en las cubiertas, y nadie encontraría normal que las tuvieran. Pero en realidad no lo es, ya que, al contrario de un libro, un CD o un vídeo o DVD en una estantería, un enlace a un documento Web no nos informa más que sobre su título, o URL, no siempre esclarecedor cuanto al contenido, mientras los otros documentos tienen imágenes o texto en las cubiertas y contracubiertas que ayudan a obtener una idea general sobre el contenido. El *hipermedio* constituido por un sitio Web reúne las dos características: puede ser el equivalente a una sala de la biblioteca física, donde los documentos están organizados por materias en las estanterías, pero al mismo tiempo puede funcionar como una lista bibliográfica anotada, con una descripción básica de los contenidos y sus destinatarios, o posibles interesados y, eventualmente, alguna imagen ilustrativa. Quizás los bibliotecarios deberían mirar con atención los portales comerciales de

³³⁸ Dependiendo del uso pretendido: las clases de la CDU son, por ejemplo, más adecuadas a la constitución de “clusters” para la construcción de redes neuronales.

Internet, de la misma manera que, en su día, han mirado los escaparates de las librerías.

Como conclusión general sobre este apartado, se puede decir que, no obstante algunos avances, la dimensión documental de la realidad virtual está aún lejos de ser dominante, incluso entre las bibliotecas que ya han entendido la importancia de su participación en la sociedad informacional.

3.3. *Servicios de referencia*

Los *servicios de referencia* son un instrumento esencial de la provisión de un efectivo acceso a la información, no sólo en la biblioteca física sino también, y muy especialmente, en un entorno donde no existen apoyos humanos próximos para ayudar a los usuarios a resolver sus dudas y encontrar lo que buscan.

La expresión de los servicios de referencia en los sitios Web analizados es muy reducida, no siendo prestados más que por doce bibliotecas en España y dos en Portugal.

Seis de las bibliotecas españolas que prestan este servicio, concretamente en Andalucía, Aragón, Cataluña, Murcia y el País Vasco se han asociado al proyecto "Pregunte... las bibliotecas responden"³³⁹, destinado precisamente al desarrollo de servicios de referencia virtual. Nótese que, de estas seis, dos proveen al mismo tiempo servicios de referencia propios, restringidos a las colecciones de las bibliotecas individuales.

³³⁹ Disponible en Internet <URL <http://pregunte.org/pregunte/pub01.shtml>> [Accedido en 2002 dic. 29].

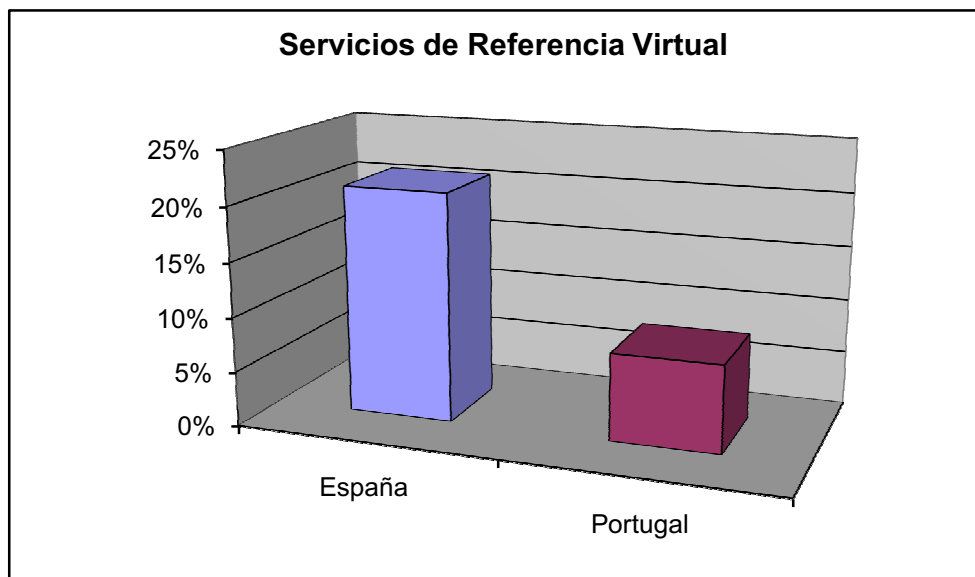


Gráfico 30: porcentajes

Las dos bibliotecas portuguesas que prestan este servicio están localizadas en la región de Lisboa e Vale do Tejo.

Interpretación

La dimensión formadora y alfabetizadora de las bibliotecas públicas se puede constatar también a través de la existencia de servicios de referencia virtual y de la forma cómo éstos son prestados.

En realidad, la prestación de servicios de referencia eficaces a través de la Web, incluso asincrónicos, difícilmente puede obtener resultados fuera de un contexto de cooperación. Eso explica la asociación de la mitad de las bibliotecas públicas españolas que prestan este servicio al proyecto “Pregunte... las bibliotecas responden”, en el cual participan también bibliotecas universitarias.

No obstante, su complejidad exige un nivel de sofisticación en el conjunto de servicios prestados a través de la Web que está lejos de ser alcanzado por las bibliotecas analizadas.

3. 4. Servicios de carácter local: la información a la comunidad y la historia local

El papel de la Biblioteca Pública en la preservación del patrimonio bibliográfico y documental local y en la promoción de la identidad y memoria locales es uno de sus

factores distintivos y un aspecto determinante de su caracterización en el ámbito cultural, económico y social.

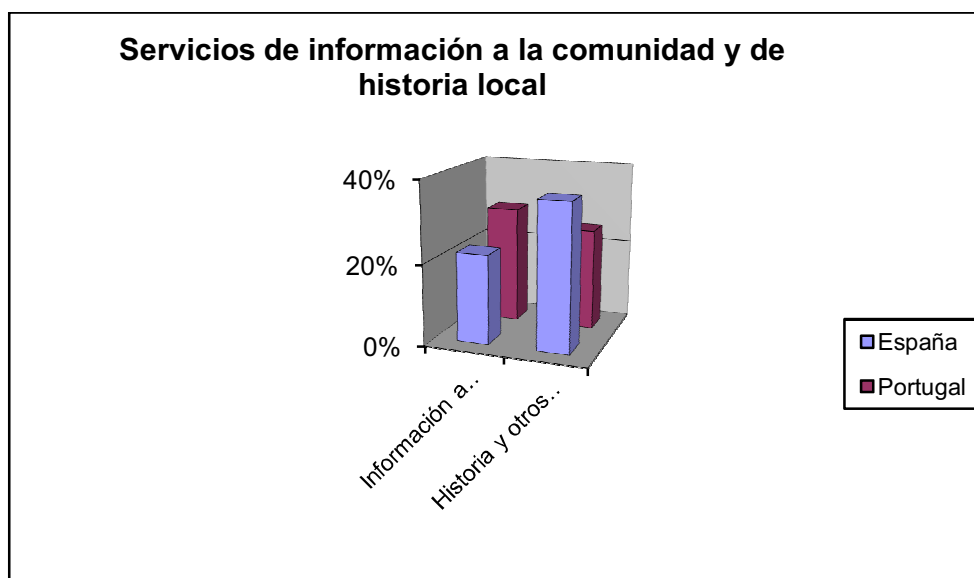


Gráfico 31: porcentajes

En España, 21 (36%) de las 58 bibliotecas, sobre todo en Andalucía (cinco), Cataluña (cinco) y Valencia (tres) incluyen páginas sobre historia y temas locales de dimensión cultural en los sitios Web, mientras en Portugal el mismo servicio es propuesto por seis (25%) de las 24 bibliotecas en análisis, tres de las cuales en la Región Norte.

Ya los servicios de información a la comunidad, o de información ciudadana (relacionados con el acceso a datos tan diversos como los horarios de las farmacias o los transportes y las direcciones de instituciones de la administración o de interés cultural, documentos de la administración local, etcétera), tienen un peso mayor en los sitios Web portugueses, aunque no muy distante de los españoles. El 29% (siete) de las bibliotecas virtuales portuguesas, sobre todo en la región Centro (tres) presta estos servicios, contra el 22% (13) en España, con destaque para la Comunidad Autónoma de Cataluña (seis).

Interpretación

La proximidad que la biblioteca pública tiene, por definición, a las comunidades locales y su papel central en la vida cultural de muchas de ellas exigen una especial atención a la información de carácter local, sea ella de tipo histórico o etnográfico y patrimonial, sea de tipo utilitario y administrativo: las bibliotecas públicas son puertas abiertas al mundo, pero en los dos sentidos, y, como agentes inclusivos de la democracia, una de las formas a través de las cuales mejor pueden contribuir a la inclusión social es la divulgación y promoción de todos los aspectos relacionados con la vida local.

Las funciones relacionadas con la prestación de servicios de *información a la comunidad* son aún algo recientes en los países del sur de Europa, además de, de una cierta forma, importadas de los modelos de bibliotecas anglosajonas. Esta situación es verificable en el número reducido de servicios de información a la comunidad presentados por los sitios Web en general. Su mayor expresión en Portugal, comparado con España, puede justificarse por una también mayor apertura de las bibliotecas portuguesas a la influencia anglosajona y nórdica.

En relación con la promoción de la cultura y del patrimonio locales, ésta es de hecho una de las funciones tradicionales de las bibliotecas públicas en el contexto peninsular y de todo el sur de Europa. A pesar de eso, los sitios Web no son aún muy aprovechados, como acontece por ejemplo en los EE.UU., para la divulgación de la *historia local* a través de las colecciones de carácter local de las bibliotecas, incluyendo grabados y fotografías antiguas de las comunidades.

Una vez más se comprueba la lentitud del proceso de comprensión de las potencialidades de Internet y de los sitios Web como forma de añadir valor a los servicios bibliotecarios tradicionales y de extender el área de influencia de la biblioteca más allá de sus fronteras físicas.

3.5. Otros servicios en línea

El 50% (29) de las bibliotecas públicas españolas y el 38% (9) de las portuguesas prestan otros servicios en línea, para allá de los detallados en la lista de evaluación.

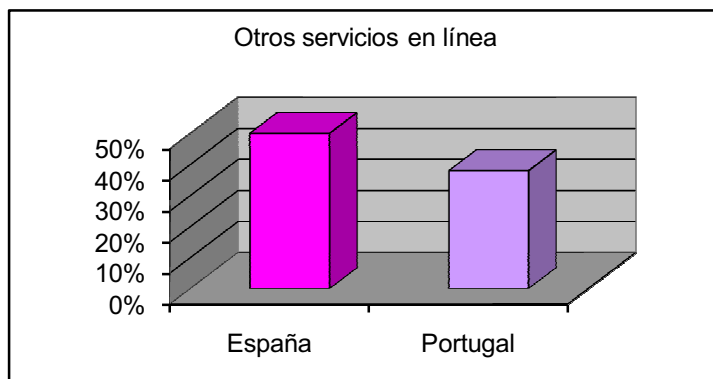


Gráfico 32: porcentajes

Esta variable incluye una gran disparidad de servicios, de los cuales se destacan las propuestas culturales, casi todas desde España: ocho bibliotecas (siete españolas y una portuguesa) proponen *guías de lectura*, cinco, todas españolas, hacen *sugerencias de lectura* y cuatro (una portuguesa) presentan *exposiciones virtuales*. Aún en el ámbito de la promoción de la lectura, una biblioteca catalana propone un club de lectura.

Es posible obtener respuestas a las *preguntas más frecuentes* en cuatro bibliotecas, tres españolas y una portuguesa.

A partir de aquí, hay una gran diversidad de servicios, desde formularios para la solicitud de visitas y reserva del salón de actos (dos bibliotecas en Andalucía), difusión selectiva de la información (una biblioteca en Murcia), o registro en línea para recibir la circular informativa de la biblioteca (dos bibliotecas en la región Norte de Portugal y una en La Rioja).

Una biblioteca, en Aragón, propone un tablón de anuncios, y a través de dos, una en el Norte de Portugal y otra en Cataluña, es posible saber las previsiones meteorológicas.

Interpretación

Se nota, en las características dominantes de esta variable, que la promoción de la lectura sigue siendo una preocupación de las bibliotecas públicas, y que el libro es el recurso más querido de entre todos los soportes que constituyen las colecciones bibliotecarias.

Otros aspectos de la dimensión cultural que tienen posibilidades muy interesantes de desarrollo en la Web, como las exposiciones virtuales, aún son poco frecuentes pero es interesante verificar que ya son contempladas en algunos de los sitios Web.

La interactividad de la Web es aprovechada por algunas bibliotecas para proporcionar servicios de reserva de espacios, etcétera, aunque aún demasiado pocos y muy localizados para que puedan sacarse conclusiones generales.

4. Servicios para niños y jóvenes

La importancia del desarrollo de servicios para niños y jóvenes en las bibliotecas públicas se infiere claramente del hecho de que dos de las doce misiones apuntadas por el MPUB les son dirigidas.

En ese sentido, nos pareció interesante verificar cómo están las bibliotecas públicas ibéricas transponiendo al espacio virtual estas actividades y servicios y si, de una forma generalizada, encaran al sitio Web como una manera de conquistar nuevos lectores y apoyar la lectura de ocio y el auto-aprendizaje ante los más jóvenes.

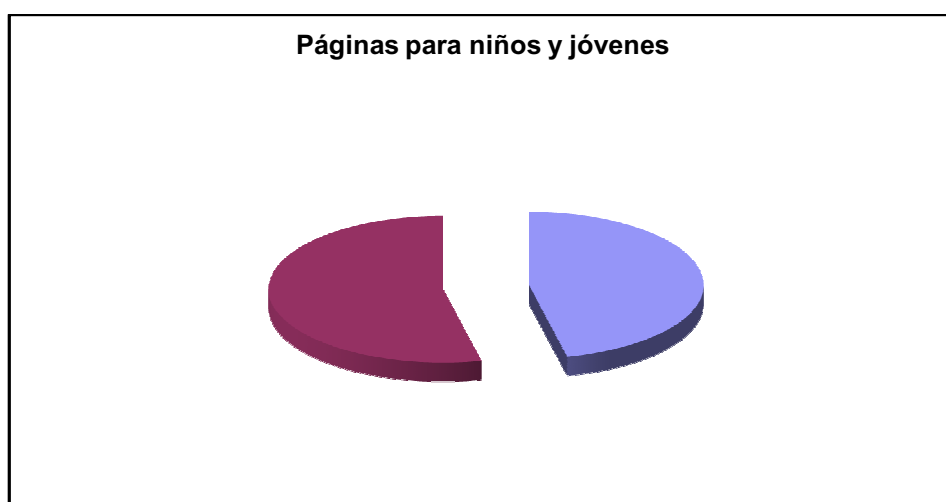


Gráfico 33: porcentajes

Con un peso relativo ligeramente superior en Portugal, las páginas para niños y jóvenes no llegan a los 40% en ninguno de los dos países: en Portugal hay nueve sitios Web con *páginas específicas para niños y jóvenes*, mientras que en España totalizan 19. No obstante, en Portugal todas las páginas de este tipo son dirigidas

exclusivamente a los niños, mientras en España hay siete sitios Web con páginas dedicadas a los dos grupos, o incluso específicamente a los jóvenes.

¿Cuál es, entonces, el contenido de estas páginas?

De las variables escogidas para el análisis, hay dos que obtuvieron cero resultados en ambos países: la *ayuda en los trabajos de casa* que, en los sitios Web de bibliotecas públicas norteamericanas, tiene una presencia regular (una especie de servicio de orientación bibliográfica elaborado en base a los programas de las escuelas y que da acceso a enlaces temáticos educativos en Internet, al que algunas veces se añade un servicio de referencia en línea) y la *ayuda*.

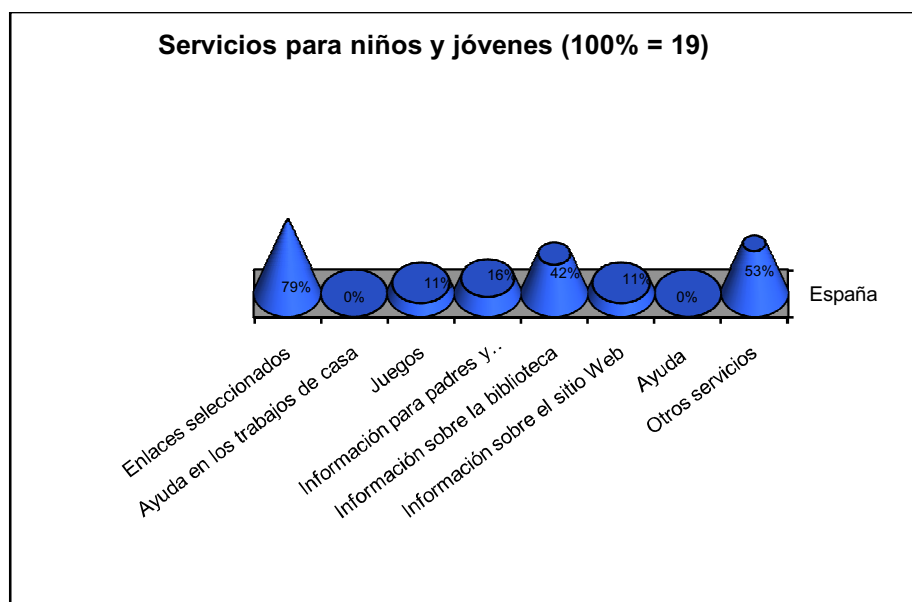


Gráfico 34: porcentajes

Relacionado con este tema, hay en los sitios Web portugueses otro aspecto que no es contemplado y que en España aparece en dos bibliotecas (en las Islas Baleares y en Murcia) y que es precisamente la *información sobre el sitio Web*.

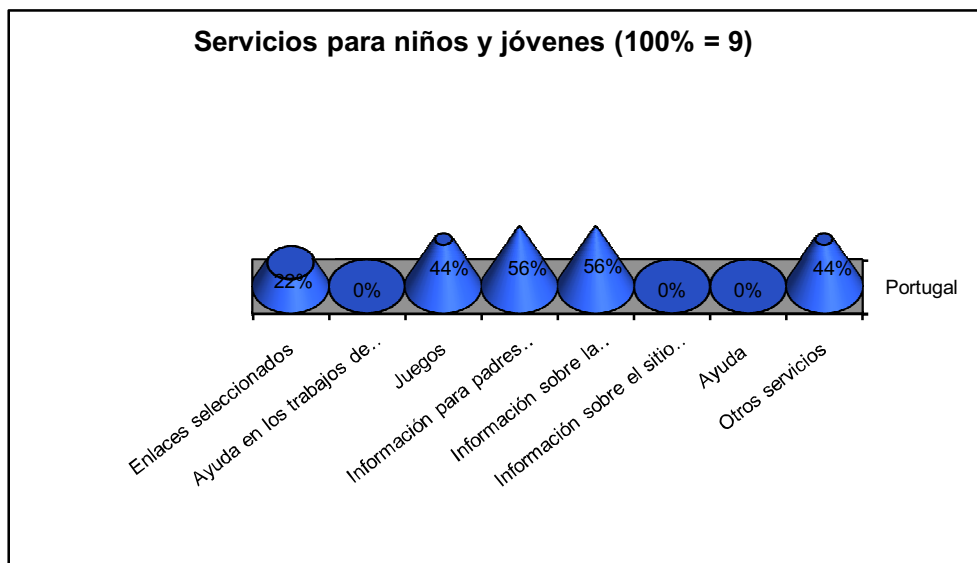


Gráfico 35: porcentajes

El tipo de servicios prestados a niños y jóvenes también diverge en otros aspectos. Así, los sitios Web españoles parecen preocuparse más por el acceso a recursos de Internet (*enlaces seleccionados*) adecuados a la edad de los usuarios específicos (79%, contra 22% en Portugal), mientras en los portugueses se destacan la *información para padres y profesores* (56% - en España esta variable se queda en el 16%) y la *información sobre la biblioteca* física, aquí con una diferencia porcentual menor entre los dos países (56 y 42%, respectivamente). Por otro lado, el acceso a *juegos* electrónicos, normalmente muy sencillos (por ejemplo, el *juego del gallo*) aparece en el 44% de los sitios Web, mientras en España no sobrepasa el 11%.

Alrededor de la mitad de los sitios Web de ambos países, más en España (53%) que en Portugal (44%) presentan aún otros contenidos de características diversas: agendas de actividades (cinco), guías de lectura (cinco), revistas en línea de literatura infantil y juvenil (tres), servicios interactivos de comentarios y sugerencias, incluyendo la publicación en línea de los comentarios (tres), información sobre normas de préstamo y servicios de préstamo en línea (uno), acceso directo al Web OPAC (uno), enlaces a sitios Web de formación en el uso de Internet (uno) y nuevas adquisiciones de la sección infantil (uno).

En Portugal, tres de las páginas para niños son el resultado del proyecto europeo Illiers, razón por la cual tienen propuestas de contenido y diseño gráfico idénticas, a

pesar de alguna diversidad en su forma de aprovechamiento – en realidad, en dos de las tres bibliotecas, la mayor parte de los enlaces posibles a través de estas páginas están vacíos.

Finalmente, nótese que uno de los sitios Web portugueses ha sido concebido en su totalidad teniendo como destinatario a un público infantil y que, en Cataluña, hay un sitio Web con una página juvenil que se destaca de todas las otras por la calidad del tratamiento de los temas³⁴⁰ y sus características de navegabilidad.

Interpretación

En el cumplimiento de las misiones del MUBP, no existe actualmente ningún proyecto válido de construcción de edificios de bibliotecas públicas que no contemple una sección para niños y jóvenes, con servicios, colecciones, mobiliario y equipamiento específicos. En realidad, como está comprobado por las diversas encuestas y estudios sociológicos recientemente realizados sobre la frecuentación de las bibliotecas en España y Portugal, son niños y jóvenes sus más asiduos usuarios, aunque sea predominantemente en la condición de alumnos o estudiantes. Es más, la impresión general obtenida a partir de la lectura de las agendas de animación nos lleva a creer que una parte substancial de las actividades de animación (hora del cuento, cuentos escenificados, encuentros con autores de literatura infantil y juvenil, etcétera) tienen sobre todo a los niños como destinatarios: la “sala del cuento” es uno de los espacios arquitectónicos obligatorios en la construcción de las bibliotecas de la red de lectura pública portuguesa³⁴¹.

