

El futuro no está fuera de alcance. Tendencias, transformaciones y accesibilidad

David Lee King

Director de los Servicios Digitales de la Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee (EEUU)

Traducción: Amparo Llorente y Susana Alegre

¿En qué pensáis cuando digo la palabra "accesibilidad?" Si vais a google.com y buscáis "define:accesibilidad," rápidamente vais a ver una variedad de definiciones llenas de significado para los bibliotecarios. Esa búsqueda muestra las definiciones relacionadas con el acceso a los edificios de los discapacitados, la accesibilidad a los materiales en una biblioteca, y la accesibilidad de un sitio web.

Esta comunicación se centra en la accesibilidad web – en particular en las transformaciones que actualmente están teniendo lugar en la accesibilidad a las páginas web de las bibliotecas mediante la tecnología web 2.0. En primer lugar, discutiremos algunas de las transformaciones que están teniendo lugar. A continuación, examinaremos cómo estas transformaciones están ayudando a la biblioteca a ser más accesible para sus usuarios.

Transformaciones

Hay una serie de transformaciones digitales que están teniendo lugar y que están cambiando la forma en que la gente accede e interactúa con la web. Estos cambios han hecho que la creación de contenidos de las páginas web, su uso y su recuperación sea más fácil para las personas sin conocimientos técnicos.

Muchas de estas transformaciones se producen por la tecnología web 2.0. Las nuevas páginas y aplicaciones web utilizan la tecnología

2.0, y estos sitios y servicios tienen una serie de elementos comunes - las cosas que son similares en múltiples herramientas. Estos elementos comunes incluyen:

- Feeds RSS
- Lectores de Feeds RSS
- Etiquetado
- Comentarios
- Contenidos generados por los usuarios
- La web como plataforma
- Mashups (Aplicación web híbrida)
- Friending

Cada uno de estos elementos comunes afectan a las bibliotecas y añaden una mayor accesibilidad a la biblioteca y a su contenido. Vamos a examinar cuatro de estos puntos comunes para ver qué cambios se están produciendo y cómo esos cambios ayudan a la accesibilidad.

Comentarios

Dejar un comentario en una página web es un concepto nuevo. Solo hace aproximadamente diez años que esta posibilidad está muy extendida, más o menos, y durante la mayor parte de ese tiempo, sólo personas expertas técnicamente han entendido cómo funcionaba. Poder comentar es bastante revolucionario, y ha cambiado la forma en que se interactúa con la web. El antiguo método (el camino que hemos utilizado para interactuar con la web) no era mediante el uso de un comentario público dejado en una página web para que todos lo vieran. En lugar de ello, probablemente se hacía enviando un correo electrónico a la persona. Esto era comunicación de persona a persona. La persona que comentaba, también podía enviar una carta o hacer una llamada de teléfono; de nuevo, comunicación uno a uno.

Esto ha cambiado. Un ejemplo de este cambio es la web de las Bibliotecas de Ann Arbor (Ann Arbor District Library) (<http://www.aadl.org>). Su sitio web utiliza Drupal como Sistema de Gestión de Contenidos (CMS), que es un sistema basado en blogs. ¡Incluso la directora de las bibliotecas tiene un blog!; una de sus entradas se centró en el proceso de licitación para un estudio de las instalaciones y las necesidades de espacio. No es exactamente la más apasionante de las lecturas; de hecho, no me imagino a nadie que quiera leerlo, salvo las personas involucradas en el estudio. Me equivoqué: 29 personas dejaron comentarios bien argumentados en esa entrada.

Ese post es un gran ejemplo de los cambios que están ocurriendo en la web. La directora, de hecho, celebró una reunión en

el Ayuntamiento... y más de 29 personas acudieron. Pensad un momento. En una reunión típica, la mayoría de las personas escuchan, no comparten opiniones. Si se tiene en consideración que 29 personas hicieron comentarios, adivino que la directora celebró una reunión con más de 100 personas - que realmente es una gran participación para una reunión sobre un estudio de las instalaciones y las necesidades de espacio.

Accesibilidad y Comentarios

¿Cómo se relacionan con la accesibilidad? Al menos de dos maneras. En primer lugar, brinda a los usuarios la posibilidad de comentar en la página web de la biblioteca, haciendo que la biblioteca sea más accesible. Los usuarios pueden comenzar o continuar sus conversaciones a su propio ritmo, 24 horas al día, 7 días a la semana. Les permite participar en la biblioteca. No tienen que ir hasta el ayuntamiento a una reunión en una fecha determinada. En lugar de ello, pueden aparecer cuando les resulte conveniente para expresar su opinión.

En segundo lugar, hace que el personal de las bibliotecas sea más accesible para los usuarios. Antes de que funcionara el servicio de comentarios de la página web de las Bibliotecas de Ann Arbor, ¿Cuántos usuarios mantenían conversaciones con la directora de la biblioteca? Supongo que la directora de la biblioteca es ahora más accesible para los usuarios mediante el uso del blog. Comentar proporciona un mayor acceso al personal de una forma nueva y, sin embargo, fácil de utilizar.

