

INTERNET Y BIBLIOTECAS PÚBLICAS: LA EXPERIENCIA DE LAS BIBLIOTECAS DE CARTAGENA

María José Mercader Blanco

Alejandro Delgado Gómez

Ayuntamiento de Cartagena

Resumen

Los sitios web se han convertido en una herramienta esencial para las tareas bibliotecarias, en la medida en que permiten ofrecer un mejor servicio, ofrecerlo a usuarios remotos e incrementar la oferta de información. El presente documento explica el proceso de desarrollo del sitio web de las Bibliotecas de Cartagena, en colaboración con la empresa 3000 Informática. En primer lugar, se justifica la necesidad de encuentro entre bibliotecas e Internet a partir del manifiesto de la IFLA. En segundo lugar, se analiza cómo se llevó a cabo el trabajo de elaboración del sitio y las tareas que se le asignaron a cada actor. Por último, se muestra el resultado final, las distintas secciones del sitio de las Bibliotecas de Cartagena.

Introducción

En el reciente *IFLA Internet Manifiesto*¹, el órgano bibliotecario internacional establece como principios fundamentales los siguientes:

- La libertad intelectual es derecho de todo individuo, tanto para mantener y expresar opiniones como para buscar y recibir información; es la base de la democracia; y está en el centro del servicio bibliotecario.
- La libertad de acceso a la información, con independencia del medio y fronteras, es una responsabilidad central de la biblioteca y de los profesionales de la información.
- La provisión de acceso sin obstáculos a Internet por las bibliotecas y los servicios de información favorece el que las comunidades y los individuos logren la libertad, la prosperidad y el desarrollo.
- Las barreras al flujo de información debieran eliminarse, especialmente aquellas que promueven la desigualdad, la pobreza y la desesperación.

En lo que se refiere a las bibliotecas, la IFLA concreta estos principios en los siguientes términos:

Las bibliotecas y los servicios de información son instituciones vibrantes que conectan a las personas con los recursos globales de información y las ideas y trabajos creativos que buscan. Las bibliotecas y los servicios de información hacen disponible la riqueza de la expresión humana y la diversidad cultural en todos los medios.

Internet capacita a los individuos y comunidades de todo el mundo, ya en los pueblos más pequeños y remotos, ya en las grandes ciudades, para tener igualdad de acceso a la información para desarrollo personal, educación, estimulación, enriquecimiento cultural, actividad económica y participación informada en democracia. Todos pueden presentar sus intereses, conocimiento y cultura, para que el mundo los visite.

Las bibliotecas y los servicios de información proporcionan entradas esenciales a Internet. Para

¹ The IFLA Internet Manifiesto (<http://www.ifla.org/III/misc/im-e.htm#3>)

algunos ofrecen conveniencia, guía y asistencia, mientras que para otros son sólo puntos de acceso disponibles. Proporcionan un mecanismo para sobrepasar las barreras creadas por las diferencias en recursos, tecnología y entrenamiento.

Finalmente, en lo que se refiere a la implantación del manifiesto, la IFLA

anima a todos los gobiernos a apoyar un flujo sin obstáculos de información accesible en Internet, por vía de las bibliotecas y servicios de información, y a oponerse a cualquier tipo de censura o inhibición al acceso.

A tenor de lo expresado por la IFLA, diríase que la profundización en el uso de Internet en la biblioteca está lejos de ser un capricho; antes al contrario, es una necesidad y una responsabilidad profesional y moral.

Esta profundización se manifiesta de dos maneras. En primer lugar, la biblioteca proporciona acceso a los recursos de otros en Internet; pero, en segundo lugar, la biblioteca ofrece también sus recursos a usuarios remotos. Ninguna de las maneras es renunciante, y con la intención de ofrecer ambas se ha diseñado el sitio web de las Bibliotecas Municipales de Cartagena.

En otras palabras, los responsables de las Bibliotecas de Cartagena concibieron su sitio web, no sólo como un punto de información acerca de los recursos existentes, sino muy especialmente como otra biblioteca de la red, con otro tipo de recursos y servicios. Esta es la línea sugerida, por ejemplo, por Alejandro Carrión Gútiérrez², o por Alejandro Delgado Gómez³: utilización del potencial que proporcionan las nuevas tecnologías de la información para suministrar al ciudadano nuevos productos y servicios, así como para aportar un valor añadido a los servicios existentes. De acuerdo con Sequeira⁴, en una economía del conocimiento las bibliotecas digitales no son una alternativa, sino una respuesta.

1. Articulación del trabajo

Los objetivos de la creación de un sitio web para las bibliotecas de Cartagena eran bien conocidos: completar una red remota de las bibliotecas municipales, atraer a nuevos usuarios y mejorar el servicio a los existentes, e incorporar a la oferta de información los recursos en Internet, intentando que el sitio sirviera de referencia a los usuarios, localizando allí todo cuanto utilizan a diario sin tener que salir de él.

Para ello, se articularon las tareas a realizar en función de las dos partes implicadas: la Red de Bibliotecas, en cuanto proveedor de contenidos, y 3000 Informática, en cuanto desarrollador y gestor del sitio.