Los resultados siguen la tendencia ya detectada en los análisis anteriores: en relación con los servicios en línea de valor añadido, muy pocas bibliotecas de los dos

³⁴⁰ Estas páginas incluyen guías temáticas, asesoramiento en temas juveniles, páginas amarillas, transportes, tablón de anuncios y un formulario para pedidos de búsquedas en Internet hechas por los funcionarios de las bibliotecas.

³⁴¹ Portugal. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, *Rede de Bibliotecas Públicas* (2002).

países tienen la percepción del papel que el sitio Web puede jugar en la dinamización y concretización de sus objetivos.

Con relación a la información específica sobre el sitio Web, la tendencia sigue siendo la de ignorarlo en cuanto medio de comunicación específico, y la necesidad de ayudar los usuarios en su navegación es una condición casi totalmente olvidada por los diseñadores de estas páginas.

5. Formación de usuarios en línea

A pesar de que veinte y cinco bibliotecas en España y seis portuguesas utilizan el sitio Web para promocionar diferentes actividades de *formación de usuarios*, ya en el uso de la biblioteca (once y cuatro, respectivamente), ya en el uso de Internet (trece y dos) y hasta del propio sitio Web (una, en España), no se encuentran en total más que diez propuestas de formación en línea, ocho en España y dos en Portugal.



Gráfico 36: porcentajes

La formación en línea aparece en Cataluña, La Rioja, Murcia y en el País Vasco y en una biblioteca de Lisboa e Vale do Tejo.

Interpretación

Lo hemos discutido en los capítulos de la segunda parte de este estudio: la formación interactiva de acceso remoto abre nuevas perspectivas a las bibliotecas,

concretamente a las bibliotecas públicas, en la democratización del acceso al conocimiento. El tipo de formación más básica es el que permite adquirir competencias informacionales y debería estar en la primera línea de las preocupaciones de las bibliotecas públicas. Pero, no obstante ser una preocupación creciente de las bibliotecas universitarias, parece estar aún muy lejos de los horizontes de las bibliotecas públicas ibéricas.

De forma coherente con el panorama descrito a través del análisis de los datos anteriores, no sería de esperar encontrar una situación diferente en relación con los servicios de formación de usuarios. No obstante, ésta es una situación particularmente grave de contradicción entre los principios expresos en el Manifiesto de la UNESCO y la práctica de las bibliotecas públicas ibéricas, concretamente en un entorno virtual que requiere competencias de alfabetización específicas e inmediatas y viene una vez más a demostrar la dificultad que éstas están sintiendo en la interpretación de las características y exigencias del nuevo medio.

Conclusiones

«'Would you tell me please, which way I ought to go from here?' [Alice asks the Cheschire Cat].
'That depends a good deal on where you want to get to', said the Cat.»

Lewis Carrol, *Alice's adventures in wonderland*

¿Hacia dónde van las bibliotecas públicas? ¿Hacia dónde quieren ir?

La tesis que ahora concluimos no busca encontrar respuestas absolutas a estas cuestiones, sino que intenta descubrir en qué encrucijada del camino se encuentran las bibliotecas públicas ibéricas. Considerando como un hecho incontestable la realidad de una sociedad informacional, a la que vulgarmente llamamos *sociedad de la información*, hicimos de la presencia de dichas bibliotecas en el medio tecnológico dominante en la nueva sociedad – Internet, simultáneamente medio de información, comunicación y prestación de servicios –, el objeto de nuestra investigación.

Partiendo del concepto de Biblioteca Pública tal como ha sido definido por las instancias internacionales responsables del área, y siguiendo de cerca las tesis desarrolladas por Manuel Castells en su monumental obra sobre “La Era de la Información”, concretamente lo expuesto en el volumen 1, titulado *La sociedad red* (2000), discutimos algunas de las perspectivas posibles de desarrollo de las bibliotecas públicas en la sociedad informacional, en función de lo cual establecemos los criterios prioritarios de análisis de su actuación en el nuevo entorno virtual de acceso remoto. El primero de estos criterios es la presencia en la Web y, a partir de ahí, la adecuación de las técnicas utilizadas para potenciar la utilización de sitios Web y los contenidos que les han sido, o están siendo, asignados.

A partir del análisis cuantitativo de los resultados obtenidos, se buscó hacer un retrato de la capacidad de respuesta de las bibliotecas públicas españolas y portuguesas a los retos de la sociedad de la información y señalar sus fuerzas y debilidades en el contexto híbrido en el que nos encontramos.

Así, dedicamos la primera Parte al análisis de los documentos que definen los propósitos de las bibliotecas públicas en la sociedad actual y los medios para alcanzarlos. Siendo las bibliotecas públicas sistemas íntimamente conectados con el entorno social³⁴², los recientes cambios en toda la sociedad fueron asumidos por las organizaciones profesionales internacionales, las cuales, en una época aún inicial en todo el proceso, hicieron publicar una nueva (la tercera) versión del *Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública* (1994)³⁴³, seguida, algunos años después, de una también nueva edición de las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001).

El Manifiesto que, por definición, es una declaración de principios básicos, se caracteriza por un discurso general e intencionalmente universal, que las *Directrices* buscan concretar, dando líneas de orientación para los procedimientos prácticos. Ambos documentos intentan contribuir a la expansión y afirmación de los servicios de bibliotecas públicas a escala mundial, en el contexto de una sociedad informacional que afecta directa y especialmente al área de las bibliotecas, en cuanto servicios que tratan de organizar y difundir la información. Aunque reflejen la reciente historia política de la humanidad y los profundos cambios provocados por las tecnologías de la información y de la comunicación en la sociedad, su análisis detallado nos revela que no llevan dicho reflejo hasta las últimas consecuencias, siendo muy limitadas las propuestas que se relacionan con la concepción de la *realidad virtual* como otro aspecto, un aspecto fundamental, además, de la *realidad real* de nuestros días.

342 Sobre la relación entre bibliotecas y sociedad, véase Jefferson, G. (1969), *Libraries and society*: El autor desarrolla la tesis, hoy una evidencia con aceptación general, de que “the objectives and functions of librarianship have been shaped by social and cultural circumstances (...)” (p.95).

343 La primera versión es de 1948 y la segunda de 1972. El primer Manifiesto nació en la secuencia de la creación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y su texto final fue redactado por el gran escritor francés André Maurois. Sobre la relación entre la UNESCO y las bibliotecas públicas véase el libro de Parker, Stephen J. (1985), *UNESCO and library development planning*.

Ninguno de estos documentos tiene carácter de estudio o normativo. El *Manifiesto* alienta a los gobiernos de las naciones a desarrollar redes de bibliotecas públicas y a promocionar legislación bibliotecaria adecuada, basada en los principios universales que es su propósito divulgar. Las *Directrices* son un documento con intenciones prácticas, que pretende ayudar a las bibliotecas públicas en la prestación de servicios basados en los principios del *Manifiesto*.

Reaccionando también a los cambios en la sociedad y teniendo como base al *Manifiesto*, los países de la Unión Europea, a nivel de las autoridades de gobierno, o de las asociaciones profesionales, han promocionado la realización de estudios sobre las bibliotecas públicas en la sociedad de la información, mientras otros han cambiado la legislación dedicada a este área. El más importante estudio de este tipo fue analizado en el capítulo 2³⁴⁴, así como las *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa*³⁴⁵ las cuales, aunque no están dedicadas en exclusiva a las bibliotecas públicas son determinantes para las futuras orientaciones legislativas de los países europeos, también en relación a este tipo de bibliotecas.

En efecto, lo que está explícito en estos documentos, tanto como en los discursos teóricos – que en el caso de las bibliotecas públicas son notablemente de carácter más profesional que científico –, sobre los “primeros principios” de las bibliotecas públicas, es que ellas son (1) organizaciones básicas de la democracia, en el sentido en que promocionan un acceso igualitario a la información y al conocimiento, (2) agentes educativos, sobre todo en el ámbito de la educación informal y (3) organizaciones culturales, siempre de carácter local.

Aunque el nacimiento de las primeras bibliotecas públicas remonte a la Antigüedad clásica, las bibliotecas públicas contemporáneas empezaron a afirmarse en la segunda mitad del siglo XIX y se han desarrollado en el contexto del Estado Providencia posterior a la I Guerra Mundial; su origen puede encontrarse en la filosofía de las luces y en la conciencia de la existencia del pueblo como entidad social autónoma, esto es, en el concepto moderno de ciudadanía. Así, los principios de

344 Segbert, M., ed. (1997). *Public Libraries and the information society*.

345 Consejo de Europa (2000). *Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa*.

actuación implícitos en dichos documentos son consecuentes con sus orígenes y sus factores de desarrollo: la democracia, la inclusión, la educación y la cultura, en el sentido de la promoción de la calidad de vida y de una ciudadanía activa y participada. En este contexto téngase en cuenta que, incluso sin llevar hasta las últimas consecuencias la nueva realidad de la sociedad informacional, hay en los documentos un sobredimensionamiento de la importancia asignada al concepto de acceso a la *información*, no siempre equivalente al de *conocimiento*, que es finalmente el objetivo máximo de las bibliotecas públicas. La importancia de este detalle en la eficacia de la aplicación de los principios teóricos relacionados con la democracia, la inclusión y la alfabetización no es despreciable, y puede condicionar su efectividad.

En realidad, a lo largo de sus 150 años de historia, tales como las concebimos hoy, las bibliotecas públicas han prestado servicios adecuados a la concreción de dichos principios, adaptándose a los cambios sociales y a las exigencias de cada nueva aportación de la tecnología, mejor o peor, según los países, sus condiciones de desarrollo económico y sus regímenes políticos. Por ejemplo, hay una coincidencia entre el desarrollo efectivo de sistemas de bibliotecas públicas y la existencia de clases medias fuertes, que empiezan a frecuentar la biblioteca y a exigir la mejora de los servicios, como sucedió en los países angloamericanos y nórdicos entre los años 20 y 60 del siglo XX³⁴⁶. Por otro lado, y en contra de sus principios, no siempre las bibliotecas, o sus responsables, han sido capaces de ejercer resistencia contra regímenes autoritarios, pero en muchos casos funcionaron efectivamente como focos de resistencia y libertad intelectual, mismo cuando utilizadas como forma de difusión y normalización ideológica³⁴⁷.

En todo caso, la dimensión cultural de la biblioteca pública, concretamente una

³⁴⁶ Jefferson, G., op. cit.

³⁴⁷ Sobre censura y utilización política de las bibliotecas públicas, ver Camarigg, Valerie y Haffner, Arthur W. (1993) – *Democracy and the public library*; Kuhlmann, Marie (1996) – *Interdits et reserves*; Nunes, Henrique Barreto (1996e) – *Livros proibidos no regime fascista* y Zaitsev, Vladimir Nikplaevitch (1998) – *Les bibliothèques russes*.

dimensión cultural de carácter elitista y conservacionista ha dominado los sistemas de bibliotecas públicas en el Sur de Europa, con consecuencias en relación a su imagen colectiva (la biblioteca pública se ve sobre todo como un lugar de estudio, para estudiantes e investigadores, como apuntamos en el capítulo 5), que están siendo difíciles de superar, incluso aunque su forma de funcionamiento haya cambiado radicalmente en los últimos 15 años.

Una de las medidas de los Estados democráticos, concretamente en las sociedades post-industriales, dominadas por el sector de los servicios viene siendo la creación de redes de bibliotecas públicas como forma de aplicar principios de acceso democrático a la información y al conocimiento y de promoción de la participación ciudadana, situación que hemos experimentado en la Península Ibérica muy recientemente.

Actualmente, las bibliotecas públicas enfrentan tanto serias amenazas como fuertes retos. Sin embargo, su victoria sobre las amenazas consubstanciadas por la proliferación de la información en un medio permanentemente accesible, rápido, atractivo y fácil de utilizar como Internet, significaría la victoria de la democracia, no exactamente sobre la tiranía política, sino sobre las fuerzas dominantes de una sociedad de masas, controlada por intereses económicos y en la cual el concepto de ciudadano tiende a ser substituido por el de consumidor pasivo de flujos incontrolables de información intencionalmente unificadora de los gustos, estilos y modos de vida de los individuos.

A lo largo de su existencia, las bibliotecas públicas fueron añadiendo servicios y misiones de acuerdo con la evolución de la sociedad, de la economía y de las tecnologías disponibles. Se pasó así del predominio de las funciones educativas como parte de los programas de alfabetización de mediados del siglo XIX hasta principios del XX, al desarrollo de las funciones culturales relacionadas con la sociedad de consumo y la necesidad de ocupar el tiempo libre en la pos-guerra, y finalmente al predominio de la función informativa característica de la *era de la información*, que empezó a diseñarse en los años 80 del siglo pasado y se ha afirmado como factor dominante en

la sociedad del nuevo milenio³⁴⁸.

En este contexto, el camino seguido, sobre todo desde el final de los años 90, en la mayoría de los países desarrollados (entre los cuales se incluyen España y Portugal) busca avanzar más allá de la automatización de los procedimientos de gestión bibliotecaria y de acceso a Web OPACs, y transformar las bibliotecas públicas en productoras de información y medios de acceso al conocimiento, a través de la creación de sitios Web propios y de la promoción de servicios virtuales añadidos a los servicios tradicionales.

La situación de España y Portugal presenta, no obstante, características particulares: el impulso a las bibliotecas públicas en los dos países es un fenómeno reciente, posterior a la democratización ocurrida a partir de mediados de los años 70. Eso significa que muchas etapas están siendo superadas de forma bastante más acelerada de lo que hubiera sido normal, y también que hay algunas desigualdades en la evolución de las bibliotecas públicas según las regiones de cada país y las políticas bibliotecarias seguidas por los gobiernos centrales, regionales y locales. Pero también significa que los países ibéricos tienen la oportunidad histórica de “crear de nuevo”, y construir redes de bibliotecas públicas que, sin olvidar el pasado, actúen como verdaderos puentes entre los espacios de la realidad real y el espacio de los flujos y consigan alcanzar el tan perseguido objetivo de tener un efectivo impacto en la sociedad, sin pasar por las fases de influjo que han sufrido o están sufriendo países con sistemas de bibliotecas públicas más desarrollados y socialmente importantes, como hemos planteado en los capítulos 4, 5 y 6.

A pesar de esta posibilidad, no siempre el desarrollo de buenas redes de lectura pública viene acompañado por el equivalente desarrollo tecnológico en la gestión de las bibliotecas. Portugal tiene desde 1987 un excelente sistema de bibliotecas públicas, con buenos equipamientos, buenas colecciones documentales y un conjunto de servicios muy diversificado, aparte de profesionales competentes de formación reciente, pero se encuentra muy retrasado en la automatización de la gestión bibliotecaria y de servicios electrónicos a los usuarios, así como en la prestación de

348 Cfr. Jefferson, G., op. cit., Tolzmann, Don Heinrich et al, op. cit., y Furtado, José António (1999), *As Bibliotecas Públicas, as suas missões e os novos recursos de informação*.

servicios a través de la Web. Lo mismo acontece en algunas regiones de España: La Comunidad Autónoma de Cataluña gestiona una red de bibliotecas públicas en muchos campos ejemplar, pero más allá del Web OPAC colectivo y del excelente sitio Web de la *Xarxa* de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona, que sirve sobre todo a los bibliotecarios de la red, la generalidad de las bibliotecas no ha sido capaz de desarrollar sitios Web de calidad para servir a sus usuarios, incluso en el ámbito de las redes municipales o provinciales.

En la Introducción a este trabajo planteamos la cuestión que funciona como motor de la investigación, presentamos una hipótesis teórica y apuntamos los objetivos.

Después del recorrido hecho a través de la dirección en la que se fue moviendo la biblioteca pública, en términos conceptuales, históricos y sociológicos a lo largo de los últimos 200 años, y de los hilos virtuales con los que hoy en día empieza a tejer su actuación, llegó el momento de volver al principio y verificar hasta qué punto alcanzamos nuestros objetivos y validamos nuestra hipótesis:

Objetivos

_ A partir del análisis textual de los documentos supranacionales se llegó a una definición de biblioteca pública, como organización local de acceso al conocimiento, sustentada por los poderes públicos y que, a un nivel conceptual, se constituye como un agente básico de la democracia, de acuerdo con principios de ciudadanía, inclusión, alfabetización y convivencia.

_ En el ámbito de dicho análisis se comprobó la entrada de los conceptos relacionados con las tecnologías y los nuevos soportes de la información en el vocabulario profesional, pero sin llegar aún a las últimas consecuencias que implica la comprensión del cambio de paradigma que se está produciendo en la sociedad.

_ El tercer objetivo se cumple a través del examen de los principios y misiones fundamentales de las bibliotecas públicas en el entorno informacional, principios y misiones que fueron concretados en la exposición de cuestiones relacionadas con las características específicas de la sociedad de la información y las condiciones de acceso al conocimiento en el nuevo contexto, estableciendo siempre una relación con

la evolución histórica de las bibliotecas públicas y su situación específica en la Península Ibérica.

_ Siguiendo el método descrito en la introducción, definimos las características generales de los sitios Web y las características a las que han de obedecer los nuevos servicios virtuales de bibliotecas públicas, añadiendo valor a sus funciones tradicionales y acrecentando algunas nuevas posibilidades en lo que respecta a su impacto social. Aprovechando la fuerza de sus principios y misiones tradicionales, incluso en la Península Ibérica, desarrollamos un conjunto de sugerencias que posibilitarán el aumento de su importancia en un mundo globalizado y dominado por la información.

_ Estas propuestas fueron concretadas en el diseño de algunas de las líneas básicas de actuación de las bibliotecas públicas que mejor se adecuan a la organización en red y a la comunicación remota y en tiempo real, posibilitada por Internet y por los nuevos medios constituidos por los sitios Web. En el ámbito de la participación en el diseño de una nueva realidad bibliotecaria, la biblioteca pública puede funcionar como un puente que disminuya la distancia y las diferencias entre realidad real y realidad virtual y la brecha entre inferricos e infopobres, y esta posibilidad fue considerada en la propuesta que presentamos sobre las características fundamentales de sus sitios Web.

_ El estudio empírico sobre los sitios Web de bibliotecas públicas portuguesas y españolas se plasma en un esquema virtual organizado por regiones de cada país, en el que se detecta claramente el mínimo grado de implantación que estos medios tienen aún en los servicios bibliotecarios de los dos países.

_ Dichos sitios fueron evaluados individualmente en cuanto a la adecuación técnica y a los contenidos y servicios básicos, lo que se reflejó en una descripción exhaustiva de sus características fundamentales y en una valoración de sus calidades, a partir de los resultados cuantitativos obtenidos.

_ A partir de la interpretación de dichos datos y su valoración con respecto a la condición de sitios Web en general y a la prestación de servicios de bibliotecas públicas en particular, elaboramos un cuadro teórico sobre el ajuste de los servicios virtuales a

los principios y misiones establecidos internacionalmente, concretamente en el Manifiesto de la UNESCO, y también en relación a las posibilidades de actuación en la sociedad informacional que exponemos en el desarrollo de la tesis.

Hipótesis

Al iniciar esta investigación nos proponíamos demostrar el desajuste existente en las bibliotecas públicas ibéricas entre entender el medio como técnica o entender que el medio también es el servicio.

El estudio empírico realizado sobre los sitios Web de bibliotecas públicas portuguesas y españolas validó esta hipótesis.

En realidad, lo que predomina en el espíritu de los legisladores y profesionales del área, verificable a la vez en los documentos analizados y en la expresión concreta de los sitios Web, es más el paradigma de Gutenberg que el paradigma digital.

Es cierto que, y volviendo a las directrices de los documentos analizados en la I Parte de este trabajo – a excepción del MUBP, el más antiguo de los cuatro³⁴⁹ y también el de carácter más filosófico y abstracto – todos refieren la prestación de servicios en línea a través de sitios Web como una forma contemporánea de acceso a la biblioteca y a sus servicios; no obstante, la visión propuesta en ellos es limitada y está insuficientemente desarrollada: el sitio Web aparece como otra puerta de entrada en la biblioteca, que deberá a partir de ahora orientar su actuación teniendo en cuenta el entorno digital y la necesidad de proveer todos los servicios posibles a través de dicho medio de comunicación, de acceso a la información y de prestación de servicios. Nuestra propuesta es que, más que eso, el sitio Web sea considerado *otra* forma de prestar servicios bibliotecarios, añadiéndoles valores imposibles de alcanzar solamente con los medios físicos de la *realidad real*. La idea es que, como todo en la sociedad contemporánea, la biblioteca pública es *híbrida* y su integración en la sociedad informacional pasa por el derrumbe de sus paredes y su apertura a los flujos de

³⁴⁹ El MUBP fue publicado después de algunos años de trabajo y exactamente en el momento en el que la World Wide Web empezaba a provocar la extraordinariamente rápida expansión de Internet a todos los aspectos de la vida de las sociedades, mucho más allá de las consecuencias de la generalización del uso de las tecnologías informáticas y de la comunicación en línea de la “generación” anterior.

información. En este sentido, el medio es efectivamente el servicio y la biblioteca nunca más será “caja” (del griego *teca*) en su concepción de objeto cerrado, guardiana de un contenido. Más que una nueva puerta de entrada en la biblioteca, el sitio Web es el símbolo de su transformación en un espacio abierto al mundo.

En el transcurso de nuestra investigación nos aproximamos, pues, a la versión digital de las bibliotecas públicas ibéricas, descubriendo un panorama que, a pesar de todos los discursos teóricos y su característica “buena voluntad”, de alguna forma podemos describir como desolador. De hecho, no sólo son muy pocas las bibliotecas públicas que ostentan una presencia digna en la Web, sino que dichas presencias muestran una realidad aún muy lejos de la capacidad de afirmación necesaria en el entorno virtual para que puedan empezar a conquistar un nuevo lugar en la sociedad y a desarrollar servicios efectivamente inclusivos, alfabetizadores y democráticos.

Esta constatación se aplica tanto a la calidad técnica – de nivel generalmente bajo – como a los contenidos y servicios prestados – también en general bastante pobres – de los sitios Web analizados, que revelan una efectiva incompreensión de las potencialidades y características del medio digital.

La mayoría de los sitios Web de las bibliotecas públicas ibéricas tienen aún dimensiones muy pequeñas y facilitan poco más que la información esencial para la identificación de la biblioteca y sus servicios, presentando como servicio en línea más frecuente el acceso a recursos de Internet, pero de una forma que no los destaca de otros sitios concurrentes en el área de los portales de Internet, al contrario, la condición de portal de las bibliotecas públicas es más bien pobre y refleja una profunda incapacidad de comprensión del medio constituido por Internet y sus recursos.

Más allá de sus pequeñas dimensiones y de una concepción simple, estos sitios no cumplen las reglas básicas de navegabilidad, accesibilidad y facilidad de uso necesarias a su correcto funcionamiento, de acuerdo con los estándares para la construcción de sitios Web. No obstante, el cumplimiento de estas reglas básicas es esencial, no sólo para atraer y fidelizar público, sino también para asegurar un acceso democrático, universal e inclusivo a la información y a los servicios prestados a través de ellos y que, como hemos visto, constituyen principios fundamentales de la actuación

de las bibliotecas públicas.

Lo que se constata es que, en la mayoría de los casos, la calidad de los servicios actualmente prestados por una gran parte de las bibliotecas públicas analizadas en sus espacios físicos y el *sentido* democrático, inclusivo y alfabetizador con que lo hacen, no tienen correspondencia concreta cuando la prestación de dichos servicios se desarrolla en el entorno virtual.

Basta con mirar, por ejemplo, la distancia que media entre el cuidado puesto en los servicios para niños y jóvenes en nuestras bibliotecas, con espacios y colecciones propias, actividades de animación y hasta publicaciones específicas y la notable incapacidad de desarrollar páginas Web adecuadas a estos sectores de la sociedad.

Es un caso ejemplar de una extraña distancia entre el concepto del servicio de biblioteca pública en la realidad real y su correspondencia en la realidad virtual, la ausencia de Web OPACs en un porcentaje substancial de estos sitios, impidiendo a los usuarios el acceso en línea al servicio bibliotecario más básico: los catálogos.

Incluso una de las características que mejor identifican la biblioteca pública, la relación con el entorno local, tiene una expresión mínima en los sitios Web analizados, concretamente en los aspectos del acceso a servicios de información a la comunidad y sobre historia local, y esto es así a pesar de que la tradición patrimonial de las bibliotecas públicas ibéricas indicaría la digitalización de documentos del Fondo Local y de colecciones especiales como una de las prioridades en la divulgación de sus servicios.

En este contexto, ni siquiera puede hablarse de algún intento de transformar la biblioteca pública en un espacio comunitario de contactos simultáneamente virtuales y físicos, a través de cuyos medios y lugares de comunicación, el usuario pueda encontrar sus afinidades electivas y descubrir un espacio común de comunicación. En el mismo sentido, la promoción de la lectura, del debate y del contacto con la diversidad de las manifestaciones culturales y artísticas en ambiente virtual están prácticamente ausentes de los sitios Web analizados.

De hecho, y en cuanto a los contenidos y servicios prestados, el sitio Web es considerado por los bibliotecarios, no como una extensión de la biblioteca, o como una

forma de suministro de servicios añadidos e integración en el espacio de los flujos, sino meramente como una extensión del mostrador de la biblioteca, o de las guías de los usuarios que tienen como función prestar no más que informaciones básicas sobre la organización y sus recursos.

La inadecuación técnica de dichos sitios, más allá de la incapacidad de atribuir un significado exacto a los sitios Web, puede también tener origen en la falta de formación específica de los profesionales de bibliotecas, así como de recursos para la contratación de gestores Web capaces de realizar un trabajo de arquitectura Web de calidad y que interactúen eficazmente con los conocimientos propiamente bibliotecarios. No obstante, el análisis realizado a sitios Web contratados a empresas proveedoras de servicios telemáticos muestra que tampoco éstas garantizan una buena calidad en la prestación de sus servicios.

En realidad, la evolución en esta área ha sido – está siendo – tan rápida, que es difícil para profesionales que están intentando superar décadas de retraso en los servicios básicos de las bibliotecas, rediseñar formas y niveles de actuación efectivamente radicales y revolucionarios.

Sobre todo, no son suficientes los programas, proyectos y normativas políticos que están siendo desarrollados en los dos países. Como Alicia en el país de las maravillas, las bibliotecas públicas no saben qué camino tomar, y tampoco han alcanzado un nivel de integración social que haga de ellas una parte imprescindible en la toma de decisiones políticas que vuelva posible el cumplimiento íntegro de su misión democratizadora. Esta será tal vez una consecuencia de los límites de nuestras democracias y de la incapacidad política de llevar hasta las últimas consecuencias las políticas de integración ciudadana y solidaridad en una sociedad informacional y globalizada.

¿Y el futuro?

Nuestra investigación plantea líneas de trabajo para futuros estudios científicos en el área y para la propia *práctica* de las bibliotecas públicas.

La continuación de evaluaciones sistemáticas de los sitios Web es fundamental no

sólo para conocer la realidad y verificar cambios y evoluciones, sino también para mejorar su comportamiento y añadir calidad y eficacia a la forma en la que están siendo prestados los nuevos servicios virtuales. Sólo así será posible expandir la influencia de las bibliotecas públicas más allá de sus tradicionales paredes físicas, que simbolizan todo un contexto aprisionado en el pasado. Las limitaciones de la práctica tradicional de la biblioteca pública en los países peninsulares están más que constatadas en los estudios de uso y de imagen social de las bibliotecas públicas; su supervivencia impone que tales paredes, reales y simbólicas, sean, si no derrumbadas, al menos sobrepasadas con la mirada puesta en el futuro.

Por otro lado, la descripción de las características fundamentales y la tabla de servicios básicos en línea, así como los parámetros de evaluación técnica que construimos y utilizamos en el análisis de los sitios Web de las bibliotecas públicas españolas y portuguesas, pueden funcionar como un punto de partida para la creación de sitios Web adecuados al entorno informacional y a las exigencias de los nuevos medios de comunicación y acceso a la información, adaptándose y sirviendo eficazmente a una sociedad que vive un proceso de cambio acelerado, siempre orientados desde los principios democratizadores e incluyentes expresos en el Manifiesto de la UNESCO.

Las bibliotecas actuales no han encontrado aún las condiciones teóricas y prácticas para ser “toda a gente em toda a parte”, y para estar “here, there and everywhere”. Sus limitaciones pueden ser superadas, pero eso exige voluntad política y capacidad de actuación para el cambio: “se hace camino al andar”.

Bibliografía

1. AKEROYD, John 2001. The management of change in electronic libraries. *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nº 2, p. 70-73.
2. ALBERTSON, Marie 1997. Hagerstown-Jefferson Township public library Internet Web site. *Library Hi Tech*, 1997, vol. 15, nº 3-4, p. 80-82.
3. ALEXANDER, Janet y TATE, Marsha Ann 2001. *Evaluating Web resources* [en línea]. Wolfgram Memorial Library. Actualizado en 2001 jul. 25, [consulta: 2001 dic. 30]. Disponible en World Wide Web: <<http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/webevaluation/webeval.htm>>.
4. ——— 1999. *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Web*. Mahawah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates. ISBN 0-8058-3123-1.
5. ALÒS-MONER, Adela d' y BATTLE MONTSERRAT, Joan 2001. Nous rols dels professionals de la informació: webs i intranets corporatives. *Item*, 2001, nº 29, p. 38-45.
6. ANDALUCÍA. Consejería de Cultura 1999. Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía. *Boletín Oficial De La Junta De Andalucía* [en línea]. nº 151 [consulta: 2002 mayo]

- 2]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.Fundacionsr.es/documentos/leyes/Andalucia/Ande230151199.htm>>.
7. ANGLADA I DE FERRER, Lluís Maria 2000. Biblioteca digital: mejor, peor o solo distinto? *Anales de Documentación*, 2000, nº 3, p. 25-39.
 8. ARNOLD, Steven E. 2000. Search-and-frustrate: pseudofinding information online. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 1, p. 6-11.
 9. ASLIB 1995. *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage. Final report*. London: Aslib. ISBN 0-85142-353-1.
 10. BABU, B. Ramesh y O'BRIEN, Ann 2000. Web OPAC interfaces: an overview. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 5, p. 316-327.
 11. BAILAC I PUIGDELLÍVOL, Assumpta 2000. La biblioteca pública des de la perspectiva de una administració local: la Diputació de Barcelona. *BiD: Textos Universitarios de Biblioteconomia i Documentació* [en línea]. nº 4 [consulta: 2002 oct. 21]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ub.es/biblio/bid>>.
 12. BAKEN, Frode 1998. The possible role of libraries in the digital future. *Libri*, 1998, vol. 48, p. 81-87.
 13. BALAS, Janet L. 2001. Extending a welcome to the Library and to the Internet. *Computers in Libraries* [en línea]. vol. 21, nº 2. Disponible en World Wide Web: <<http://www.infoday.com/cilmag/feb01/balas.htm>>.
 14. ——— 2000. Doing it right: Web design for library types. *Computers in Libraries* [en línea]. vol. 20, nº 1 [consulta: 2001 ago. 06]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.infoday.com/cilmag/jan00/balas.htm>>.
 15. BAO, Xue-Ming 2000. Academic library home pages: link location and database provision. *The Journal of Academic Librarianship*, 2000, vol. 26, nº 3, p. 191-

- 195.
16. BARGELLINI, Maria Laura y, BORDONI, Luciana 2001. The role of the library in a new learning scenario. *The Electronic Library*, 2001, vol. 19, nº 3, p. 153-157.
 17. BATES, M. J. 1989. The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. *Online Review*, 1989, nº 13, p. 407-424.
 18. BATT, Chris 2000. Information Technology in Public Libraries. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 1, p. 69-75.
 19. ———1999a. Bibliotecas Públicas em rede: a realidade britânica. *LIBERPOLIS: Revista das Bibliotecas Públicas* [en línea]. nº 2 [consulta: 2001 Ago 06], p. 84-92. Disponible en World Wide Web: <http://www.liberpolis.pt/revista_1/default.htm>.
 20. ——— 1999b. I have seen the future and IT works. *Library Review*, 1999, vol. 48, nº 1, p. 11-17.
 21. BATTLESON, Brenda; BOOTH, Austin y WEINTROP, Jane 2001. Usability testing of an academic library Web site: a case study. *The Journal of Academic Librarianship*, 2001, vol. 27, nº 3, p. 188-98.
 22. BAUWENS, Michael 1993. *Cybrarians Manifesto* [en línea]. Actualizado en 1993, [consulta: 2001]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/net/baum1.txt>>.
 23. THE BEATLES 1969. Here, there and everywhere [registro sonoro]. In *Abbey Road*. London: EMI Records.
 24. BELKIN, N. J. et al. 1987. Distributed expert-based information systems: an interdisciplinary approach. *Information Processing and Management*, 1987, nº 23, p. 395-409.
 25. BELL, Daniel 1986. *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Madrid: Alianza.

ISBN 84-206-2149-8.

26. BENNETT, Scott 2001. The golden age of libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 2001, vol. 27, nº 4, p. 256-259.
27. BENTON FOUNDATION 1998. Losing ground bit by bit: low-income communities in the Information Age. *What's going on*. Washington, DC: Benton Foundation; National Urban League. ISBN 0-914758-99-3.
28. ——— 1996. *Buildings, books, and bytes: libraries and communities in the digital age* [en línea]. Benton Foundation [consulta: 2001 ago. 05]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.benton.org/Library/Kellogg/>>.
29. BENTON FOUNDATION y LIBRARIES FOR THE FUTURE 2000. *Local places, global connections: Libraries in the digital age* [en línea]. Benton Foundation [consulta: 2002 sep. 23]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.benton.org/Library/Libraries/home.html>>.
30. BERTOT, John Carlo; MCCLURE, Charles R. y RYAN, Joe 2000. Developing national network statistics and performance measures for US public libraries: issues, findings and recommendations. *Performance Measurement & Metrics*, 2000, vol. 1, nº 1, p. 15-42.
31. BORGMAN, C. L. 1989. All users of information retrieval systems are not created equal: an exploration of individual differences. *Information Processing and Management*, 1989, nº 25, p. 237-251.
32. BORJA, Jordi y CASTELLS, Manuel 2000. *Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información*. 5ª ed. Madrid: Taurus. ISBN 84-306-0269-0.
33. BOUGHEY, Alan 2000. Implementing the "New Library: The People's Network" and the management of change. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 2000, vol. 52, nº 4, p. 143-149.
34. BOURDIEU, Pierre 2001. *Contre-feu 2*. Paris: Raisons d'Agir. ISBN 2-912107-13-X.

35. ——— 1994. *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*. Paris: Seuil. ISBN 2-02-023105-0
36. BOYCE, Bert R.; MEADOW, Charles T. y KRAFT, Donald H. 1995. *Measurement in Information Science*. San Diego: Academic Press. ISBN 0-12-121450-8.
37. BRAJNIK, K. y TASSO, C. 1994. A shell for developing non-monotonic user modeling systems. *Int. J. Human Computer Studies*, 1994, nº 40, p. 31-62.
38. BRIER, Søren 1997. The necessity of an alternative metatheory to the Information Processing Paradigm: a reply to Brian Vickery. *Journal of Documentation*, 1997, nº 53, p. 316-321.
39. ——— 1996. The usefulness of cybersemiotics in dealing with problems of knowledge organization and document mediating systems. *Cybernetica*, 1996, vol. 39, nº 4, p. 273-299.
40. BROADY-PRESTON, Judith y COX, Andrew 2000. The public library as street corner university: back to the future? *New Library World*, 2000, vol. 101, nº 4, p. 149-161.
41. BROPHY, Peter 2000. *The library in the twenty-first century*. London: Library Association Publishing. ISBN 1-85604-366-5.
42. BRUCE, Christine 1997. *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press. ISBN 1-875145-43-5.
43. BUCKLAND, Michael K. 1992. *Redesigning library services: a Manifesto* [en línea]. Chicago: Library Association [consulta: 2001 ago. 06]. Disponible en World Wide Web: <<http://sunsite.Berkeley.EDU/Literature/Library/Redesigning>>.
44. BYRNE, David 1999. *Social exclusion*. Buckingham: Open University Press. 0-335-19974-7.
45. CALIXTO, José António [200-?]. As bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. En *Conferência Internacional:*

- Bibliotecas públicas: inventando o futuro* [en línea]. [Lisboa]: Rede de Bibliotecas Públicas [consulta 2002 dic. 12]. Disponible en World Wide Web: <<http://rbp.iplb.pt>>.
46. CAMARIGG, Valerie y HAFNER, Arthur W. 1993. Librarians and activism in support of democracy. En HAFNER, Arthur W. (ed.). *Democracy and the public library: essays on fundamental issues*. Westport: Greenwood Press, p. 285-312. ISBN 0-313-28667-1.
47. CAMÕES, Luís de 1962. [Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades]. In *Lírica*. Lisboa: Artis.
48. CAMPBELL, Nicole et al. 1999. Discovering the user: a practical glance at usability testing. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 5, p. 307-311.
49. CAMPOS, Álvaro de 1986. Ode triunfal. En PESSOA, Fernando. *Obra poética*. Lisboa: Círculo de Leitores, 1986.
50. CANTOS PUIG, Carme 2001. Facilitat d'ús en els webs de biblioteques universitàries. *BiD: Textos Universitaris De Biblioteconomia i Documentació* [en línea]. nº 7 [consulta: 2002 mar. 23]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ub.es/biblio/bid/07cantos.htm>>.
51. CAPRA, Fritjof 2002. *As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável*. São Paulo: Cultrix. ISBN 85-316-0748-5.
52. CARIDAD SEBASTIAN, Mercedes; MENDÉZ RODRÍGUEZ, Eva Maria y RODRÍGUEZ MATEOS, David 2001. Information Policies in Spain: towards the new "Information Society". *Libri*, 2001, vol. 51, p. 49-60.
53. CARRIÓN GÚTIEZ, Alejandro 2001. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios. En HERNÁNDEZ, Hilario (dir.). *Las bibliotecas públicas en*

- España: Una realidad abierta*. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, p. 243-79.
54. CARROLL, Lewis 1997. *Alice's adventures in wonderland* [en línea]. Urbana, Il.: Project Gutenberg, 1997. [consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ibiblio.org/gutenberg/cgi-bin/sdb/t9.cgi>>.
55. CASTELLS, Manuel 2001. *La galaxia Internet*. Barcelona: Plaza & Janés. ISBN 84-01-34157-4.
56. ——— 2000. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 1: la sociedad red*. 2ª ed.. Madrid: Alianza. ISBN 84-206-4494-3.
57. ——— 1998. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 2: el poder de la identidad*. Madrid: Alianza. ISBN 84-206-4248-7.
58. ——— 1998. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 3: fin de milenio*. Madrid: Alianza. ISBN 84-206-4456-0.
59. CASTILLA Y LEÓN. Consejería de Educación y Cultura 1998. Decreto 263/1997, del 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento interno de organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Castilla y León. *Boletín Oficial De Castilla y León* [en línea]. [Consulta: 2002 abr. 28]. Disponible en World Wide Web: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/ley.../Dec263_1997.htm>.
60. CASTRO, Rui Vieira de y, SOUSA, Maria de Lourdes 1996. Hábitos e atitudes de leitura dos estudantes portugueses. *Forum*, 1996, nº 20, p.111-132.
61. CATALUÑA. Consejería de Cultura 1999. Decreto 124/1999, de 4 de mayo, sobre los servicios y el personal del Sistema de Lectura Pública de Cataluña. *Diari Oficial De La Generalitat De Catalunya* [en línea]. nº 2285 [consulta: 2002 abr. 28]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciongsr.es/documentos.../CatDec124040599.htm>>.

62. CHARTIER, Roger 1992. *L'ordre des livres: lecteurs, auteurs, bibliothèques en Europe entre XIVE et XVIIIe siècle*. Aix-en-Provence: Alinea. ISBN 2-70401-002-8.
63. CHATMAN, E. 1996. The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 1996, vol. 47, nº 3, p. 193-206.
64. CHEN, Chaomei; CZERWINSKY, Mary y MACREDIE, Robert 2000. Individual differences in virtual environments: introduction and overview. *Journal of the American Society for Information Science*, 2000, vol. 51, nº 6, p. 499-507.
65. CHERRY, J. M. et al. 1998. Bibliographic displays in OPACs and Web catalogs: how well do they comply with display guidelines? *Information Technology and Libraries*, 1998, vol. 17, nº 3, p. 124-137.
66. CHISENGA, Justin 1998. A study of university libraries' home pages in sub-saharan Africa. *Libri*, 1998, vol. 48, p. 49-57.
67. CHRISFIELD, Ted; COSGROVE, Richard y STINSON, John 2000. Building scholarly online multimedia collections and services. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 5, p. 328-335.
68. CIOLEK, Matthew T. (ed.) 1999. *Conventions, Guidelines and Standards for Internet resources* [en línea]. [Consulta: July 2001]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ciolek.com/WWWVLPages/QtyPages/QtyConventions.html>>.
69. CIOLEK, Matthew T. y GOLTZ, Irene M. 2001. Information quality WWW virtual library: the Internet guide to construction of quality online resources. En *The World-Wide Web Virtual Library* [en línea]. [Consulta: 2001 dic. 30]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>>.
70. CLAUSEN, Helge 1999a. User-oriented evaluation of library and information centre Web sites. *New Library World*, 1999, vol. 100, nº 1, p. 5-10.
71. ——— 1999b. Evaluation of library Web sites: the Danish case. *The Electronic*

- Library*, 1999, vol. 17, nº 2, p. 83-87.
72. CLYDE, Laurel A. 2000. Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 2, p. 97-108.
73. ——— 1996. The library as information provider: the home page. *The Electronic Library*, 1996, vol. 14, nº 6, p. 549-558.
74. CODINA, Luís 2000. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, 2000, vol. 23, nº 1, p. 9-44.
75. COLE, John Y. 2001. Literacy, libraries and IFLA: recent developments and a look at the future. *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nº 2, p. 87-89.
76. CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. I, Valencia 29-31 oct. 2002. *La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información* [en línea]. [Madrid]: MECD. [consulta: 2002 dic. 29]. Disponible en World Wide Web: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf>.
77. CONSEJO DE EUROPA 2000. Pautas sobre política y legislación bibliotecaria en Europa. *Correo Bibliotecario* [en línea]. nº 42 [consulta: 2002 sep. 30]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bcl.jcyl.es/correo/Correo42/Alcance42.html#3>>.
78. COOPER, Rosemarie; DEMPSEY, Paula R.; MENON, Vanaja y MILLSON-MARTULA, Christopher 1998. Remote Library users: needs and expectations. *Library Trends*, 1998, vol. 47, nº 1, p. 42-64.
79. CORREIA, Ana Maria Ramalho 1999. Moving towards an information society in Portugal. *Anales De Documentación*, 1999, nº 2, p.49-62.
80. CRAVEN, Timothy C. 2002. External descriptions of Web pages: their features and their relationships to Web elements. *Libri*, 2002, vol. 52, p. 36-47.

81. DE MEY, M. 1980. The relevance of cognitive paradigm for information science. En HARBO, O. y KAJBERG, L. (eds.) *Theory and application of information research: Proceedings of the 2nd International Research Forum in Information Science*. London: Mansell, p. 49-61.
82. DECLARACIÓN DE COPENHAGUE 1999. *Correo Bibliotecario* [en línea]. nº 37 [consulta en: 2002 abr. 04]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bcl.jcyl.es/correo/correo37/Alcance37.html#2>>.
83. DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ 2000. Informe especial: Bibliotecas públicas municipales: el derecho de todos a acceder a la cultura. En *Defensor Del Pueblo Andaluz* [en línea]. [Consulta en: 2002 oct. 12]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.defensor-and.es/index2.htm>>.
84. DEMPSEY, Lorcan 1999. The network and the library: working in a new shared space: infrastructure and institutions. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 4, p. 207-211.
85. DESCHAMPS, Christine 1998. Babel as a blessing? Strategies for communication within the world library community. *IFLA Journal*, 1998, vol. 24, nº 5-6, p. 304-307.
86. DESCY, Don 1996. Evaluating Internet resources. *TechTrends*, 1996, vol. 41, nº 4, p. 3-5.
87. DEWALD, Nancy; SCHOLZ-CRANE, Ann; BOOTH, Austin y LEVINE, Cynthia 2000. Information literacy at a distance: instructional design issues. *The Journal of Academic Librarianship*, 2000, vol. 26, nº 1, p. 33-44.
88. DILLON, M. y HICKEY, C. 1993. *Assessing information on the Internet: toward providing library services for the computer-mediated communication*. Dublin, Ohio: OCLC Inc.
89. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [en línea] 2001. [Consulta: 2002 nov. 12]. Disponible en World Wide Web:

<<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>.