El equipo de trabajo de las bibliotecas estuvo formado por todos los técnicos, y el de la compañía por un equipo de diseñadores, especialistas en bases de datos, y en redes remotas. Adicionalmente, un coordinador de contenidos sirvió como intermediario. Desde las bibliotecas hubo un director de proyecto, y desde la compañía un jefe de proyecto.

El trabajo se estructuró cronológicamente de la siguiente manera:

1.1 Análisis del estado del arte: Los responsables de bibliotecas realizaron un barrido por sitios web de

² Carrión Gútiérrez, Alejandro. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios. En: *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001, p. 243-279.

³ Delgado Gómez, Alejandro. Libraries, Archives and Museums: Moving Towards New Roles and Skills. En: *Bobcats 2002: Human Beings and Information Specialists*. Ljubljana: Department of Library and Information Science and Book Studies, 2002, p. 52-55.

⁴ Sequeira, Deyanira. Bibliotecas y archivos virtuales. Rosario: Nuevo Paradigma, 2001.

otras bibliotecas, analizando los logros, los defectos, la estética. A partir de este análisis decidieron el modelo de sitio web que querían: claro, limpio, con un alto grado de interactividad y, al mismo tiempo, altamente informativo. Además, decidieron que, de hecho, debieran desarrollarse dos sitios: uno general y otro infantil.

Con respecto a estas decisiones, debe indicarse que se tuvo en cuenta la sistematización, establecida por Giappiconi, Pirsich y Hapel⁵, de criterios a tener en cuenta. Según los autores, los servicios:

- deben ser abarcables y fácilmente comprensibles;
- deben ser dinámicos en su contenido y forma;
- deben facilitar respuestas e información rápidos;
- deben dar muestras de profesionalidad y sentido estético.

Se utilizó, además, como guía, el excelente trabajo de García de León y Garrido Díaz⁶ acerca del desarrollo estructurado y evaluación de sitios web.

A estos criterios se añadió, como se verá a continuación, el desarrollo de una sólida estructura de base y de una base de datos bien clasificada e indexada.

Finalmente, resultaron de utilidad instrumentos elaborados para áreas relacionadas⁷.

Para la revisión del estado del arte trabajaron tres fuerzas, cada una desde una perspectiva. Así, el grupo de trabajo de bibliotecarios revisó diferentes sitios nacionales desde el punto de vista de lo que deseaban ofrecer al usuario final. El equipo de diseñadores e informáticos realizó una revisión similar de sitios nacionales y extranjeros, desde el punto de vista de la estética, la estabilidad y normalización de las bases de datos y las diferentes posibilidades de creación de la red remota. Por su parte, el coordinador de contenidos llevó a cabo una revisión combinada y la selección de los recursos electrónicos.

1.2 Definición de la estructura del sitio: Una vez decidido el modelo de sitio que se deseaba, los proveedores de contenidos, en combinación con los informáticos, definieron la estructura del sitio. Esta estructura garantizaba un sitio bien organizado, es decir, donde todo quedaba ordenado jerárquicamente y no se producían saltos, bucles innecesarios ni pérdida de información.

Como parte de esta estructura, y habida cuenta de la interactividad de algunas de las secciones, se descubrió la necesidad de incorporar una intranet que sirviera, por una parte, para mantener un buen flujo de comunicación entre los bibliotecarios, y, por otra, para que los bibliotecarios mismos pudieran mantener dinámicamente ciertas secciones.

1.3 Provisión de contenidos: Las secciones del sitio eran de dos tipos: puramente informativas y proveedoras de recursos.

Con respecto a las secciones informativas, los técnicos de bibliotecas realizaron un nuevo barrido por sus recursos, recopilando los necesarios y relevantes: fotografías, informes, reglamentos, horarios, etc.

Con respecto a la provisión de recursos, se consideró necesario que éstos estuvieran descritos de manera homogénea. Esto ya sucedía con los catálogos de las bibliotecas; pero, además, era preciso incorporar recursos electrónicos, es decir, una selección de sitios web que respondieran a criterios de calidad informativa y estética, valor educativo y de ocio, persistencia, facilidad de uso, etc. En defini-

⁵ Giappiconi, Thierry; Volker Pirsich; y Rolf Hapel. Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas: una investigación con ejemplos. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001.

⁶ García de León, Alicia; Garrido Díaz, Adriana. Los sitios web como estructuras de información: un primer abordaje en los criterios de calidad. En: *Biblios*, n. 12 (abr.-jun. 2002), p. 1-16.

⁷ Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas. Brasil: Conselho Nacional de Arquivos, 2000.

tiva, una nueva sala de lectura, entre las restantes de las bibliotecas, pero no física, sino virtual.