90. DUTCH, Martin y MUDDIMAN, Dave 2001. The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom. *Libri*, 2001, vol. 51, p. 183-194.
91. DWYER, W. 1994. Evaluating online public access catalogues: a checklist. *State Librarian*, 1994, vol. 32, nº 2, p. 42-43.
92. ECO, Umberto 1983. *A Biblioteca*. Lisboa: Difel.
93. EDWARDS, Christopher 2001. Global knowledge: a challenge for librarians. *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nº 2, p. 65-69.
94. ELLIS, D. 1989. A behavioural model for information retrieval systems design. *Journal of Information Science*, 1989, nº 15, p. 237-247.
95. ESPAÑA. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria [2001]. *Travesía: el portal en Internet de las bibliotecas públicas españolas* [en línea]. [Consulta: 2002 oct. 23]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.travesia.mcu.es>>.
96. ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte 1989. *Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. Real decreto de 22 de mayo de 1989* [en línea]: Madrid: Centro de Coordinación Bibliotecaria [consulta: 2002 mayo 3]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciongsr.es/documentos/leyes/sespanol.htm>>.
97. ——— 2000. Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas. En *Ministerio de la Educación, Cultura y Deportes* [en línea]. [Consulta: 2002 oct. 23]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.mcu.es/lab/bibliote/plan/index.html>>.
98. ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica 2002. Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. En *Travesía* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 05]. Disponible en World Wide Web:

<http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf>.

99. ESTERMANN, Yolande y JACQUESSON, Alain 2000. Quelle formation pour les bibliothèques numériques? *BBF*, 2000, vol. 45, nº 5, p. 4-17.
100. ESTIVILL RIUS, Assumpció 2001. Recursos Web i metadades: informe del projecte. *BiD: Textos Universitaris De Biblioteconomia i Documentació* [en línea]. nº 7 [consulta: 2002 jun. 23]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ub.es/biblio/bid/07estiv1.htm>>.
101. EUROPEAN COMMISSION 1997. *Redes para as pessoas e suas comunidades: para tirar o máximo partido da sociedade da informação na União Europeia*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias. ISBN 92-827-7809-6.
102. EUROPEAN COMMISSION. CORDIS: Community Research & Development Information Service 1999. *Internet and the library sphere: further progress for European Libraries* [en línea]. Actualizado en 1999 ene. 29, [consulta: 2001 dic. 30]. Disponible en World Wide Web: <<http://www2.echo.lu/libraries/en/lib-int.html>>.
103. EUROPEAN PARLIAMENT. Committee on Culture, Youth Education and the Media 1998. *Report on the Green Paper on the role of libraries in the modern world* [en línea]. CORDIS. Actualizado en 1998, [consulta: 2001 dic. 18]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.cordis.lu/libraries/en/reportrole.html>>.
104. FALK, Howard 1999a. Library Web site innovations. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 5, p. 323-328.
105. ——— 1999b. Projecting the library onto the Web. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 6, p. 395-399.
106. FENOLL CLARABUCH, Carme y LLUECA FONOLLOSA, Ciro 2001. L'evaluació de webs d'ajuntament: presentació d'una eina d'anàlisi i estat de la qüestió a les

- comarques de Girona. *Item*, 2001, nº 29, p. 57-80.
107. FITZGERALD, Michael 1998. Information, knowledge and learning: the library in the digital age [en línea]. En *UKOLN*. Actualizado en 1998 ene. 19, [consulta: 2002 jun. 12]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.cni.org/regconfs/1997/ukoln-content/repor~20.html>>.
108. FORTUNA, Carlos y FONTES, Fernando 2000. *Bibliotecas públicas, utilizadores e comunidades: o caso da Biblioteca Municipal António Botto*. [Lisboa]: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; Observatório das Actividades Culturais. ISBN 972-8488-12-2.
109. FOX, Edward A. y URS, Shalini R. 2002. Digital libraries. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2002, vol. 36, p. 503-590.
110. FREITAS, Eduardo de 1998. *As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação*. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais. ISBN 972-8488-01-7.
111. FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN 1984. 25 anos ao serviço da leitura. *Boletim Cultural da Fundação Calouste Gulbenkian*, 1984, 6ª série, nº 2.
112. FURTADO, José Afonso 1999. As Bibliotecas Públicas, as suas missões e os novos recursos de informação. *LIBERPOLIS: Revista das Bibliotecas Públicas*, 1999, nº 2, p. 9-33.
113. GALICIA. Consellería de Cultura 1996. Orden de 21 de noviembre de 1995 por la que se desarrolla el decreto 24/1995, de 20 de enero, por el que se regulan los centros bibliotecarios fijos en lo referente a la creación de bibliotecas municipales en colaboración con la Coselleria de Cultura y por la que se regula la integración en la red de bibliotecas de Galicia. *Diario Oficial De Galicia* [en línea]. nº 4 [consulta: 2002 mayo 3]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciongsr.es/documentos/leyes/Galicia/GaOrd211195.htm>>.

114. GALLIMORE, Alec 1999. Managing the networked public library. *Library Management*, 1999, vol. 20, nº 7, p. 384-392.
115. GARCÍA EJARQUE, Luis 2000. *Historia de la lectura pública en España*. Gijón: Trea. ISBN 84-95178-57-5.
116. GARCÍA JIMÉNEZ, Antonio 1998. La gestión y el tratamiento de información hipermedia en las instituciones: organización del conocimiento e información electrónica. En Jornadas Españolas de Documentación. 6ª, 1998, Valencia. *Los sistemas de información al servicio de la sociedad: actas da las jornadas*. [Valencia]: Fesabid. ISBN 84-331-4609-2.
117. GARDNER, Tracy 2001. An Introduction to Web Services. *Ariadne* [en línea]. nº 29 [consulta: 2002 jun. 12]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue29/gardner/intro.html>>.
118. GARLOCK, K. L. y PIONEK, S. 1998. *Designing Web interfaces for library services and resources*. Chicago: American Library Association. ISBN 0838907423
119. GATES, Bill 1995. *The road ahead*. London: Viking. ISBN 0670859133.
120. GREENE, D. J. 1996. INNOPAC millenium: preparing libraries for the 21st century: a perspective and commitment. *Library Hi Tech*, 1996, vol. 14, nº 4, p. 45-56.
121. GREENHALGH, Liz; WORPOLE, Ken y LANDRY, Charles 1995. *Libraries in a world of cultural change*. London: UCL Press. ISBN 1857284690.
122. GREENSTEIN, Daniel 2000. Digital libraries and their challenges. *Library Trends*, 2000, vol. 49, nº 2, p. 290-303.
123. GUITART, Cecil 1989. Cooperação entre bibliotecas. En *Leitura pública: comunicações apresentadas no âmbito das comemorações do 75ª aniversário da Biblioteca Municipal de V. N. de Famalicão*. V.N. de Famalicão: Câmara Municipal, p. 21-26.

124. GUTIÉRREZ Y RESTREPO, Emmanuelle 2001. La accesibilidad en Internet. *Educación y Biblioteca*, 2001, nº 125, p. 109-111.
125. HAFNER, Arthur W. (ed.). *Democracy and the public library: essays on fundamental issues*. Westport: Greenwood Press, p. 285-312. ISBN 0-313-28667-1.
126. HARICOMBE, Lorraine J. 1998. [Service to remote users:] Introduction. *Library Trends*, 1998, vol. 47, nº 1, p. 1-6.
127. HARMSSEN, Brend 2000. Libraries and the Web: adding value to Web-OPACs. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 2, p. 109-13.
128. HARVEY, David 1990. *The condition of postmodernity*. Oxford: Blackwell. ISBN 0-631-16294-1.
129. HEARNE, Betsy; DEL NEGRO, Janice M.; JENKINS, Christine y STEVENSON, Deborah 2000. Story: From Fireplace to Cyberspace - Connecting Children and Narrative. *New Library World*, 2000, vol. 101, nº 5, p. 243-247.
130. HENDRY, J. D. 1998. "Where is the knowledge we have lost in information?" The R.D. MacLeod Lecture, 1997. *Library Review*. 1998, vol. 47, nº 2, p. 99-105.
131. HERNÁNDEZ, Hilario (dir.) 2001a. *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta* [en línea]. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez [consulta: 2002 jun. 04]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciónsr.es/bpublicas>>.
132. ——— 2001b. Las Bibliotecas Públicas en España. Una realidad abierta. En *Las Bibliotecas Públicas en España. Una realidad abierta*. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, p. 13-133.
133. HOLT, Glen E. 1997. Balancing buildings, books, bytes, and bucks: steps to secure de public library future in the Internet age. *Library Trends*, 1997, vol. 46, nº 1, p. 92-116.

134. HUIDOBRO VERDERA, María 2001. Hacia la calidad en Internet. *Educación y Biblioteca*, 2001, nº 125, p. 98-108.
135. IFLA SEMINAR. Guimarães. 1993. *Revision of the UNESCO Public Library Manifesto'72: report*. Guimarães: IFLA.
136. ILJON, Ariane 1998. Objectives and strategies: creating a platform for the library in the information society. *IFLA Journal*, 1998, vol. 24, nº 2, p. 89-93.
137. INFORMATION COMMISSION UK. 1998. New Library: the People's Network. *Library Management*, 1998, vol. 19, nº 5, p. 342-43.
138. ISO DIS 9241-11: 1994. *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on usability*.
139. JANES, Joseph 1999. Descriptive Statistics: where they sit and how they fall. *Library Hi Tech*, 1999, vol. 17, nº 4 , p. 402-408.
140. ——— The Internet public library: an intellectual history. *Library Hi Tech*, 1998, vol. 16, nº 2, p. 55-68.
141. JANTZ, Ronald C. 2001. Technological discontinuities in the library: digital projects that illustrate new opportunities for the librarian and the library. *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nº 2, p. 74-77.
142. JEFFERSON, G. 1969. *Libraries and society*. Cambridge: James Clarke, 1969.
143. JOYANES, Luis 1997. *Cibersociedad: los retos sociales ante un nuevo mundo digital*. Madrid: McGraw Hill. ISBN 84-481-0943-0.
144. KATSIRIKOU, Anthi; SKIADAS, Christos; APOSTOLOU, Apostolos y ROMPOGIANNAKIS, Giannis 2002. Virtual libraries: interactive support software and an application in chaotic models. *Campus-Wide Information Systems*, 2002, vol. 19, nº 1, p. 4-14.
145. KELLY, Brian y PEACOCK, Ian. 1999. *WebWatching UK Web communities: final*

- report for the WebWatch Project* [en línea]. [S.I.]: British Library and Innovation Centre [consulta: 2002 nov. 06]. Disponible en World Wide Web: <<http://ukoln.ac.uk/web-focus/webwatch/reports/final>>.
146. KENNEDY, Shirley Duglin 2001. Web design that won't get you into trouble. *Computers in Libraries*. [en línea]. vol. 21, nº 6 [consulta: 2002 ago. 21]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.infotoday.com/cilmag/jun01/kennedy.htm>>.
147. KERSLAKE, Evelyn y KINNELL, Margaret 1998. Reviewing the literature on public libraries and social inclusion. *Libri*, 1998, vol. 48, p. 1-12.
148. KOTLAS, Carolyn 2001. *Evaluating Web sites for educational use: bibliography and checklist* [en línea]. Actualizado en 2001 mayo 23, [consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.iat.unc.edu/guides/irg-49.html>>.
149. KUHLMANN, Marie 1996. Interdits et réserves. En *Actualité et patrimoine écrit: actes du colloque*. Roanne: Bibliothèque Municipale, imp. 1996, p. 99-105.
150. LANCASTER, F. Wilfrid y SANDORE, Beth 2000. Bibliotecas e Internet. *Revista General De Información y Documentación*, 2000, vol. 10, nº 2, p. 241-269.
151. LEITÃO, Paulo 1999. Integração e gestão das TIC nas bibliotecas. *LIBERPOLIS: Revista Das Bibliotecas Públicas* [en línea]. nº 2 [consulta: 2001 ago. 06], p. 36-44. Disponible en World Wide Web: http://www.liberpolis.pt/revista_1/default.htm>.
152. LEVY, D. M. 2000. Digital Libraries and the problem of purpose. *D-Lib Magazine* [en línea]. vol. 6, nº 1 [consulta: 2002 jun. 13]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.dlib.org/dlib/january00/01levy.html>>.
153. LI, Xiaodong 1999. Library Web page usage: a statistical analysis. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 1999, vol. 12, nº 4, p. 153-159.

154. LOFBACK, Chris 1997. Clearwater Public Library World Wide Web Site. *Library Hi Tech*, 1997, vol. 15, nº 3-4, p. 66-74.
155. LOPES, João Teixeira y ANTUNES, Lina 2000. *Bibliotecas e hábitos de leitura: instituições e agentes*. [Lisboa]: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; Observatório das Actividades Culturais. ISBN 972-8436-16-5 / 972-8488-16-5.
156. ——— 2001. *Novos hábitos de leitura: análise comparativa de estudos de caso*. [Lisboa]: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; Observatório das Actividades Culturais. ISBN 972-8436-24-6 / 972-8488-22-X.
157. LÓPEZ YEPES, José 2002. Documentación. En *Manual de Ciencias de la Información*. Madrid: Pirámide. ISBN 84-368-1645-5. p. 39-73
158. ——— 2001. La política de la sociedad de la información en España. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2001, n.º 24, p. 11-33.
159. LÓPEZ YEPES, José (coord.) 2002. *Manual de Ciencias de la Información*. Madrid: Pirámide. ISBN 84-368-1645-5.
160. LYNCH, P. J. y HORTON, J. 1999. *Web style guide*. New Haven, CT: Yale University Press. ISBN 0-300-07674-6.
161. MACHADO, Antonio 1917 – Proverbios y cantares: XXXIX. En *Poesías completas*. Madrid: Residencia de Estudiantes.
162. MANDEL, Alberto 2002. The library of Robinson Crusoe. *Páginas A&B*, 2002, nº 9, p. 91-104.
163. Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994. *IFLANET* [en línea]. [Consulta: 2002 nov. 03]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/policies/unesco.htm>>.
164. Manifiesto sobre Internet de la IFLA 2002. *IFLANET* [en línea]. [Consulta: 2002 nov. 03]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org/III/misc/im->

[s.htm](#)>.

165. MAÑÀ TERRÉ, Teresa y MAYOL FERNÁNDEZ, Carme 2001. La legislación sobre bibliotecas públicas en España. En HERNÁNDEZ, Hilario (dir.). *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta* [en línea.] [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez [consulta: 2002 jun. 04], p. 139-150. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciongsr.es/bpublicas>>.
166. MARCHIONINI, Gary 2000. Evaluating digital libraries: a longitudinal and multifaceted view. *Library Trends*, 2000, vol. 49, nº 2, p. 304-333.
167. ——— 1995. *Information seeking in electronic environments*. London: Cambridge University Press. ISBN 0-521-44372-5.
168. MARCUM, James W. 2002. Rethinking information literacy. *The Library Quarterly*. 2002, vol. 72, nº 1, p. 1-26.
169. MARTELL, Charles 2000. The disembodied librarian in the digital age, part II. *College and Research Libraries*, 2000, vol. 61, nº 2, p. 109-113.
170. MARTÍNEZ DE MADARIAGA, R. y ARROYO FERNÁNDEZ, D. 1994. Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. *Revista Española de Documentación Científica*, 1994, vol. 17, nº 3, p. 277-289.
171. MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Jerónimo [en prensa]. La contribución de lo local a los servicios globales para los ciudadanos en la sociedad de la información. *IN-CID: Revista De Ciências da Informação e da Documentação*. [2003], nº 1.
172. ——— 1999. La Biblioteca Pública en la comunidad iberoamericana. *Boletín De La Asociación Andaluza De Bibliotecarios* [en línea]. nº 56, p. 9-20
173. ———1988. Sistemas de bibliotecas públicas en España y sus órganos de gestión: una hipótesis histórica. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1988, nº 55, p. 77-103.

174. MASUDA, Yoneji 1984. *La sociedad informatizada como sociedad postindustrial*. Madrid: Tecnos. ISBN 84-309-1037-9.
175. MCCLURE, Charles R.; MOEN, William E. y RYAN, Joe 1994. *Libraries and the Internet: NREN: perspectives, issues and challenges*. Westport: Mecklenmedia. ISBN 0-88736-824-7.
176. MCLUHAN, Marshall 1962. *The Gutenberg galaxy, the making of typographic man*. [Toronto]: University of toronto press, [1962].
177. ——— 1964. *Understanding media: the extension of man*. New-York, McGraw-Hill, [1964].
178. MCLUHAN, Marshall y FIORE, Quentin 1967. *The medium is the message*. New York: Random House, 1967.
179. MCLUHAN, Marshall y POWERS, Bruce R. 1989. *The global village: transformations in world life and media in the 21st century*. New York: Oxford University Press, 1989. ISBN 019505444X.
180. MCMULLEN, Susan 2001. Usability testing in a library Web site redesign project. *Reference Services Review*, 2001, vol. 29, nº 1, p. 7-22.
181. MENDÉZ RODRÍGUEZ, Eva Maria 2001. El acceso a la información un derecho de todos: bibliotecas y accesibilidad en la Era de la Información Web. *Educación y Biblioteca*, 2001, nº125, p. 112-117.
182. MERLO VEGA, José Antonio (ed.) 1996-2000. *Bibliotecas españolas y de todo el mundo* [en línea]. [Salamanca]: JAMV [consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://exlibris-usal.es/bibesp>>.
183. MEUNIER, Pierre 1997. Des indicateurs universels de performance des bibliothèques. *Documentation et Bibliothèques*, 1997, vol 43, nº3, p. 125-135.

184. MILLER, Paul 2001. The Concept of the Portal. *Ariadne* [en línea]. nº 30 [consulta: 2002 Jan 29]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue30/portal/>>.
185. MOORE, Nick 2000. The Internet and the library. *Library Review*, 2000, vol. 49, nº 9, p. 422-428.
186. ——— 1997. Neo-liberal or dirigent? Policies for information society. *Political Quarterly*, 1997, vol. 68, nº 3, p. 267-283.
187. MORGAN, Eric Lease 1999. Marketing through usability. *Computers in Libraries*, 1999, vol. 19, nº8, p. 52-54.
188. ——— 1994. The World Wide Web and Mosaic: an overview for librarians. *Public-Access Computer Systems Review* [en línea] vol. 5, nº 6 [consulta: 2002 oct. 12]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.lib.ncsu.edu/staff/morgan/>>.
189. MORIN, Edgar 1997. *Amour, Poésie, Sagesse*. [s.l.]: Éditions du Seuil. ISBN 2-02-036195-7.
190. MOSCOSO, Purificación 1998. Análisis y evaluación de catálogos automatizados de acceso público en entorno Web. *Revista Española de Documentación Científica*, 1998, vol. 21, nº 1, p. 57-75.
191. MOURA, Ana Mocuixe 2001. *Práticas de leitura, jovens e novas tecnologias: a Biblioteca Municipal de Oeiras*. [Lisboa]: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; Observatório das Actividades Culturais. ISBN 972-8436-21-1
192. MOURA, Maria José 1987. *Projecto de apoio às bibliotecas municipais: relatório complementar*. Lisboa: SEC.
193. MOYA ANEGÓN, Félix de 2002. Sistemas avanzados de recuperación de la información. En LÓPEZ YEPES, José (coord.). *Manual de Ciencias de la Información*. Madrid: Pirámide, p. 553-599.

194. ——— [2001]. *El acceso a la información en el entorno electrónico: Lección Inaugural: apertura curso académico 2000-2001*. Granada: Universidad.
195. MOYA ANEGÓN, Félix de y HERRERO SOLANA, Víctor 1999. Investigaciones en curso sobre interfaces gráficos en dos y tres dimensiones para el acceso a la información electrónica. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 1999, nº 8, 14 p.
196. MOYA ANEGÓN, Félix de; LÓPEZ GIJÓN, Javier y GARCÍA CLARO, Concepción 1996. *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación*. Madrid: Síntesis. ISBN 84-7738-365-0.
197. MOYO, Lesley M. 2002. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 2002, vol. 20, nº 1, p. 22-28.
198. MUDDIMAN, D. et al. 2000. *Open to all? The public library and social exclusion*. London: Resource; The Council for Museums, Archives and Libraries. ISBN 1-902394-47-X.
199. MULLIN, E. 1996. Using the META tags to refresh pages and redirect visitors. *Web Week*, 1996, vol. 2, nº 18, p. 61-62.
200. MURRAY, Ian 1998. Public access to the Internet in public libraries. *Library Management*, 1998, vol. 19, nº 8, p. 474-479.
201. NEGROPONTE, Nicholas. 1995. *Being digital*. New York: Knopf. ISBN 0-679-43919-6.
202. New library: the people's network 1997. En *UKOLN* [en línea]. [Consulta: 2002 nov. 30]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary>>.
203. NICHOLAS, David y DOBROWOLSKI, Tom 2000. Re-branding and re-discovering the

- digital information user. *Libri*, vol. 50, nº 3, p. 157-162.
204. NIELSEN, Jacob. 2000. *Designing Web usability*. Indianapolis, IN: New Riders Publishing. ISBN 1-56205-810-X.
205. NUNES, Henrique Barreto 1996a. A biblioteca e a memória da vida local. En *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga, p.127-141.
206. ——— 1996b. Bibliotecas públicas em Portugal: 1986-1989. En *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga, p. 81-125.
207. ——— 1996c. Na biblioteca com Madonna: histórias de ler, ouvir e ver. En *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga, p. 203-208.
208. ——— 1996d. Um país à procura de leitores. En *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga, p. 25-37.
209. ——— 1996e. Livros proibidos no regime fascista. En *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga, p. 335-337.
210. O'NEILL, Edward T. 1998. Characteristics of Web accessible information. *IFLA Journal*, 1998, vol. 24, nº 2, p. 114-116.
211. ODLYZKO, Andrew 1997. Silicon dreams and silicon bricks: the continuing evolution of libraries. *Library Trends*, 1997, vol. 46, nº 1, p. 152-167.
212. OMELLA I CLAPAROLS, Ester 2002. *La biblioteca pública en la provincia de Barcelona: un servicio en red*. Coord. Assumpta Bailac i Puigdemívol. Barcelona: Diputació. Servei de Biblioteques.
213. ORMES, Sarah 2001. Public Libraries Focus: lights out and silver boots on. *Ariadne* [en línea]. nº 27 [consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web:

<<http://www.ariadne.ac.uk/issue27/pub-lib/intro.html>>.

214. ORR, Debbie; APPLETON, Margaret y WALLIN, Margie 2001. Information literacy and flexible delivery: creating a conceptual framework and model. *The Journal of Academic Librarianship*, 2001, vol. 27, nº 6, p. 457-463.
215. PAGOLA, Gracia y ROY, Réjean 1997. La gestion du savoir et de l'information électronique. *Documentation et Bibliothèques*, 1997, vol. 43, nº4, p. 189-196.
216. PARKER, Stephen J. 1985. *UNESCO and library development planning*. London: Library Association. ISBN 0-85365-863-3.
217. PEACOCK, Ian 1998. *A survey of library academic Web sites*. UKOLN [en línea]. Actualizado en 1998, [consulta: 2002 nov. 16]. Disponible en World Wide Web: <<http://ukoln.ac.uk/web-focus/reports/hei-lib-may1998/report.html>>.
218. PENZIAS, Arno 1989. *Ideas and information*. New York, NY: Simon & Schuster. ISBN 0078822432.
219. PORTUGAL. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas 2002a. Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais em 2001. En *IPLB: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <http://www.iplb.pt/redes_programa_apoio.html>.
220. ——— 2002b. O que é a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. En *IPLB: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <http://rbp.iplb.pt/Noticias_cntxt.html>.
221. ——— 2002c. *Rede Nacional de Bibliotecas Públicas* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://rbp.iplb.pt>>.
222. PORTUGAL. Ministério da Educação [200-?]. *Rede de Bibliotecas Escolares* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 12]. Disponible en World Wide Web <<http://rbe.me.pt>>.

223. PORTUGAL. Ministério da Educação e Cultura 1987. Decreto-Lei nº 111/87 de 11 de Março. *Diário da República*. 1ª série, nº 58.
224. PORTUGAL. Missão Para a Sociedade da Informação 1997. *Livro verde sobre a sociedade da informação em Portugal*. Lisboa: M.C.T. ISBN 92-827-7643-3.
225. POULAIN, Martine (dir.) 1992. *Les bibliothèques publiques en Europe*. Paris: Cercle de la Librairie. ISBN 2-7654-0494-1..
226. POUSTIE, K. 1999. Educating for information literacy through the Internet: another role of the public library. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 1999, vol. 12, nº 2, p. 60-68.
227. POWELL, James 1994. Adventures with the World Wide Web: creating a hypertext library information system. *Database*, 1994, vol. 17, nº 1, p. 59-66.
228. PULMAN 2003. Public Libraries: at the digital crossroads. En *PULMANweb* [en línea]. Actualizado en 2003 [consulta: 2003 ene. 10]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.pulmanweb.org/DGMs/dgms.htm>>.
229. QUINN, Brian 1999. Missing links: a survey of library systems department Web pages. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 3, p. 304-315.
230. QUINTANA TRIAS, Lluís 1999. El nom de la cosa. Sobre algunes paraules a Internet. *BiD: Textos Universitaris De Biblioteconomia i Documentació* [en línea]. nº 2 [consulta: 2002 jun. 23]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ub.es/biblio/bid/02quinta.htm>>.
231. RADER, Hannelore B. 2000. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 2000, nº 3, p. 209-216.
232. RETTING, James 1996. Beyond 'cool': analog models for reviewing digital resources. *Online* [en línea]. vol. 20, nº 6, p. 52-54, 56, 58-62, 64 [consulta:

- 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.onlineinc.com/onlinemag/SeptOL/rettig9.html>>.
233. REYES PACIOS LOZANO, Ana 2001. La jerga bibliotecaria en la página Web. *Educación y Biblioteca*, 2001, nº 126, p. 14-17.
234. RICHTER, Noë 1995. *Introduction à l'histoire de la lecture publique & à la bibliothéconomie populaire*. Bernay: NR; La Queue du Chat. ISBN 2-9509727-0-5.
235. ROS GARCÍA, Juan 2002. Los sistemas y las redes de información y documentación. En LÓPEZ YEPES, José (Coord.). *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Pirámide, p.181-220.
236. ROSNAY, J. de 1997. *L'impacte des nouvelles technologies dans l'échange des pouvoirs*. Paris: Textuel.
237. RUSBRIDGE, Chris 1998. Towards the Hybrid Library. *D-Lib Magazine* [en línea]. vol. 4, nº 7 [consulta: 2002 jul.08]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/07contents.html>>.
238. SALABERRÍA, Ramón 2001. La función educativa de la biblioteca pública. En HERNÁNDEZ, Hilario (dir.). *Las Bibliotecas Públicas en España. Una realidad abierta* [en línea]. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez [consulta: 2002 ago.10], p. 225-242. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciongsr.es/bpublicas>>.
239. SALOMON, Gavriel 2000. *It's not just the tool, but the educational rationale that counts*. Keynote adress. Montreal: Ed-Media. ISBN 2-550-36790-1.
240. SAORÍN, Tomás y MARTÍNEZ ROBLEDO, Pepa 1997. Contenidos y estrategias de diseño para webs de la administración pública. *Novática* [en línea]. Junio, nº 127 [consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://gti1.edu.um.es:8080/saorin/articulos/novatica.pdf>>.

241. SARACEVIC, Tefko 2000. Digital library evaluation: toward an evolution of concepts. *Library Trends*, 2000, vol. 49, nº 2, p. 350-369.
242. SCHOOTS, P. J. Th. 1992. *A Biblioteca Pública: um espelho da sociedade*. Lisboa: IPLL.
243. SEGBERT, M. (ed.) 1997. *Public Libraries and the information society* [en línea]. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities [consulta: 2001 Ago. 05]. Disponible World Wide Web: <<http://www.liberpolis.pt/liberpolis/base.htm>>.
244. SELGAS, Joaquín y ARMARIO Fernando 2001. Sistemas y redes de bibliotecas públicas en España. En HERNÁNDEZ, Hilario (dir.) *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta* [en línea.]. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruiperéz [consulta: 2002 ago. 10] p. 151-179. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fundaciongsr/bpublicas>>.
245. SHANNON, Claude y WEAVER, Warren 1949. *The mathematical theory of communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press. ISBN 0-7803-0434-9.
246. SHARP, Kate 2001. Internet librarianship: tradicional roles in a new environment. *IFLA Journal*, 2001, vol. 27, nº 2, p. 78-81.
247. SEMBERG, Maria 2000. Through the Web: door to academic libraries. *Reference Services Review*, 2000, vol. 28, nº 2, p. 178-187.
248. SIQUEIRA, Ethevaldo 2001. Revolução digital parece não ter limite. *O Estado de São Paulo*, 23 sep. 2001. [Consulta: 2002 oct. 09]. Disponible en la World Wide Web: <www.estado.estadao.com.br/colunistas/siqueira/2001/09/siquiera010923.html>.
249. SKOTE-HANSEN, Dorte 2002. The public library in the service of civic society. *Scandinavian Public Library Quaterly*, 2002, nº 3, p. 12-13.
250. SLOAN, Bernie 1998. Service perspectives for the digital library: remote reference

- services. *Library Trends*, 1998, vol. 47, nº 1, p. 117-143.
251. SMITH, Alastair G. 1997. Testing the surf: criteria for evaluating Internet information resources. *The Public-Access Computer Systems Review* [en línea]. vol. 8, nº 3 [consulta: 2001 mayo 13]. Disponible en World Wide Web: <<http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html>>.
252. SOUSA, Isabel y NUNES, Manuela Barreto 1992. Bibliomédia: um projecto de cooperação. *Bibliomédia Revista*, 1992, ano 1, nº 0, p. 11-13.
253. SOWARDS, Stephen W. 2000. Libraries and imagination at the dawn of the World Wide Web. *Libri*, 2000, vol. 50, p. 137-156.
254. ——— 1997. Save the time of the surfer: evaluating Web sites for users. *Library Hi Tech*, 1997, vol. 15, nº 3-4, p. 155-158.
255. SPINK, Amanda y CODE, Charles 2001. Information and poverty: information-seeking channels used by African American low-income households. *Library & Information Science Research*. 2001, vol. 23, p. 45-65.
256. SPOOL, J. M. et al. 1999. *Web site usability: a designer's guide*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann. ISBN 155860569X.
257. STILL, Julie M. 2001. A content analysis of university library Web sites in English speaking countries. *Online Information Review*. 2001, vol. 25, nº 3, p. 160-165.
258. ——— 1994. *The Internet library: case studies of Internet Management and use*. Westport, London: Mecklermedia. ISBN 0-88736-965-0.
259. STOVER, M. y ZINK, S. D. 1996. World Wide Web home page design: patterns and anomalies in higher education library home pages. *Reference Services Review*, 1996, vol. 24, Nº3, p. 7-20.
260. SUN MICROSYSTEMS [199-?]. *Accessibility quick reference guide* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web:

<<http://sun.com/access/developers/access.quick.ref.html>>.

261. SVEIBY, Karl-Eric 1996. Transfer of knowledge and the information processing professions. *European Management Journal*, 1996, nº 14, p. 379-388.
262. SWEENEY, Richard T. 1997. Creating library services with wow!: staying slightly ahead of the curve. *Library Trends*, 1997, vol. 46, nº 1, p. 129-151.
263. THORHAUGE, Jens (ed.) 2002. *Nordic public libraries: the nordic cultural sphere and its public libraries*. Copenhagen: Danish National Library Authority. ISBN 87-91115-14-0.
264. THUN, H. P. 1997. The impact of information technology on co-operation between libraries. En SEGBERT, M. (ed.) *Public Libraries and the information society*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, p. 19-41.
265. TILLMAN, Hope N. 1998. *Evaluating quality on the net* [en línea]. Actualizado 1998, [consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.hopetillman.com/findqual.html>>.
266. TOFLER, Alvin 1980. *The third wave*. London: Collins. ISBN 0-330-26337-4.
267. TOLZMANN, Don Heinrich; HESSEL, Alfred y PEISS, Reuben 2001. *The memory of mankind: the story of libraries since the dawn of History*. New Castle, Delaware: Oak Knoll Press. ISBN 1-58456-049-5.
268. TORSTENSSON, Magnus 2002. Libraries and society: the macrostructural aspect of library and information studies. *Library Review*, 2002, vol. 51, nº 3-4, p. 211-220.
269. TYNER, Kathleen 1998. *Literacy in a digital world: teaching and learning in an age of information*. Mahwah, N.J.: Erlbaum. ISSN 1135-9250.
270. USHERWOOD, Bob 1989. *The public library as public knowledge*. London: Library Association, 1981. ISBN: 0-85365-562-6.
271. VAN VAERENBERGH, Jan 1998. Internet in all Public Libraries: a major government

- initiative in Flanders (Belgium). *IFLA Journal*, 1998, vol. 24, nº 4, p. 250-253.
272. VENTURA, João J. B. 2002. *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta. ISBN 972-774-138-X.
273. VIEGAS, Francisco José 1994. A alma dos livros: viagem às bibliotecas portuguesas. *Ler*, 1994, nº 25, p. [88-113].
274. VIND, Ole 2000. Make your web site healthier with an HTML code checkup. *Computers in Libraries* [en línea]. vol. 20, nº 1[consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.infotoday.com/cilmag/jan00/vind.htm>>.
275. WADLEY, Andrea L.; BROADY, Judith E. y HAYWARD, Tim E. 1997. Marketing the public library service to the full-time employed: future directions? *Library Management*, 1997, vol. 18, nº 5, p. 253-263.
276. WAI [Web Accessibility Initiative]. *Accessibility guidelines* [en línea]. [Consulta: 2002 dic. 15]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.w3.org/WAI/Resources/#gl>>.
277. WASSERMAN, P. 1998. Developing new information products: a revised role for librarianship in advanced and developing countries. *IFLA Journal*, 1998, nº 21, p. 287-289.
278. WILDIN, Nancy 1997. Washington Public Libraries Online: collaborating in cyberspace. *Library Hi Tech*, 1997, vol. 15, nº 3-4, p. 75-79.
279. WILLE, Petra 1998. A comparaison of the Internet presences of German Libraries and Companies. *Libri*, 1998, vol. 48, p. 224-236.
280. WILSON, Tom 1999. El modelado orientado al usuario: una perspectiva global. *Anales de Documentación*, 1999, nº 2, p. 85-94.
281. WINKWORTH, Alan 1999. HyLife: the hybrid library of the future. *The Electronic*

Library, 1999, vol. 17, nº 1, p. 17-20.

282. ZAITSEV, Vladimir Nikolaevitch 1998. Les bibliothèques Russes: de l'URSS à la Russie. *BBF*, 1998, t. 43, nº 4, p. 68-74.

283. ZAPATA, Maria Elena 1993. The role of public libraries in literacy education. En *IFLA Seminar : Revision of the UNESCO Public Library Manifesto'72*. Guimarães: Bibliomédia, p. 70-81. También disponible en *Libri*. 1993, vol. 44, nº 2, p. 123-129.

284. ZIELSTRA, Julie 1999. Building and testing a Web-based community network. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 4, p. 231-238.

Índice de Ilustraciones

Tablas

Tabla 1a – Conceptos más frecuentes.....	46
Tabla 1b – Conceptos más frecuentes.....	46
Tabla 1c – Conceptos más frecuentes.....	46
Tabla 1d – Conceptos más frecuentes.....	47
Tabla 2 – Bibliotecas públicas, sitios Web y porcentaje de sitios Web por Comunidad Autónoma española.....	166
Tabla 3 – Bibliotecas públicas, sitios Web y porcentaje de sitios Web por Comunidad Autónoma portuguesa.....	167
Tabla 4 – Bibliotecas Públicas del Estado con sitio Web.....	169
Tabla 5 – Tipo de archivos por país.....	175
Tabla 6 – Definición de niveles de calidad por percentil.....	177
Tabla 7 – Sitios Web de bibliotecas públicas españolas: percentiles.....	178
Tabla 8 – Sitios Web de bibliotecas públicas portuguesas: percentiles.....	178
Tabla 9 – Percentiles de los sitios Web de Bibliotecas provinciales y redes de bibliotecas municipales.....	182
Tabla 10 – Valores totales de errores por Comunidad Autónoma española.....	190
Tabla 11 – Porcentajes de errores por Comunidad Autónoma española.....	190
Tabla 12 – Valores totales de errores por Región portuguesa.....	191
Tabla 13 – Porcentajes de errores por Región portuguesa.....	191
Tabla 14 – Misiones de la biblioteca pública en el Manifiesto de la UNESCO.....	194
Tabla 15 – Misiones de la biblioteca pública organizadas por funciones.....	195
Tabla 16 – Contenidos y servicios en línea evaluados.....	197

Gráficos

Gráfico 1 – Sitios Web por Comunidad Autónoma (España).....	165
Gráfico 2 – Sitios Web por región (Portugal).....	167
Gráfico 3 – Sitios Web de Bibliotecas Públicas del Estado (España).....	168
Gráfico 4 – Dominios en la Web (España).....	169
Gráfico 5 – Dominios en la Web (Portugal).....	170
Gráfico 6 – Direcciones IP (España).....	170
Gráfico 7 – Direcciones IP (Portugal).....	171
Gráfico 8 – Enlaces evaluados (España).....	172
Gráfico 9 – Número de páginas en los sitios Web de bibliotecas provinciales y redes de bibliotecas municipales (España).....	172
Gráfico 10 – Enlaces evaluados (Portugal).....	173
Gráfico 11 – Distribución por percentiles (España).....	179
Gráfico 12 – Distribución por percentiles (Portugal).....	179
Gráfico 13 – Sitios de bibliotecas provinciales o redes municipales por percentil (España).....	180
Gráfico 14 – Percentiles en los sitios Web contratados a empresas proveedoras de servicios telemáticos.....	181
Gráfico 15 – Comparación entre los percentiles de sitios Web contratados a EPST y los resultados globales.....	182
Gráfico 16 – Enlaces rotos.....	184
Gráfico 17 – Páginas sin títulos y atributos inexistentes.....	187
Gráfico 18 – Páginas lentas y páginas desactualizadas.....	188
Gráfico 19 – Servicios de información general.....	198
Gráfico 20 – Noticias y otros servicios.....	200
Gráfico 21 – Información sobre el sitio Web.....	201
Gráfico 22 – Información sobre el sitio Web (categorías).....	202
Gráfico 23 – Tipos de Web OPAC (España).....	204
Gráfico 24 – Tipos de Web OPAC (Portugal).....	205
Gráfico 25 – Características de los Web OPAC.....	206
Gráfico 26 – Renovación del préstamos y reserva de documentos en línea.....	207
Gráfico 27 – Servicios en línea: documentos electrónicos.....	210

Gráfico 28 – Organización de recursos de Internet.....	211
Gráfico 29 – Tratamiento técnico de recursos de Internet.....	211
Gráfico 30 – Servicios de referencia virtual.....	214
Gráfico 31 – Servicios de información a la comunidad y de historia local.....	215
Gráfico 32 – Otros servicios en línea.....	217
Gráfico 33 – Páginas para niños y jóvenes.....	218
Gráfico 34 – Servicios para niños y jóvenes (España).....	219
Gráfico 35 – Servicios para niños y jóvenes (Portugal).....	220
Gráfico 36 – Formación de usuarios en línea.....	222

Índice de autores

AKERROYD, John, 240 (1)

ALBERTSON, Marie, 240 (2)

ALEXANDER, Janet, 106; 159; 240 (3, 4)

ALÒS-MONER, Adela d', 240 (5)

ANDALUCÍA. Consejería de Cultura, 240 (6)

ANGLADA I DE FERRER, Lluís Maria, 177; 241 (7)

ANTUNES, Lina, 85; 93; 94; 256 (155, 156)

APPLETON, Margaret, 81, 262 (214)

ARMARIO Fernando, 84; 142; 143; 265 (244)

ARNOLD, Steven E., 75; 241 (8)

ALBRECHTSEN, Hanne, 38

APOSTOLOU, Apostolos, 255 (144)

ARROYO FERNÁNDEZ, D., 258 (169)

ASLIB, 67; 241 (9)

Association for Information Management (The), Ver ASLIB

ÅSTRAND, L., 117

BABU, B. Ramesh, 241 (10)

BAILAC I PUIGDELLIVOL, Assumpta, 85; 241 (11)

BAKEN, Frode, 241 (12)

BALAS, Janet L., 119; 155; 161; 241 (13, 14)

BAO, Xue-Ming, 115; 241 (15)

BARGELLINI, Maria Laura, 70; 241 (16)

BATES, M. J., 122; 242 (17)

BATT, Chris, 241 (18, 19)

BATTLE MONTSERRAT, Joan, 240 (5)

BATTLESON, Brenda, 124; 125; 242 (21)

BAUWENS, Michel, 96; 105; 242 (22)

THE BEATLES, 8; 242 (23)

BELKIN, N. J., 122; 242 (24)

BELL, Daniel, 52; 242 (25)

BENNETT, Scott, 69; 242 (26)

- BENTON FOUNDATION, 87; 130; 242 (27); 243 (28, 29)
- BERTOT, John Carlo, 243 (30)
- BOOTH, Austin, 75; 124; 125; 242 (21); 249 (87)
- BORDONI, Luciana, 70; 241 (16)
- BORGMAN, C. L., 122; 243 (31)
- BORJA, Jordi, 71; 131; 243 (32)
- BOUGHEY, Alan, 243 (33)
- BOURDIEU, Pierre, 23; 62; 63; 66; 243 (34, 35)
- BOYCE, Bert R., 243 (36)
- BRAJNIK, K., 139; 243 (37)
- BRIER, Søren, 77; 136; 244 (38, 39)
- Broady, Judith, ver BROADY-PRESTON, Judith
- BROADY-PRESTON, Judith, 244 (40); 268 (275)
- BROPHY, Peter, 15; 244 (41)
- BRUCE, Christine, 79; 244 (42)
- BRÜMMER, A., 117
- BUCKLAND, Michael K., 12; 153; 244 (43)
- BYRNE, David, 53; 244 (44)
- CALIXTO, José António, 85; 144; 244 (45)
- CAMARIGG, Valerie, 229; 244 (46)
- CAMÕES, Luís de, 10; 245 (47)
- CAMPBELL, Nicole et al., 155; 245 (48)
- CAMPOS, Álvaro, 8; 245 (49)
- CANTOS PUIG, Carme, 124; 125; 245 (50)
- CAPRA, Fritjof, 10; 245 (51)
- CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes, 15; 245 (52)
- CARRIÓN GÚTIEZ, Alejandro, 17; 18; 245 (53)
- CARROLL, Lewis, 50; 206; 226; 245 (54)
- CASTELLS, Manuel, 10; 11; 12; 13; 21; 22; 23; 50; 51; 53; 54; 59; 63; 71; 81; 90; 91; 97; 129; 130; 145; 152; 226; 243 (32); 245 (55,56); 246 (57,58)
- CASTILLA Y LEÓN. Consejería de Educación y Cultura, 246 (59)
- CASTRO, Rui Vieira de, 86; 246 (60)
- CATALUÑA. Consejería de Cultura, 246 (61)
- CHARTIER, Roger, 55; 246 (62)