Habitualmente, los recursos electrónicos se ofrecen como simples enlaces a los sitios relevantes. Sin embargo, esta solución, aunque simple y cómoda, proporciona muy pocas posibilidades a la hora de la explotación, búsqueda, creación de guías de lectura o centros de interés, etc. Así, pues, los recursos seleccionados se catalogaron con el mismo software utilizado convencionalmente por las bibliotecas, añadiendo además una exhaustiva clasificación e indexación, de tal manera que fueran explotables posteriormente de múltiples maneras. Por otra parte, el hecho de que el software utilizado permita el mapeado MARC-Dublin Core facilitará en una segunda fase la normalización en la identificación de estos recursos electrónicos.

En lo que se refiere a los contenidos de los recursos electrónicos, éstos venían delimitados por la circunstancia de que el primer lugar de implantación había de ser una biblioteca de centro de enseñanza. Por tanto, los recursos electrónicos seleccionados para esta primera fase tenían, por una parte, una fuerte orientación escolar, y, por otra, orientación hacia el ocio educativo. No se descuidaron los componentes éticos, sociales, estéticos, etc., que acompañan al tipo de usuarios -niños y adolescentes- beneficiarios de los recursos. Delgado Gómez explica con más detalle este proceso en otro lugar⁸.

1.4 Desarrollo del sitio: A medida que se iba disponiendo de la información, los diseñadores comenzaron a elaborar el sitio, de acuerdo con los citados criterios de limpieza, claridad y sólida estructuración. Se pretendía, por otra parte, que todas las páginas del sitio mantuvieran una imagen homogénea, que el usuario pudiera identificar el sitio como un todo, y que pudiera navegar por él sin pérdida. Tanto los formularios de consulta como los impresos para descarga se desarrollaron en este momento.

De igual modo, los especialistas en bases de datos homogeneizaron los catálogos de las bibliotecas y los incorporaron al sitio. Los recursos electrónicos constituyeron una base de datos independiente, para evitar que se perdiera esta información entre los catálogos generales.

La última sección que se desarrolló fue la biblioteca infantil, con un diseño igualmente claro, pero por completo diferente del general, con el objeto de adecuarse al público al que estaba destinada.

2 Secciones del sitio web de las Bibliotecas Municipales de Cartagena

El sitio ha quedado estructurado en las siguientes secciones:

- 2.1 Información, dividida a su vez en dos secciones: a) Información con contenidos cuidados, exactos y útiles sobre las bibliotecas, con detalles acerca de horarios, ubicación, fondos, medios, actividades, etc., de las distintas bibliotecas que componen la Red, dando especial importancia a los mecanismos de retroalimentación. Cada biblioteca cuenta con su dirección de correo electrónico a la que acceder, con la intención de mantener un contacto permanente con la audiencia; y b) Cómo funcionan las bibliotecas, en la que se explican los distintos apartados del reglamento -cómo hacerse socio, cuántos materiales llevar en préstamo, préstamo interbibliotecario, derechos del usuario, etc.- y se ofrece la posibilidad de descargar los impresos de socio.
- 2.2 Catálogos, en donde aparecen los catálogos de todas las bibliotecas, clasificados por éstas y por secciones. Desde el catálogo se pueden realizar reservas, sugerencias de compra, reclamaciones y solicitudes de préstamo interbibliotecario. Además, el formulario de consulta es extremadamente amigable, con pantallas de diferente nivel.
- 2.3 Recursos electrónicos: el catálogo de recursos electrónicos es en todo similar al catálogo general. Desde él se puede acceder directamente a los sitios de interés, y se permite tanto realizar búsquedas

⁸ Delgado-Gomez, Alejandro J. Young Adults and Virtual Libraries: A Case Study. En: *New Library World*. [En prensa].

mediante formulario como descendiendo en el cuadro de clasificación.

Como indican Alicia García de León y Adriana Garrido Díaz⁹, para seleccionar un enlace y considerarlo pertinente, se atendieron a factores como:

- la calidad del contenido del documento,
- la calidad y estabilidad de la fuente que lo suministra, y
- el grado de actualización del sitio.

2.4 Servicios interactivos: en esta sección se irán incluyendo progresivamente visitas virtuales, exposiciones, etc.

2.5 Actualidad: sección dinámica, mantenida por los bibliotecarios, y en constante actualización, por cuanto constituye un indicador de atención al usuario; en ella se incorporan periódicamente noticias acerca de actividades, guías de lectura, centros de interés, etc.

2.6 Intranet: la intranet es una herramienta de uso interno para los bibliotecarios, quienes, además de actualizar dinámicamente las páginas, disponen de un catálogo de recursos electrónicos especializados, un servicio de alerta informativa y una herramienta de flujo de información entre las distintas bibliotecas.

2.7 Biblioteca infantil: como dijimos, se trata en realidad de un segundo sitio web, en el que, sin abandonar la estructuración que consideramos esencial para el buen funcionamiento del sitio, se ofrecen los servicios de manera dinámica, con un diseño atractivo y muy ágil, idóneo para sus usuarios. El catálogo infantil aparece tanto aquí como anidado en el catálogo general, y la forma de presentación de los servicios y recursos, como un juego interactivo, constituye un incentivo para sus beneficiarios.

⁹ García de León, A., Garrido Díaz, A.: ob. cit.