CHATMAN, E., 70; 71; 246 (63)

CHEN, Chaomei, 246 (64)

CHERRY, J. M., 247 (65)

CHISENGA, Justin, 161; 247 (66)

CHRISFIELD, Ted, 247 (67)

CIOLEK, Matthew T., 155; 247 (68, 69)

CLAUSEN, Helge, 115; 117; 122; 132; 155; 161; 247 (70, 71)

CLYDE, Laurel A., 107; 108; 109; 110; 116; 117; 120; 121; 132; 161; 247 (72, 73)

CODE, Charles, 72; 266 (255)

COLE, JOHN Y., 248 (75)

CODINA, Luís, 161; 247 (74)

Comisión Europea, Ver EUROPEAN COMMISSION

CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 84; 248 (76)

CONSEJO DE EUROPA, 12; 20; 36; 42-47; 228; 248 (76)

COOPER, Rosemary, 248 (78)

CORREIA, Ana Maria Ramalho, 15; 248 (79)

COSGROVE, Richard, 247 (67)

COX, Andrew, 244 (40)

CRAVEN, Timothy C., 115; 248 (80)

CZERWINSKY, Mary, 246 (64)

DE MEY, M., 122; 248 (81)

DEETSKE, Fred, 76

DECLARACIÓN DE COPENHAGUE, 20; 128; 129; 248 (82)

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ, 85; 248 (83)

DEL NEGRO, Janice M., 254 (129)

DEMPSEY, Lorcan, 13; 14; 249 (84)

DEMPSEY, PAULA R., 248 (78)

DESCHAMPS, CHRISTINE, 249 (85)

DESCY, Don, 249 (86)

DEWALD, Nancy, 75; 138; 249 (87)

DILLON, M., 249 (88)

DOBROWOLSKI, Tom, 96; 97; 125; 261 (203)

DUTCH, Martin, 72; 249 (90)

DWYER, W., 249 (91)

ECO, Umberto, 95; 249 (92)

EDWARDS, Christopher, 249 (93)

ELLIS, D., 122; 249 (94)

ESPAÑA. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 84; 135; 170; 250 (95)

ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 84; 85; 87; 135; 205; 250 (96, 97, 98)

ESTERMANN, Yolande, 153; 250 (99)

ESTIVILL RIUS, Assumpció, 250 (100)

EUROPEAN COMISSION, 114; 115; 250 (101, 102)

European Council, Ver CONSEJO DE EUROPA

EUROPEAN PARLIAMENT, 42; 251 (103)

FALK, Howard, 107; 117; 132; 161; 251 (104, 105)

FENOLL CLARABUCH, Carme, 161; 251 (106)

FITZGERALD, MICHAEL, 251 (107)

FIORE, Quentin, 90; 259 (178)

FONTES, Fernando, 85; 251 (108)

FORTUNA, Carlos, 85; 251 (108)

FOX, Edward A., 177; 251 (109)

FREITAS, Eduardo de, 63; 252 (110)

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN, 143; 160; 252 (111)

FURTADO, José Afonso, 230; 252 (112)

GALICIA. Consellería de Cultura, 252 (113)

GALLIMORE, Alec, 252 (114)

GARCÍA CLARO, Concepción, 260 (196)

GARCÍA EJARQUE, Luis, 56; 65; 252 (115)

GARCÍA JIMÉNEZ, ANTONIO, 252 (116)

GARDNER, Tracy, 252 (117)

GARLOCK, K. L., 155; 253 (118)

GATES, Bill, 52; 253 (119)

GILL, Phillip, 64

- GOLTZ, Irene M., 155; 247 (69)
- GORE, Al, 52
- GREENE, D. J., 253 (120)
- GREENHALGH, Liz, 253 (121)
- GREENSTEIN, Daniel, 177; 253 (122)
- GUITART, Cecil, 142; 253 (123)
- GUTIÉRREZ Y RESTREPO, Emmanuelle, 17; 253 (124)
- HAFNER, Arthur W., 229; 244 (46); 253 (125)
- HARICOMBE, Lorraine J., 253 (126)
- HARMSSEN, Brend, 253 (127)
- HARVEY, David, 91, 253 (128)
- HAYWARD, Tim E., 268 (275)
- HEARNE, Betsy, 254 (129)
- HENDRY, J. D., 254 (130)
- HERNÁNDEZ, Hilario, 63; 83; 84; 86; 92; 93; 95; 160; 210; 254 (131, 132); 265 (238); 265 (244)
- HERRERO SOLANA, Víctor, 260 (195)
- HESSEL, Alfred, 55; 56; 268 (267)
- HICKEY, C., 249 (88)
- HOLT, Glen E., 254 (133)
- HORAN, Thomas, 81
- HORTON, J., 123; 124
- HUIDOBRO VERDERA, María, 17; 254 (134)
- IFLA, 20; 26-36; 38; 44-47; 64; 129; 135; 158; 159; 162; 227; 249 (89); 254 (135); 257 (164); 269 (283)
- INFORMATION COMMISSION UK, 64; 254 (137)
- International Federation of Library Associations and Institutions, Ver IFLA
- International Organisation for Standardisation, Ver Iso
- ISO, 120; 255 (138)
- JACQUESSON, Alain, 153; 250 (99)
- JANES, Joseph, 255 (139, 140)
- JANTZ, Ronald C., 255 (141)
- JEFFERSON, G., 13; 227; 229; 230; 255 (142)

- JENKINS, Christine, 254 (129)
- JOYANES, Luis, 53; 255 (143)
- KATSIRIKOU, Anthi, 255 (144)
- KELLY, Brian, 115; 116; 160; 255 (145)
- KENNEDY, Shirley Duglin, 155; 255 (146)
- KERSLAKE, Evelyn, 64; 65; 66; 255 (147)
- KINNELL, Margaret, 64; 65; 66; 255 (147)
- KOTLAS, Carolyn, 256 (148)
- KRAFT, Donald H., 243 (36)
- KUHLMANN, Marie, 229; 256 (149)
- LANCASTER, F. Wilfrid, 256 (150)
- LANDRY, Charles, 253 (121)
- LARSEN, Gitte, 38
- LEITÃO, Paulo, 256 (151)
- LEVINE, Cynthia, 75; 249 (87)
- LEVY, D. M., 177; 256 (152)
- Li, Xiaodong, 256 (153)
- LOFBACK, Chris, 118; 119; 120; 121; 132; 133; 161; 256 (154)
- LOPES, João Teixeira, 85; 93; 94; 256 (155, 156)
- LÓPEZ GIJÓN, Javier, 260 (196)
- LÓPEZ YEPES, José, 11; 15; 257 (157, 158, 159); 260 (193); 264 (235)
- LLUECA FONOLLOSA, Ciro, 161; 251 (106)
- LYNCH, P. J., 123; 124; 257 (160)
- MACHADO, Antonio, 8; 257 (161)
- MACREADY, Robert, 246 (64)
- MANDEL, Alberto, 92; 257 (162)
- MAÑÀ TERRÉ, Teresa, 82; 257 (165)
- MARCHIONINI, Gary, 123; 177; 257 (166, 167)
- MARCUM, James W., 75; 76; 135; 258 (168)
- MARTELL, Charles, 103; 258 (169)
- MARTÍNEZ DE MADARIAGA, R., 258 (170)

- MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Jerónimo, 53; 54; 58; 59; 65; 82; 94; 131; 133; 258 (171, 172, 173)
- MARTÍNEZ ROBLEDO, Pepa, 265 (240)
- MASUDA, Yoneji, 52; 74; 258 (174)
- MAUROIS, André, 277
- MAYOL FERNANDEZ, Carme, 82; 257 (165)
- McCLURE, Charles R., 243 (30); 258 (175)
- MCLUHAN, Marshall, 18; 19; 90; 102; 103; 258 (1776, 177); 259 (178, 179)
- MCMULLEN, Susan, 112; 113; 114; 115; 122; 123; 124; 125; 259 (180)
- MEADOW, Charles T., 243 (36)
- MENDÉZ RODRÍGUEZ, Eva Maria, 15; 17; 245 (52); 259 (181)
- MENON, Vanaja, 248 (78)
- MERLO VEGA, José Antonio, 17; 158; 259 (182)
- MEUNIER, Pierre, 259 (183)
- MILLER, Paul, 159; 259 (184)
- MILLSON-MARTULA, Christopher, 248 (78)
- MOEN, William, 258 (175)
- MONTEIRO, Ana, 85
- MOORE, Nick, 53; 259 (185, 186)
- MORGAN, Eric Lease, 15; 103; 120; 259 (187, 188)
- MORIN, Edgar, 74; 260 (189)
- MOSCOSO, Purificación, 260 (190)
- MOURA, Ana Mocuixe, 85; 86; 260 (191)
- MOURA, Maria José, 82; 260 (192)
- MOYA ANEGÓN, Félix de, 76; 98; 99; 100; 106; 122; 125; 139; 260 (193, 194, 195, 196)
- MOYO, Lesley M., 260 (197)
- MUDDIMAN, Dave, 69; 72; 249 (90); 261 (198)
- MULLIN, E., 155; 261 (199)
- MURRAY, Ian, 261 (200)
- NEGROPONTE, Nicholas, 14; 261 (201)
- NICHOLAS, David, 96; 97; 125; 261 (203)
- NIELSEN, Jacob, 123; 261 (204)

- NUNES, Henrique Barreto, 57; 65; 82; 94; 127; 132; 143; 229; 261 (205, 206, 207, 208, 209)
- NUNES, Manuela Barreto, 142; 266 (252)
- O'BRIEN, Ann, 241 (10)
- O'NEILL, Edward T., 106; 159; 262 (210)
- ODLYZKO, Andrew, 262 (211)
- OMELLA I CLAPAROLS, Ester, 85; 262 (212)
- ORMES, Sarah, 262 (213)
- ORR, Debbie, 74; 81; 262 (214)
- PAGOLA, Gracia, 262 (215)
- PARKER, Stephen J., 227; 262 (216)
- Parlamento Europeo, ver EUROPEAN PARLIAMENT
- PEACOCK, Ian, 115; 116; 160; 255 (145); 262 (217)
- PEISS, Reuben, 55; 56; 268 (267)
- PENZIAS, Arno, 125; 136; 262 (218)
- PIONEK, S., 155; 253 (118)
- PORTUGAL. Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, 76; 78; 132; 187; 190; 160; 206; 209; 222; 263 (219, 220, 221)
- PORTUGAL. Ministério da Educação, 201; 263 (222)
- PORTUGAL. Ministério da Educação e Cultura, 87; 263 (223)
- POULAIN, Martine, 93; 263 (225)
- POUSTIE, K., 263 (226)
- POWELL, James, 103; 104; 263 (227)
- POWERS, Bruce R., 259 (179)
- PULMAN, 20; 85; 264 (228)
- QUINN, Brian, 264 (229)
- QUINTANA TRIAS, Lluís, 264 (230)
- RADER, Hannelore B., 78; 79; 137; 139; 140; 264 (231)
- RETTING, James, 264 (232)
- REYES PACIOS LOZANO, Ana, 113; 264 (233)
- RICHTER, Noë, 54; 55; 264 (234)
- RIVERO, José, 67; 68

- RODRÍGUEZ MATEOS, David, 15; 245 (52)
- ROMPOGIANNAKIS, Giannis, 255 (144)
- ROS GARCÍA, Juan, 145; 264 (235)
- ROSNAY, J. de, 144; 264 (236)
- ROY, Réjean, 262 (215)
- RUSBRIDGE, Chris, 264 (237)
- RYAN, Joe, 243 (30); 258 (175)
- SALABERRÍA, Ramón, 57; 265 (238)
- SALOMON, Gavriel, 77; 136; 265 (239)
- SAORIN, Tomás, 265 (240)
- SANDORE, Beth, 256 (150)
- SARACEVIC, Tefko, 115; 161; 265 (241)
- SCHOLZ-CRANE, Ann, 75; 249 (87)
- SCHOOTS, P. J. Th., 126; 127; 265 (242)
- SEGBERT, M., 12; 21; 36; 38; 39; 40; 41; 63; 114; 228; 265 (243)
- SELGAS, Joaquín, 84; 142; 143; 265 (244)
- SHANNON, Claude, 75; 76; 135; 136; 265 (245)
- SHARP, Kate, 266 (246)
- SHEMBERG, Maria, 110; 115; 116; 122; 161; 266 (247)
- SIQUEIRA, Ethevaldo, 52; 266 (248)
- SKIADAS, Christos, 255 (144)
- SKOTE-HANSEN, Dorte, 68; 266 (249)
- SLOAN, Bernie, 266 (250)
- SMITH, Alastair G., 266 (251)
- SOUSA, Isabel, 142; 266 (252)
- SOUSA, Maria de Lourdes, 86; 246 (60)
- SOWARDS, Stephen W., 13; 16; 151; 266 (253, 254)
- SPINK, Amanda, 72; 266 (255)
- SPOOL, J. M., 111; 266 (256)
- STEVENSON, Deborah, 254 (129)
- Still, Julie M., 267 (257, 258)

STINSON, John, 247 (67)

STOVER, M., 116; 267 (259)

SUN MICROSYSTEMS, 150; 267 (260)

SVEIBY, Karl-Eric, 136; 267 (261)

SWEENEY, Richard T., 128; 267 (262)

TASSO, C., 139; 243 (37)

TATE, Marsha Ann, 106; 159; 240 (3, 4)

THORHAUGE, Jens, 38; 55; 267 (263)

THUN, H. P., 38; 52; 143; 267 (264)

TILLMAN, Hope N., 267 (265)

TOFLER, Alvin, 51; 52; 267 (266)

TOLZMANN, Don Heinrich, 55; 56; 230; 268 (267)

TORSTENSSON, Magnus, 268 (268)

TYNER, Katheleen, 77; 78; 268 (269)

UNESCO, 12; 20; 22; 26-36; 38; 44-47; 58; 64; 66; 67; 72; 82; 83; 85; 92; 126; 128; 129; 133; 134; 135; 158; 159; 161; 162; 194; 195; 196; 224; 227; 228; 233; 234; 238; 249 (89); 257 (163); 269 (283)

URS, Shalini R., 177; 251 (109)

USHERWOOD, Bob, 23; 268 (270)

VAN VAERENBERGH, Jan, 268 (271)

VENTURA, João J. B., 85; 92; 98; 268 (272)

VIEGAS, Francisco José, 85; 268 (273)

VIND, Ole, 150; 154; 268 (274)

Wadley, Andrea L., 268 (275)

WAI, 150; 268 (276)

WALLIN, Margie, 74; 81; 262 (214)

Wasserman, P., 269 (277)

Web Accessibility Initiative, VER WAI

WEAVER, Warren, 75; 76; 135; 136; 265 (245)

WEINTROP, Jane, 124; 125; 242 (21)

WILDIN, Nancy, 118; 122; 132; 161; 269 (278)

WILLE, Petra, 115; 116; 126; 161; 269 (279)

El medio es el servicio

WILSON, Tom, 269 (280)

WINKWORTH, Alan, 269 (281)

WORPOLE, Ken, 253 (121)

ZAITSEV, Vladimir Nikolaevitch, 229; 269 (282)

ZAPATA, Maria Elena, 67; 269 (283)

ZIELSTRA, Julie, 124; 130; 269 (284)

ZINK, S. D., 116; 267 (259)

El medio es el servicio

Anexos

El medio es el servicio

Anexo 1

Tabla de presencias de bibliotecas públicas españolas y portuguesas en la Web

PRESENCIAS EN LA WEB

ESPAÑA
ANDALUCIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
1	B. M. de Armilla	Página	No		Sólo información
2	B. M. de Écija	Página	No		Sólo información
3	B. P. Provincial de Huelva	Sitio	Si *Percentil 41	http://bphuelva.sistelnet.es	
4	B. Provincial de Málaga	Portal	Si *Percentil 95	http://www.dipumalaga.org/servicios/biblioteca/informacion/bienvenida.html	Ver también B. Municipales
5	B. M. de Montilla	Página	Si	http://www.ayunmontilla.org/biblioteca.htm	
6	B. P. M. de Algeciras	Sitio	Si * Percentil 100	http://personal.redestb.es/biliot1/html/index.html	
7	B. Provincial de Córdoba	Portal	Si * Percentil 98	http://bpcordoba.sistelnet.es/presentación.htm	
8	B. M. de Jerez de la Frontera	Sitio	Si *Percentil 0	http://www.arrakis.es/~biblimje/	
9	B. P. M. de Motril	Portal	Si	http://www.radiovision.es/biblio.htm	Incluidas estadísticas
10	B. P. M. de Utrera	Página	No		Sólo información
11	B. P. M. de Vélez Rubio	Página	No		Sólo Información
12	B. P. M. de Maracena	Portal	Si *Percentil 9	http://personal2.redestb.es/bpm.maracena	
13	B. Provincial de Granada	Sitio	Si *Percentil 31	http://bpgr.sba.junta-andalucia.es/indexprincipal.htm	
14	B. Provincial de Sevilla	Sitio	Si *Percentil 56	http://bpsevilla.sistelnet.es/	Sólo abre la pág. de entrada
15	B. P. Municipales de Málaga	Sitio	Si *Percentil 41	http://www.ayto-malaga.es/Areas/Cultura_Juventud/Cultura/Bibliotecas/CUBibliotecas_Indice.html	

ARAGON

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
16	Archivo, Bib. y Heme. de Zaragoza	Página	No		Sólo información
17	Biblioteca de la Diputación de Zaragoza	Sitio	Si *Percentil 29	http://www.dpz.es/cultura/archivo-biblio/biblio/biblio.htm	
18	B. M. de Jaca	Página	No		Sólo información
19	B. M. de Zaidín	Página	No		Sólo información
20	B. P. Provincial de Zaragoza	Portal	Si *Percentil 76	http://www.aragob.es/edycul/bibara/primer.htm	

21	B. Públicas de Zaragoza	Sitio	Si *Percentil 98	http://www.educazar.org/bm/	
----	-------------------------	-------	------------------------	---	--

ASTURIAS

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
22	B. P. de Avilés	Página	No		Sólo información
23	Centros y Bibliotecas de Gijón	página	No		Sólo información
24	B. M. de Oviedo	Sitio	Si *Percentil 45	http://www.ayto-oviedo.es/bibliotecas/pagina.html	
25	B. P. de Lena	Página	No		Sólo información
26	B. P. de Castropol	Página	No		Sólo información
27	B. P. M. de Pola de Allande	Portal	Si *Percentil 98	http://usuarios.lycos.es/ballande/index.html	

BALEARES

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
28	Biblioteca d'Alcúdia	Portal	Si *Percentil 83	http://www.cantorro.es	
29	Biblioteca Lluís Alemany (Mallorca)	Página	No		Sólo direcciones
30	Bibliotecas Municipales (Palma de Mallorca)	Directorio	No		Sólo direcciones

CANARIAS

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
31	B. P. de Tijarafe	Página	No		Sólo horario
32	Red de Bibliotecas de Canarias	Sitio	Si *Percentil 100	http://bibliotecas2000.culturacanaria.com	

CANTABRIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
33	B. M. de Cabezón de la Sal	Página	No		Sólo información

CASTILLA – LA MANCHA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
34	B. M. de Bargas	Página	No		Información + OPAC
35	B. P. Provincial de Albacete	Portal	Si *Percentil 27	http://olmo.pntic.mec.es/~bpab/	
36	B. P. M. de Caudete	Portal local	Si *Percentil 34	http://www.caudete.org/servicios/insti/biblioteca/index.htm	

CASTILLA Y LEON

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
37	B. M. de Villadiego	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.villadiego.com/Biblioteca/BI_indice.htm	
38	B. M. de Santa Marta de Tormes	Sitio	Si *Percentil 41	http://biblioteca.santamartadetormes.com/	Incluidas estadísticas
39	B. P. de Peñaranda de Bracamonte	Sitio	Si *Percentil 54	http://www.fundaciongsr.es/penaranda/default.htm	Fundación GSR + ayuntamiento
40	B. P. de Soria	Web OPAC	No		Igual a las B. P. de Avila, Burgos, León, Palencia, Salamanca y Segovia.
Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
41	B. P. Provincial de Valladolid	Portal	Si *Percentil 72	http://bpval.bcl.jcyl.es/	
42	B. P. M. de Zamora	Sitio / Portal local	Si *Percentil 54	http://www.interbook.net/personal/biblioza97/	
43	B. P. M. de Ponferrada	Sitio	Si *Percentil 20	http://www.airbierzo.com/ponferrada/biblio.htm	

CATALUNA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
44	B. M. de Matadepera	Página	No		Sólo información
45	B. Central de Terrassa	Portal	Si *Percentil 52	http://www.terrassa.org/bct/	Incluidas estadísticas;
46	B. M. de Puigcerdà	Portal	Si *Percentil 41	http://ter.ddgi.es/bibpuig	Incluidas estadísticas
47	B. M. de Tortosa	Sitio	Si *Percentil 63	http://empresa.readysoft.es/bob/	Homepage ciega
48	B. M. de Canovelles	Portal	Si *Percentil 54	http://www.canovelles.org/biblioteca/	
49	B. M. de Vilanova i la Geltrú	Portal	Si *Percentil 29	http://www.vilanova.org/biblioteca/joliva.htm	
50	B. M. de El Prat de Llobregat	Página	No		Sólo información
51	B. M. de Torregrossa	Página	No		Sólo información
52	B. M. de Tossa de Mar	Portal	Si *Percentil 69	http://www.ddgi.es/bibtossa	
53	B. M. de Castelldefels	Página	No	http://castelldefels.net/vilaweb/biblios/bcrfj.htm	Sólo información + obra del patrono + noticias antiguas

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
54	B. P. Provincial de Tarragona	Portal	Si *Percentil 29	http://www.biblio.fut.es/	
55	B. M. de Arbúcies	Sitio	Si *Percentil 53	http://www.palahi.es/arbucies/biblioteca	
56	B. M. de Alpicat	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.usuarios.com/ib312468/biblioindex.htm	
57	B. M. de L'Hospitalet	Portal	Si *Percentil 54	http://www.l-h.es/teclasala/	
58	B. M. de Sabadell	Sitio / Portal local	Si *Percentil 41	http://www.ajsabadell.es/ca/educicult/biblioteques/getframes.asp?vbadia/vbinic.htm	
59	Bibliotecas de Barcelona	Portal	Si *Percentil 36	http://www.bcn.es/icub/biblioteques/	Barcelona ciudad
60	Bibliotecas de L'Hospitalet	Directorio			Eliminar / está en 57
61	Bibliotecas de Lleida	Directorio	No		Directorio
62	Bibliotecas de Sabadell			http://www.ajsabadell.es/ca/educicult/default.htm	Eliminar / está en 58
63	Bibliotecas Públicas de Girona	Sitio	Si *Percentil 54	http://bibgirona.net	
64	Bibliotecas de Calafell	Página	No		Sólo información
65	Servei de Biblioteques de Barcelona	Sitio	Si *Percentil 41	http://www.diba.es/biblioteques/inici.htm	DIBA / no interesa para el total

CEUTA

0

EXTREMADURA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
66	B. M. de Azuaya	Página	No		Novedades + información
67	B. P. M. de Castuera	Sitio / Página	No		Toda la información en la misma página, a pesar de interactiva
68	B. P. M. de Zalamea de la Serena	Página	No	http://zalamea.com/biblioteca.jpg	Solo información / en la Web de la Univ. Pop. de ZS

GALICIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
69	Bibliotecas de La Coruña	Sitio / Página	Si *Percentil 41	http://www.aytolacoruna.es/bibliotecas.htm	Toda la inf. en la misma pág., a pesar de interactiva

LA RIOJA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
70	B. M. de Calahorra	Sitio	Si *Percentil 41	http://www.eniac.es/calahorra/bibliote.htm	
71	Biblioteca Pública de Logroño	Portal	Si *Percentil 38	http://biblioteca.larioja.org/	Biblioteca Provincial y tb Central de de La Rioja / Incluidas estadísticas

MADRID

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
72	B. P. M. de Fuente el Saz de Jarama	Página	No		Sólo información
73	B. M. de San Martín de la Vega	Página	No		Información + Guía
74	B. M. de Móstoles	Portal	Si * Percentil 53	http://usuarios.lycos.es/biblio/	
75	B. M. de San Agustín del Guadalix	Página	No		Sólo información

MELILLA

0

MURCIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
76	B. M. de Bullas	Página	No	http://www.bullas.net/	Sólo información
77	B. M. de Jumilla	Portal	Si *Percentil 45	http://www.um.es/pjumilla/	
78	B. P. M. de Cieza	Portal	Si *Percentil 29	http://ayuntamiento.cieza.net/culturaypatrimonio/biblioteca/index.html	
79	B. Municipales de Lorca	Sitio	Si *Percentil 39	http://www.lorca.net/biblioteca/index.htm	
80	B. Regional de Murcia	Portal	Si *Percentil 9	http://www.carm.es/brmu/	
	Red M. de B. de Murcia	¿?	Si *Percentil 79	http://www.rmbm.org/	Acceso necesita registro / evaluadas p. entrada + 1 p.

NAVARRA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
81	B. P. Aurizberri-Espinal	Portal	Si *Percentil 91	http://www.ctv.es/USERS/herrilib/page16.html	
82	B. P. de Ansoain	Sitio	Si *Percentil 100	http://www.interbook.es/personal/ansoainbib/biblio.htm	

PAÍS VASCO

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
83	B. M. de Getxo	Página	No		
84	B. M. de Balmaceda	Portal	Si *Percentil 36	http://www.balmaceda.net/serjuve/biblio/	
85	B. Foral de Bizkaia	Sitio	Si *Percentil 99	http://bibliotecaforal.bizkaia.net	
86	B. M. de Gipuzkoa	Sitio	Si *Percentil 55	http://www.gipuzkoa.net/kultura/km/castella/01biblc.htm	
87	B. M. de Ermua	¿?	Si *Percentil 22	http://ermua.euskalnet.net	
88	B. M. de Irún	Portal	Si *Percentil 29	http://www.irun.org/biblioteca/	Reimprimir homepage
89	B. M. de Muskiz	Portal	Si *Percentil 49	http://www.muskiz.com/biblioteca/index.htm	
90	Bibliotecas de San Sebastián	Portal	Si *Percentil 30 / 54 / 64 / 76	http://www.donostia.org/gliburu.nsf/	Evaluación en cada sub-página
91	Archivos y Bibliotecas de Zarautz	Directorio	No		No cuenta para la evaluación final

VALENCIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
92	B. M. de Almassera	Página	No		Sólo información
93	B. M. de Alzira	Página	No		Sólo información
94	B. M. de Godella	Portal	Si *Percentil 63	http://terraval.com/godella.net/biblioteca/default.htm	Describe el Web
95	B. M. de Segorbe	Portal	Si *Percentil 27	http://www.arrakis.es/~ccsegorb/pagina_entera_biblioteca.htm	
96	B. P. de La Eliana	Sitio	Si *Percentil 100	http://www.bemarnet.es/elianet/educacion/biblioteca/html	
97	B. P. Provincial de Valencia	Portal	Si *Percentil 93	http://www.gva.es/bpv/	
98	B. P. M. de Crevillent	Página	No	http://www.crevillent-ayto.es/biblio.htm	Sólo información
99	B. Públicas de Sagunto	Sitio	Si *Percentil 21	http://www.aytosagunto.es/aplicacion/contenido.asp?id=%2FREPONITORIO%2FBIBLIOTECAS%2EHTM&ss=ARCBIB	

PORTUGAL**NORTE LITORAL**

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
100	B. M. de Cerveira	Sitio	No	http://biblioteca-serveira.org	RBP Sólo 3 páginas – categoría de

101	B. P. de Braga	Portal	Si *Percentil 8	http://www.bpb.uminho.pt/	página RBP – DL
102	B. M. de Espinho	Página	No	http://www.bib-espinho.rcts.pt	RBP Sólo dirección
103	B. M. de Viana do Castelo	Sitio	Si *Percentil 12	http://www.cm-viana-castelo.pt/biblioteca/	RBP
104	B. M. de Santa Maria da Feira	Portal	Si *Percentil 59	http://www.biblioteca.cm-feira.pt/	RBP
105	B. M. da Póvoa de Varzim	Sitio	Si *Percentil 100	http://www.bib-rocha-peixoto.rcts.pt/	RBP / Incluidas estadísticas
106	B. M. de V. N. de Famalicão	Sitio	Si *Percentil 14	http://212.55.147.59/	RBP
107	B. M. de Vila do Conde	Sitio	Si *Percentil 78	http://www.bm-joseregio.com/regio/	RBP

NORTE INTERIOR

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
108	B. M. de Baião	Página	No	http://www.bib-baião.rcts.pt/	FCG / Sólo información
109	B. M. de Lamego	Sitio	Si *Percentil 21	http://www.bib-lamego.rcts.pt/	FCG

CENTRO LITORAL

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
110	B. M. de Aveiro	Portal	Si *Percentil 55	http://www.bib-aveiro.rcts.pt	RBP
111	B. P. de Fátima	Portal	Si *Percentil 24	http://www.virtual-net.pt/Biblioteca/	FCG / no depende del Municipio, sino de la feligresía
112	B. M. de Leiria	Sitio	Si *Percentil 34	http://biblioteca.cm-leiria.pt/	RBP

CENTRO INTERIOR

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
113	B. M. de Arganil	Sitio	Si *Percentil 45	http://www.bib-arganil.rcts.pt	RBP
114	B. M. da Lousã	Sitio / Portal local	Si *Percentil 21	http://www.bib-lousa.rcts.pt/	RBP / Incluidas estadísticas
115	B. M. de Mangualde	Sitio / Portal local	Si *Percentil 63	http://www.bib-mangualde.rcts.pt	RBP
116	B. M. de Tondela	Página	No		RBP
117	B.M. Gouveia	¿?	Si *Percentil 0	http://www.cmgouveia.com/bmvf/	RBP / no abre

LISBOA E VALE DO TEJO

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
118	B. M. de Abrantes	Portal	Si *Percentil 21	http://www.bmab.cm-abrantes.pt/	RBP
119	B. M. de Alpiarça	Portal	Si *Percentil 18	http://www.cm-alpiarca.pt/biblioteca/	RBP / Incluidas estadísticas
120	B. M. da Nazaré	Sitio	Si *Percentil 30	http://www.terravista.pt/Nazare/8388/	FCG

121	B. Públicas de Palmela	Directorio + OPAC	No		RBP
122	B. M. de Oeiras	Sitio	Si *Percentil 24	http://www.cm-oeiras.pt/Biblioteca/Biblioteca.htm	RBP
123	B. M. Central de Lisboa	Sitio	Si *Percentil 50	http://www.cm-lisboa.pt/cultura/DBD/	RBP / DL
124	B. M. de Vendas Novas	Página	No		RBP / Página "en reestructuración" desde 2001
125	B. M. de Vila Franca de Xira	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.bib-municipal-vila-franca-xira.rcts.pt/	RBP

ALENTEJO

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
126	B. M. de Sines	Portal	Si *Percentil 29	http://www.terravista.pt/aguaaalto/2429/	RBP
127	B. M. de Almodóvar	Portal	Si *Percentil 64	http://www.bib-severo-portela.rcts.pt	RBP
128	B. M. de Ponte de Sor	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.terravista.pt/ancora/1025/	FCG

ALGARVE

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
128	B. M. de Silves	Página	No	http://www.bib-silves.rcts.pt	RBP
129	B. M. de Lagos	Página	No	http://www.bib-lagos.rcts.pt	RBP
130	B. M. de Faro	Página	No	http://www.bib-faro.rcts.pt	RBP

MADEIRA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
131	B. M. da Ribeira Brava	Sitio / Portal local	Si *Percentil 100	http://www.biblioteca.ribeirabrava.org/	FCG / Incluidas estadísticas

AÇORES

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
132	B. P. e Arquivo de Ponta Delgada	Portal	Si *Percentil 13	http://www.bpapd.raa.pt	DL

Abreviaturas

DL – Depósito Legal

FCG – Fundación Calouste Gulbenkian

RBP – Red de Bibliotecas Públicas (Nacional)

El medio es el servicio

Anexo 2

Tabla de sitios Web evaluados

SITIOS WEB EVALUADOS

**ESPAÑA
ANDALUCIA**

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
1	B. P. M. de Algeciras	Sitio	Si * Percentil 100	http://personal.redestb.es/biliot1/html/index.html	
2	B. Provincial de Córdoba	Portal	Si * Percentil 98	http://bpcordoba.sistelnet.es/presentación.htm	
3	B. P. M. de Córdoba	Sitio	Si * Percentil 18	http://biblioteca.ayuncordoba.es/	
4	B. Provincial de Granada	Sitio	Si * Percentil 31	http://bpgr.sba.junta-andalucia.es/indexprincipal.htm	
5	B. P. Provincial de Huelva	Sitio	Si * Percentil 41	http://bphuelva.sistelnet.es	
6	B. M. de Jerez de la Frontera	Sitio	Si * Percentil 0	http://www.arrakis.es/~biblimje/	
7	B. Provincial de Málaga	Portal	Si * Percentil 95	http://www.dipumalaga.org/servicios/biblioteca/informacion/bienvenida.html	Ver también B. Municipales
8	B. P. Municipales de Málaga	Sitio	Si * Percentil 41	http://www.ayto-malaga.es/Areas/Cultura_Juventud/Cultura/Bibliotecas/CUBibliotecas_Indice.html	
9	B. P. M. de Maracena	Portal	Si * Percentil 9	http://personal2.redestb.es/bpm.maracena	
10	B. P. M. de Motril	Portal	Si	http://www.radiovision.es/biblio.htm	Incluidas estadísticas
11	B. Provincial de Sevilla	Sitio	Si * Percentil 56	http://bpsevilla.sistelnet.es/	

ARAGON

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
12	B. P. Provincial de Zaragoza	Portal	Si * Percentil 76	http://www.aragob.es/edycul/bibara/primer.htm	
13	B. Públicas de Zaragoza	Sitio	Si * Percentil 98	http://www.educazar.org/bm/	

ASTURIAS

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
14	B. M. de Oviedo	Sitio	Si * Percentil 45	http://www.ayto-oviedo.es/bibliotecas/pagina.html	
15	B. P. M. de Pola de Allande	Portal	Si * Percentil 98	http://usuarios.lycos.es/ballande/index.html	

BALEARES

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
16	Biblioteca d'Alcúdia	Portal	Si * Percentil	http://www.cantorro.es	

		83	
--	--	----	--

CANARIAS

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
17	Red de Bibliotecas de Canarias	Sitio	Sí *Percentil 100	http://bibliotecas2000.culturcanaria.com	

CANTABRIA

0

CASTILLA – LA MANCHA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
18	B. P. Provincial de Albacete	Portal	Si *Percentil 27	http://olmo.pntic.mec.es/~bpab/	
19	B. P. M. de Caudete	Portal local	Si *Percentil 34	http://www.caudete.org/servicios/insti/biblioteca/index.htm	

CASTILLA Y LEON

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
20	B. P. de Peñaranda de Bracamonte	Sitio	Si *Percentil 54	http://www.fundaciongsr.es/penaranda/default.htm	Fundación GSR + ayuntamiento
21	B. P. M. de Ponferrada	Sitio	Si *Percentil 20	http://www.airbierzo.com/ponferrada/biblio.htm	
22	B. M. de Santa Marta de Tormes	Sitio	Si *Percentil 41	http://biblioteca.santamartadetormes.com/	Incluidas estadísticas
23	B. P. Provincial de Valladolid	Portal	Si *Percentil 72	http://bpval.bcl.jcyl.es/	
24	B. M. de Villadiego	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.villadiego.com/Biblioteca/BI_indice.htm	
25	B. P. M. de Zamora	Sitio / Portal local	Si *Percentil 54	http://www.interbook.net/personal/biblioza97/	

CATALUÑA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
26	B. M. de Alpicat	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.usuarios.com/ib312468/biblioindex.htm	
27	B. M. de Arbúcies	Sitio	Si *Percentil 53	http://www.palahi.es/arbucies/biblioteca	
28	Bibliotecas de Barcelona	Portal	Si *Percentil 36	http://www.bcn.es/icub/biblioteques/	Barcelona ciudad
29	B. M. de Canovelles	Portal	Si *Percentil 54	http://www.canovelles.org/biblioteca/	
30	Bibliotecas	Sitio	Si	http://bibgirona.net	

	Públicas de Girona		*Percentil 54		
31	B. M. de L'Hospitalet	Portal	Si *Percentil 54	http://www.l-h.es/teclasala/	
32	B. M. de Puigcerdà	Portal	Si *Percentil 41	http://ter.ddgi.es/bibpuig	Incluidas estadísticas
33	B. M. de Sabadell	Sitio / Portal local	Si *Percentil 41	http://www.ajsabadell.es/ca/educicult/biblioteques/getframes.asp?vbadia/vbinic.htm	
34	B. P. Provincial de Tarragona	Portal	Si *Percentil 29	http://www.biblio.fut.es/	
35	B. Central de Terrassa	Portal	Si *Percentil 52	http://www.terrassa.org/bct/	Incluidas estadísticas;
36	B. M. de Tortosa	Sitio	Si *Percentil 63	http://empresa.readysoft.es/bob/	Pág. de entrada ciega
37	B. M. de Tossa de Mar	Portal	Si *Percentil 69	http://www.ddgi.es/bibtossa	
38	B. M. de Vilanova i la Geltrú	Portal	Si *Percentil 29	http://www.vilanova.org/biblioteca/joliva.htm	

CEUTA

0

EXTREMADURA

0

GALICIA

0

LA RIOJA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
39	B. M. de Calahorra	Sitio	Si *Percentil 41	http://www.eniac.es/calahorra/bibliote.htm	
40	Biblioteca Pública de Logroño	Portal	Si *Percentil 38	http://biblioteca.larioja.org/	Bib. Prov. y tb Central de de La Rioja /

MADRID

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	Notas
41	B. M. de Móstoles	Portal	Si * Percentil 53	http://usuarios.lycos.es/biblio/

MELILLA

0

MURCIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
42	B. P. M. de Cieza	Portal	Si *Percentil 29	http://ayuntamiento.cieza.net/culturay patrimonio/biblioteca/index.html	
43	B. M. de Jumilla	Portal	Si *Percentil 45	http://www.um.es/pjumilla/	
44	B. Municipales de Lorca	Sitio	Si *Percentil 39	http://www.lorca.net/biblioteca/index.htm	

45	B. Regional de Murcia	Portal	Si *Percentil 9	http://www.carm.es/bmu/	
----	-----------------------	--------	--------------------	---	--

NAVARRA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
46	B. P. de Ansoain	Sitio	Si *Percentil 100	http://www.interbook.es/personal/ansoainbib/biblio.htm	
47	B. P. Aurizberri-Espinal	Portal	Si *Percentil 91	http://www.ctv.es/USERS/herrilib/page16.html	

PAÍS VASCO

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
48	B. M. de Balmaceda	Portal	Si *Percentil 36	http://www.balmaceda.net/serjuve/biblio/	
49	B. Foral de Bizkaia	Sitio	Si *Percentil 99	http://bibliotecaforal.bizkaia.net	
50	B. M. de Gipuzkoa	Sitio	Si *Percentil 55	http://www.gipuzkoa.net/kultura/km/castella/01biblc.htm	
51	B. M. de Irún	Portal	Si *Percentil 29	http://www.irun.org/biblioteca/	Reimprimir homepage
52	B. M. de Muskiz	Portal	Si *Percentil 49	http://www.muskiz.com/biblioteca/index.htm	
53	Bibliotecas de San Sebastián	Portal	Si *Percentil 30 / 54 / 64 / 76	http://www.donostia.org/gliburu.nsf/	Evaluación en cada sub-página

VALENCIA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
54	B. M. de Godella	Portal	Si *Percentil 63	http://terraval.com/godella.net/biblioteca/default.htm	Describe el Web
55	B. P. de La Eliana	Sitio	Si *Percentil 100	http://www.bemarnet.es/elianet/educacion/biblioteca/html	
56	B. Públicas de Sagunto	Sitio	Si *Percentil 21	http://www.aytosagunto.es/aplicacion/contenido.asp?id=%2FREPONITORIO%2FBIBLIOTECAS%2EHTM&ss=ARCBIB	
57	B. M. de Segorbe	Portal	Si *Percentil 27	http://www.arrakis.es/~ccsegorb/pagina_enter_a_biblioteca.htm	
58	B. P. Provincial de Valencia	Portal	Si *Percentil 93	http://www.gva.es/bpv/	

PORTUGAL**NORTE LITORAL**

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
59	B. P. de Braga	Portal	Si *Percentil 8	http://www.bpb.uminho.pt/	RBP – DL
60	B. M. da Póvoa de Varzim	Sitio	Si *Percentil 100	http://www.bib-rocha-peixoto.rcts.pt/	RBP / Incluidas estadísticas
61	B. M. de Santa Maria da Feira	Portal	Si *Percentil 59	http://www.biblioteca.cm-feira.pt/	RBP
62	B. M. de Viana do Castelo	Sitio	Si *Percentil 12	http://www.cm-viana-castelo.pt/biblioteca/	RBP
63	B. M. de Vila do Conde	Sitio	Si *Percentil 78	http://www.bm-joseregio.com/regio/	RBP

64	B. M. de V. N. de Famalicão	Sitio	Si *Percentil 14	http://212.55.147.59/	RBP
----	-----------------------------	-------	---------------------	---	-----

NORTE INTERIOR

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
65	B. M. de Lamego	Sitio	Si *Percentil 21	http://www.bib-lamego.rcts.pt/	FCG

CENTRO LITORAL

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
66	B. M. de Aveiro	Portal	Si *Percentil 55	http://www.bib-aveiro.rcts.pt	RBP
67	B. P. de Fátima	Portal	Si *Percentil 24	http://www.virtual-net.pt/Biblioteca/	FCG / no depende del Municipio, sino de la feligresía
68	B. M. de Leiria	Sitio	Si *Percentil 34	http://biblioteca.cm-leiria.pt/	RBP

CENTRO INTERIOR

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
69	B. M. de Arganil	Sitio	Si *Percentil 45	http://www.bib-arganil.rcts.pt	RBP
70	B. M. da Lousã	Sitio / Portal local	Si *Percentil 21	http://www.bib-lousa.rcts.pt/	RBP / Incluidas estadísticas
71	B. M. de Mangualde	Sitio / Portal local	Si *Percentil 63	http://www.bib-mangualde.rcts.pt	RBP

LISBOA E VALE DO TEJO

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
72	B. M. de Abrantes	Portal	Si *Percentil 21	http://www.bmab.cm-abrantes.pt/	RBP
73	B. M. de Alpiarça	Portal	Si *Percentil 18	http://www.cm-alpiarca.pt/biblioteca/	RBP / Incluidas estadísticas
74	B. M. Central de Lisboa	Sitio	Si *Percentil 50	http://www.cm-lisboa.pt/cultura/DBD/	RBP / DL
75	B. M. da Nazaré	Sitio	Si *Percentil 30	http://www.terravista.pt/Nazare/8388/	FCG
76	B. M. de Oeiras	Sitio	Si *Percentil 24	http://www.cm-oeiras.pt/Biblioteca/Biblioteca.htm	RBP
77	B. M. de Vila Franca de Xira	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.bib-municipal-vila-franca-xira.rcts.pt/	RBP

ALENTEJO

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
78	B. M. de Almodóvar	Portal	Si *Percentil 64	http://www.bib-severo-portela.rcts.pt	RBP
79	B. M. de Ponte de Sor	Sitio	Si *Percentil 63	http://www.terravista.pt/ancora/1025/	FCG
80	B. M. de Sines	Portal	Si *Percentil 29	http://www.terravista.pt/aquaaalto/2429/	RBP

ALGARVE

MADEIRA

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
81	B. M. da Ribeira Brava	Sitio / Portal local	Si *Percentil 100	http://www.biblioteca.ribeirabrava.org/	FCG / Incluidas estadísticas

AÇORES

Nº	Nombre	Tipo	Evaluación	URL	Notas
82	B. P. e Arquivo de Ponta Delgada	Portal	Si *Percentil 13	http://www.bpapd.raa.pt	DL

ABREVIATURAS

DL – Depósito Legal

FCG – Fundación Calouste Gulbenkian

RBP – Red de Bibliotecas Públicas (Nacional)

El medio es el servicio

Anexo 3

Evaluación técnica por sitio Web

Biblioteca	Enlaces evaluados	Enlaces rotos (int.)	Enlaces rotos (ext.)	Enl. rotos al doc.	Páginas sin títulos	Páginas lentas	Atriox
BP1	2	0	0	0	0	0	
BP2	130	0	0	0	0	0	2
BP3	3	1	0	0	0	0	0
BP4	211	11	13	0	3	13	
BP5	359	4	31	9	1	8	
BP6	263	179	3	0	0	10	
BP7	44	0	1	0	0	0	
BP8	409	0	0	0	0	59	
BP9	100	1	16	0	13	16	
BP10	1053	35	29	296	294	198	
BP11	20	1	0	0	0	1	
BP12	1100	3	40	7	4	15	
BP13	57	1	0	0	0	0	
BP14	81	5	0	0	0	6	
BP15	215	0	2	0	0	1	
BP16	129	1	0	2	0	3	
BP17	16	0	0	0	0	0	
BP18	349	0	69	2	0	11	
BP19	56	2	4	0	0	4	
BP20	641	7	1	2	0	58	
BP21	83	13	1	0	0	12	
BP22	46	4	0	0	2	1	
BP23	1035	2	52	0	4	14	
BP24	23	0	1	0	0	1	
BP25	142	1	1	0	0	13	
BP26	23	1	0	0	0	1	
BP27	62	1	1	0	0	5	
BP28	1100	72	48	5	3	54	
BP29	186	2	3	1	0	14	
BP30	9	0	1	0	0	0	
Biblioteca	Enlaces evaluados	Enlaces rotos (int.)	Enlaces rotos (ext.)	Enl. rotos al doc.	Páginas sin títulos	Páginas lentas	Atriox
BP31	223	0	0	0	0	23	
BP32	233	1	12	0	0	23	
BP33	1100	22	19	7	21	94	
BP34	1100	47	125	26	20	19	
BP35	766	1	40	1	1	46	
BP36	83	0	7	0	0	0	
BP37	480	5	21	0	0	9	
BP38	694	1	11	2	0	136	
BP39	302	6	7	0	0	32	
BP40	1100	33	58	8	9	69	
BP41	879	2	82	2	0	13	
BP42	1099	0	120	114	7	1	
BP43	181	6	5	1	0	13	
BP44	19	0	0	0	0	3	
BP45	1100	11	14	229	28	109	
BP46	21	0	0	0	0	0	
BP47	174	4	0	0	0	1	
BP48	83	1	11	0	0	2	
BP49	1100	1	4	0	0	0	

BP50	1100	23	15	1	9	64	
BP51	1100	1	117	10	0	101	
BP52	296	1	2	0	0	34	
BP53	275	4	13	0	2	4	
BP54	534	18	14	0	0	16	
BP55	38	0	0	0	0	0	
BP56	1100	2	10	16	12	292	
BP57	195	0	30	1	0	18	
BP58	246	3	0	0	0	3	
BP59	1100	9	6	0	426	81	
BP60	48	0	0	0	0	0	
Biblioteca	Enlaces evaluados	Enlaces rotos (int.)	Enlaces rotos (ext.)	Enl. rotos al doc.	Páginas sin títulos	Páginas lentas	Atriox
BP61	840	25	51	0	3	0	
BP62	746	259	21	0	15	31	
BP63	309	6	0	1	1	10	
BP64	137	53	1	1	0	1	
BP65	44	2	0	0	2	9	
BP66	403	5	2	1	1	32	
BP67	67	0	13	0	3	2	
BP68	1024	47	60	41	2	34	
BP69	174	0	20	1	0	3	
BP70	547	3	39	0	0	114	
BP71	428	15	0	1	3	18	
BP72	989	123	35	84	0	47	
BP73	9	3	0	0	0	0	
BP74	340	15	1	0	0	26	
BP75	50	7	0	0	0	3	
BP76	109	1	8	3	11	6	
BP77	367	1	2	5	0	25	
BP78	157	7	2	0	0	4	
BP79	71	1	1	0	0	4	
BP80	72	3	10	0	0	2	
BP81	3	0	0	0	0	0	
BP82	1099	1	466	1	0	3	

El medio es el servicio

Anexo 4

Evaluación de contenidos y servicios en línea por sitio Web

Sitios Web de Bibliotecas Públicas

Contenido y servicios en línea - totales**1. Información general**

	A N D (1 1)	A R A (2)	A S T (2)	B A L (1)	C A N (1)	C L M (2)	C Y L (6)	C A T (1 3)	L A R (2)	M A D (1)	M U R (4)	N A V (2)	P V (6)	V A L (5)	N O R (7)	C E N (6)	L V T (6)	A L E (3)	M A D (1)	A Ç O (1)
Nombre de la biblioteca	11	2	2	1	1	2	4	11	2	1	3	2	6	5	7	6	6	3	1	1
Misión	6	1	1	0	0	2	1	5	2	0	1	0	1	3	2	2	3	0	0	0
Dirección	11	2	2	1	0	2	4	13	2	1	4	2	4	4	7	4	6	1	1	0
Contactos generales y e-mail	11	2	2	1	1	2	5	13	2	1	4	2	5	5	7	5	6	3	1	0
Horario	10	2	2	1	0	2	5	13	2	1	4	2	4	5	7	4	6	0	1	0
Información sobre el personal	5	0	0	0	0	2	3	1	2	1	1	0	2	2	4	0	1	0	0	0
Servicios	10	2	1	0	0	2	4	12	2	1	3	2	5	5	7	3	5	0	1	0
Guía del usuario	5	2	0	1	0	0	1	5	1	0	3	2	2	3	4	3	3	0	1	0
Información sobre la biblioteca	10	2	2	1	0	2	6	12	2	1	4	1	5	5	7	6	6	2	1	0
Historia	8	1	2	1	0	2	2	6	2	1	3	1	2	2	5	2	2	0	0	0
Legislación / Normas	5	1	1	0	0	0	2	4	1	1	3	0	1	2	3	1	4	1	0	0
Información sobre el sitio Web	7	1	1	0	1	2	4	4	1	1	2	1	3	2	5	4	4	2	1	1
Noticias	4	2	0	1	0	0	3	6	0	1	2	0	1	4	7	3	5	1	0	0
Novedades Bibliográficas	2	1	0	0	0	0	4	9	1	0	2	0	2	1	2	2	2	0	0	0
	A N	A R	A S	B A	C A	C L	C Y	C A	L A	M A	M U	N A	P V	V A	N O	C E	L V	A L	M A	A Ç

	D (1 1)	A (2)	T (2)	L (1)	N (1)	M (2)	L (6)	T (1 3)	R (2)	D (1)	R (4)	V (2)	(6)	L (5)	R (7)	N (6)	T (6)	E (3)	D (1)	O (1)
Actividades de la Biblioteca	2	2	1	1	0	0	4	12	1	1	3	0	4	3	7	4	6	1	0	0
Otros	7	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	1	2	2	2	3	1	0	0

Tabla 2 – Servicios en línea

	AND (11)	ARA (2)	AST (2)	BAL (1)	CAN (1)	CLM (2)	CYL (6)	CAT (13)	LAR (2)	MAD (1)	MUR (4)	NAV (2)	PV (6)	VAL (5)	NOR (7)
Web OPAC	7	2	0	1	1	1	3	10	1	0	3	0	4	1	5
Inf. sobre caract. y/o formas de uso	0	2	0	0	1	0	2	9	0	0	1	0	4	1	2
Ayuda	4	1	0	0	0	0	1	10	1	0	3	0	3	1	5
Servicios al usuario	2	1	0	1	0	0	1	5	1	0	1	0	3	1	3
Tipo de OPAC															
Red de las B.P.E. / RILP	3	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
Red regional / de diputación	0	0	0	1	1	0	0	9	1	0	3	0	2	0	0
Red local	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autónomo	2		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3
Otro	0		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Acceso a otros catálogos / B. D. en línea	2	1	1	1	0	1	1	8	1	0	3	0	2	1	1
En el Web OPAC de la Biblioteca	2	0	0	1	0	1	1	8	1	0	3	0	2	1	0
		AND (11)	ARA (2)	AST (2)	BAL (1)	CAN (1)	CLM (2)	CYL (6)	CAT (13)	LAR (2)	MAD (1)	MUR (4)	NAV (2)	PV (6)	VAL (5)
Enlaces externos	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	1	1
Préstamo	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0
Renovación	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	2
Reserva	1	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0
Préstamo interbibliotecario	4	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	0	1
Referencia	1	1	0	1	0		0??	3	1	0	2	0	2	1	0
Sugerencias	4	1	0	0	0	1	2	4	1	1	2	0	5	3	3
Biblioteca digital	2	1	1	0	0	1	3	4	0	1	3	0	3	2	1
Propia	2	0	0	0	0	0	1	4	0	1	1	0	2	1	1
Enlaces externos	1	1	1	0	0	1	2	1	0	1	2	0	3	1	1
Recursos de Internet	6	2	1	1	0	2	2	9	1	1	3	1	4	3	3
Enlaces para toda Internet	2	1	1	1	0	1	1	5	1	1	2	0	2	2	2
Enlaces nacionales	2	1	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	3	2	2
Enlaces locales / regionales	3	1	0	0	0	2	1	6	1	1	0	1	2	2	1

Enlaces para buscadores	0	1	1	0	0	1	1	5	1	1	2	0	3	1	1
Enlaces para temas seleccionados	4	1	1	1	0	1	1	9	1	1	3	0	3	3	3
Forma de organización															
Por temas	3	1	1	1	0	1	1	8	1	0	1	1	4	3	2
CDU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
No organizados	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Forma de presentación															
	AND (11)	ARA (2)	AST (2)	BAL (1)	CAN (1)	CLM (2)	CYL (6)	CAT (13)	LAR (2)	MAD (1)	MUR (4)	NAV (2)	PV (6)	VAL (5)	NOR (7)
Descripción biblio., resúmenes y/o indicaciones de uso	0	2	0	0	0	1	1	6	1	1	1	1	1	2	0
Listas de títulos / enlaces	4	1	1	1	0	1	0	4	0	0	2	0	3	1	3
Inscripción en la biblioteca	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Buscador	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Del sitio	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Para toda Internet	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información a la comunidad	1	1	0	0	0	0	1	6	1	1	0	0	1	1	1
Historia y otros temas locales	5	1	1	0	0	1	0	5	1	0	1	1	2	3	3
Otros servicios en línea	5	1	0	0	1	0	3	10	2	0	2	0	3	2	2

3. Servicios para niños y jóvenes

	A N D (1 1)	A R A (2)	A S T (2)	B A L (1)	C A N (1)	C L M (2)	C Y L (6)	C A T (1 3)	L A R (2)	M A D (1)	M U R (4)	N A V (2)	P V (6)	V A L (5)	N O R (7)	C E N (6)	L V E N (6)	A L E N (3)	M A D (1)	A Ç O (1)
Páginas para niños	2	1	0	1	0	0	1	3	1	0	2	0	1	0	2	4	2	0	1	0
Páginas para jóvenes	2	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enlace	2	1	0	1	0	0	1	5	1	1	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0

El medio es el servicio

uso del sitio Web																				
En línea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En la biblioteca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros tipos de formación	0	0	0	0	0	0	1	6	1	1	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0
En línea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
En la biblioteca	0	0	0	0	0	0	1	6	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0

Sitios Web de Bibliotecas Públicas

Contenido y servicios en línea**1. Información general**

	BM 1	BM 2 ³⁵⁰	BM 3 ³⁵¹	BM 4	BM 5	BM 6	BM 7 ³⁵¹	BM 8	BM 9 ³⁵²	BM 10 ³⁵²	BM 11	BM 12	BM 13 ³⁵¹	BM 14
Nombre de la biblioteca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Misión		X		X	X		X			X	X		X ³⁵⁴	
Dirección	X ³⁵⁵	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contactos generales y e-mail	X	X	X	X	X	X	X	X	X ³⁵⁶	X ³⁵⁷	X	X	X	X ³⁵⁸
Plano de localización		X		X			X	X			X	X		
Medios de acceso							X				X			
Horario	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
Información sobre el personal		X		X	X		X				X			
	BM 1	BM	BM	BM 4	BM 5	BM 6	BM	BM 8	BM	BM	BM	BM	BM	BM

³⁵⁰ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

³⁵¹ Red de Bibliotecas Municipales

³⁵² Incluye estadísticas

³⁵³ Red Regional de Bibliotecas

³⁵⁴ Referencia al MUBP

³⁵⁵ La calle, en el texto de presentación de la biblioteca

³⁵⁶ Sólo correo electrónico

³⁵⁷ Sólo teléfonos y fax; incluye direcciones y horarios de las bibliotecas de la red municipal y bibliobuses

³⁵⁸ Sólo teléfonos

³⁵⁹ Bibliotecas localizables por islas y dentro de cada isla, pero sin planos detallados

		2 ³⁶⁰	3 ³⁵¹				7 ³⁶¹		9 ³⁶²	10 ³⁵²	11	12	13 ³⁵¹	14
Nombre y contactos por área		X			X		X							
Sólo información sobre el director				X							X ³⁶⁴			
Información sobre los servicios prestados	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Guía del usuario		X ³⁶⁵			X		X ³⁶⁶			X	X	X	X	
Información sobre la biblioteca	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X ³⁶⁷
Historia	X	X	X	X	X	X	X				X	X		X
Legislación / Normas		X	X		X		X				X	X		
Información sobre el sitio Web	X				X	X	X	X		X	X	X		
Mapa del sitio					X						X	X		
Descripción de los contenidos														
Forma de utilización														
Fecha de actualización	X													
Datos técnicos							X	X ³⁶⁸		X ³⁶⁹				
	BM 1	BM	BM	BM 4	BM 5	BM 6	BM	BM 8	BM	BM	BM	BM	BM	BM

³⁶⁰ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

³⁶¹ Red de Bibliotecas Municipales

³⁶² Incluye estadísticas

³⁶³ Red Regional de Bibliotecas

³⁶⁴ También contactos de la Jefa de servicios bibliotecarios provinciales

³⁶⁵ Normas

³⁶⁶ Normas generales de la biblioteca, en formato PDF

³⁶⁷ Información detallada sobre cada biblioteca de la Red

³⁶⁸ Copyright

³⁶⁹ Estadísticas

		2 ³⁷⁰	3 ³⁵¹					7 ³⁷¹		9 ³⁷²	10 ³⁵²	11	12	13 ³⁵¹	14
Noticias					X			X					X	X	
Novedades		X			X								X	X	
Bibliográficas													X		
Actividades de la Biblioteca								X	X				X	X	X
Otros	X ³⁷⁴	X ³⁷⁵	X ³⁷⁶	X ³⁷⁷	X ³⁷⁸	X ³⁷⁹				X ³⁸⁰					

2. Servicios en línea

	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	BM	B	B	BM	BM	B	B	BM	B
	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	10 ³	M	M	13 ³	14 ³	M	M	17	M
	1	2	3 ³⁵	4	5	6	7	8	9	10 ⁵²	11	12	13 ⁵¹	14 ⁵¹	15	16	17 ³⁸⁴	18	

³⁷⁰ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

³⁷¹ Red de Bibliotecas Municipales

³⁷² Incluye estadísticas

³⁷³ Red Regional de Bibliotecas

³⁷⁴ Directorio de bibliotecas municipales e información sobre el patrono de la Biblioteca, que es su director desde 1962

³⁷⁵ Planta de la biblioteca

³⁷⁶ Clubes de lectura

³⁷⁷ información sobre los fondos y sobre la organización del edificio

³⁷⁸ Planta del edificio

³⁷⁹ Directorio de Bibliotecas Municipales

³⁸⁰ Información sobre el futuro edificio de la biblioteca y sus nuevos servicios

³⁸⁴ Red Regional de Bibliotecas

		381	1				382		383									
Inf. sobre caract. y formas de uso											X ³⁸⁵	X					X	
Ayuda			X	X	X						X	X						
Servicios al usuario			X								X	X					X	
Tipo de OPAC																		
Red de las B.P.E.				X	X						X	X						X
Red regional																	X	X
Red local			X										X					
Autónomo						X	X											
Otro																		
Acceso a otros catálogos / B. D. en línea												X			X	X		X
En el Web OPAC de la Biblioteca				X	X												X	X
Enlaces externos												X			X			X
Préstamo			X				X											
Renovación			X															
Reserva			X				X											
Préstamo interbibliotecario				X	X		X				X	X						X
Referencia					X ³⁸⁶							X ⁸⁶						
	B M 1	B M 2	B M 3 ³⁵	B M 4	B M 5	B M 6	B M 7	B M 8	B M 9	BM 10 ³ 52	B M 11	B M 12	BM 13 ³ 51	BM 14 ³ 51	B M 15	B M 16	BM 17 390	B M 18

³⁸¹ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

³⁸² Red de Bibliotecas Municipales

³⁸³ Incluye estadísticas

³⁸⁵ descripción mínima

³⁸⁶ Enlace para “Pregunte: las bibliotecas responden”

³⁹⁰ Red Regional de Bibliotecas

		387	1				388		389									
Biblioteca digital					X						X	X				X		X
Propia					X ₃₉₁						X							
Enlaces externos					X							X				X		X
Recursos de Internet	X				X	X			X	X	X	X	X			X	X	
Enlaces para toda Internet									X	X		X				X	X	X
Enlaces nacionales	X ₃₉₂										X		X					
Enlaces locales / regionales	X					X					X		X					X
Enlaces para buscadores												X				X		X
Enlaces para temas seleccionados					X ₃₉₃				X	X	X	X				X	X	X
Forma de organización																		
Por temas									X	X	X	X				X	X	X
CDU																		
No organizados					X								X					
Forma de presentación																		
Descripción biblio..., resúmenes y/o indicaciones de uso												X	X					X
	B	B	B	B	B	B	B	B	B	BM	B	B	BM	BM	B	B	BM	B

³⁸⁷ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

³⁸⁸ Red de Bibliotecas Municipales

³⁸⁹ Incluye estadísticas

³⁹¹ Catálogos de la biblioteca y Euroboletín, en formato PDF o ZIP, cuyos programas pueden ser descargados desde la misma página

³⁹² Para Bibliotecas y prensa

³⁹³ Sobre la Unión Europea

	M 1	M 2 394	M 3 ³⁵ 1	M 4	M 5	M 6	M 7 395	M 8	M 9 396	10 ³ 52	M 11	M 12	13 ³ 51	14 ³ 51	M 15	M 16	17 397	M 18
Inscripción en la biblioteca																		
Buscador							X	X										
Del sitio							X											
Para toda Internet							X											
Información a la comunidad	X 398											X						
Historia y otros temas locales			X 399			X	X			X	X	X			X			
Otros servicios en línea				X 400	X 401		X 402	X 403			X 404	X 405					X 406	

³⁹⁴ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

³⁹⁵ Red de Bibliotecas Municipales

³⁹⁶ Incluye estadísticas

³⁹⁷ Red Regional de Bibliotecas

³⁹⁸ "Teléfonos útiles de la ciudad"

³⁹⁹ Guía bibliográfico sobre la ciudad, sin interactividad

⁴⁰⁰ Formulario para solicitud de visitas a la biblioteca

⁴⁰¹ Formularios para solicitud de visitas y reserva del salón de actos; Servicios Bibliotecarios Provinciales

⁴⁰² Noticias por búsqueda en Internet

⁴⁰³ Revista de la Biblioteca digitalizada (último nº con la fecha de julio de 200) y bibliobuses de la red.

⁴⁰⁴ Página del Centro de Coordinación bibliotecaria provincial

⁴⁰⁵ Tablón de anuncios y guías de lectura

⁴⁰⁶ Acceso a los sitios Web ya existentes en las bibliotecas de la Red, pero el contenido son exposiciones fotográficas sobre figuras regionales

3. Servicios para niños y jóvenes

	B M 1	B M 2 407	B M 3 ³ 51	B M 4	B M 5	B M 6	B M 7 408	B M 8	B M 9 409	BM 10 ³ 52	B M 11	B M 12	BM 13 ³ 51	BM 14 ³ 51	B M 15	B M 16	BM 17 410	B M 18
Páginas para jóvenes					X ₄₁₁				X ₄₁₁							X		
Enlaces seleccionados									X		X	X				X		
Ayuda en los trabajos de casa																		
Juegos																X		
Información para padres y profesores												X						
Información sobre la biblioteca					X							X						
Información sobre el sitio Web																X		
Ayuda																		
Otros servicios												X ₄₁₂				X ₄₁₃		

4. Formación de usuarios

⁴⁰⁷ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

⁴⁰⁸ Red de Bibliotecas Municipales

⁴⁰⁹ Incluye estadísticas

⁴¹⁰ Red Regional de Bibliotecas

⁴¹¹ Las mismas páginas para niños y jóvenes

⁴¹² Revista de literatura infantil y juvenil en línea.

⁴¹³ Actividades

	B M 1	B M 2 414	B M 3 ³⁵ 1	B M 4	B M 5	B M 6	B M 7 415	B M 8	B M 9 416	BM 10 ³ 52	B M 11	B M 12	BM 13 ³ 51	BM 14 ³ 51	B M 15	B M 16	BM 17 417	B M 18
En línea																		
En la biblioteca																X		
Formación en el uso del sitio Web																		
En línea																		
En la biblioteca																		
Otros tipos de formación																		
En línea																		
En la biblioteca																		

⁴¹⁴ El sitio Web está diseñado para prestar diversos servicios, como catálogos, recursos de Internet, información local, sugerencias, solicitudes, renovación y reserva de préstamo, etc., pero en la actualidad apenas los contenidos de información general están funcionando y son esos los que se apuntan en las tablas.

⁴¹⁵ Red de Bibliotecas Municipales

⁴¹⁶ Incluye estadísticas

⁴¹⁷ Red Regional de Bibliotecas