Friending

Antes de la web 2.0, el concepto de *Friending* realmente no existía. Sí, hemos tenido amigos – solo que no teníamos manera de crear digitalmente una conexión informal entre los servicios que los dos usamos. Antes de la web 2.0, si queríamos estar en contacto unos con otros, necesitábamos hablar o escribir, y se trataba de una interacción uno-a-uno. De manera más informal, nos habríamos entregado tarjetas de visita o intercambiado números de teléfono.

Friending es diferente. Con el *friending*, una persona que utiliza un sistema de redes sociales puede "hacer amigo", o enlazar a otra persona. Esto establece una conexión entre las cuentas de ambas. Ahora pueden compartir información, que de otra manera sería privada para el resto del mundo. Básicamente, los amigos en las redes sociales reciben algún tipo de alerta, o informe de situación, sobre las personas de las que son amigos. Cuando una persona

cambia algo en su página - añade contenido, elimina contenido, se une a un grupo en línea, o añade una foto – a la otra persona se le alerta del cambio.

Friending es un arma muy poderosa. Por ejemplo, si estas conectado a un amigo del instituto, la conexión permanece aunque las circunstancias cambien. Cuando él se vaya a la universidad, empiece una carrera y una familia, sus amigos serán capaces, de mantener el contacto con él rápida y automáticamente (siempre y cuando él actualice su cuenta en la red social a la que pertenezca). Tú recibes los cambios en el estatus y las actualizaciones de tu amigo y puedes verlas, dejar comentarios en la cuenta de tu amigo y ponerte al día con él o ella enseguida.

***Friending* y accesibilidad**

Friending trabaja en la biblioteca a favor del bibliotecario en varios aspectos:

1. Cuando un usuario *amiga* la biblioteca, recibe más contenidos de ella (anuncios de nuevas actividades y materiales de la biblioteca) La biblioteca se hace mas accesible porque los usuarios se mantienen actualizados, automáticamente reciben informes sobre noticias de la biblioteca.

2. Como las alertas se envían a la cuenta del usuario que pertenece a la red, ese usuario puede leer/ver la información cuando él quiera – incluso si eso es a las dos de la mañana. Esto hace que la biblioteca sea más accesible porque el usuario puede decidir cuándo ver las alertas, lo que significa que hay mayores probabilidades de que sean vistas.

3. Red de confianza – un usuario que *amiga* una biblioteca ha aceptado la misma en su red de confianza. Esto es algo poderoso, los usuarios están indicando que les gusta la biblioteca y que confían en que ésta les enviará contenidos en los que están interesados, y quieren más de ello.

Contenido

Históricamente, el contenido de una biblioteca han sido libros, revistas, etc. – todos los materiales que almacenamos para nuestras comunidades. En los últimos 20 ó 30 años el contenido se ha transformado en electrónico en algunos casos, fundamentalmente con revistas y periódicos, pero también con algunos libros, y por lo tanto, tenemos varios tipos de *e-books* o libros electrónicos.

Pero incluso nuestro contenido electrónico ha tenido históricamente un enfoque más tradicional, todavía es el contenido de otros

lo que los bibliotecarios simplemente almacenan y ponen a disposición de los usuarios.

El modelo tradicional está empezando a cambiar. Los bibliotecarios están empezando a escribir contenidos originales para sus comunidades locales. Los usuarios se pueden suscribir a estos contenidos usando los *feeds RSS* o las alertas por correo electrónico, además los usuarios están empezando a participar escribiendo o añadiendo contenidos a la web de la biblioteca.

Veamos un ejemplo práctico. En mi biblioteca, la Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee en Topeka, Kansas (Topeka & Shawnee County Public Library) nuestro sitio web incluye varias guías temáticas. Estas guías están enfocadas en temas concretos, por ejemplo, una guía de viajes. Esta guía temática enlaza con contenidos que tenemos en nuestra biblioteca. Cuando recibimos un libro nuevo sobre algún aspecto de los viajes, podemos escribir sobre él en la sección de viajes de nuestro blog y enlazarlo con el registro del catálogo. De esa manera, los usuarios suscritos a la guía de viaje, reciben un anuncio del libro junto con una forma sencilla de echarle un vistazo.

Pero esa guía de viaje también incluye contenidos no tradicionales, como diarios de viaje de un miembro del personal de la biblioteca a otro país, completado con enlaces a los sitios que visitó o material bibliotecario si procedía. El personal que trabaja en la guía de viaje también planea incorporar los diarios de viaje de los usuarios a la guía. Esto permitirá a nuestros usuarios locales contarnos sus viajes, y la biblioteca recibirá una gran participación y contenidos de la comunidad en el proceso.

El contenido creado por los usuarios es el siguiente paso natural en la evolución del contenido bibliotecario en el sitio web.

Nosotros publicamos algunos pensamientos de autores, incluso de autores locales cuando los tenemos. Así que, ¿Por qué no poner contenidos creados por usuarios en la página web de la biblioteca? Aquí tenemos algunos ejemplos:

1. La biblioteca puede establecer wikis que los usuarios pueden ayudar a escribir. Las Bibliotecas del Condado Stevens (Stevens County Rural Library District), en el estado de Washington, han hecho precisamente esto con su Wiki sobre el Condado de Stevens (http://209.173.246.13/index.php/Main_Page). Piden a los residentes del Condado que escriban en el Wiki para contar sus historias sobre qué visitar y qué está bien en el Condado.

2. Algunas bibliotecas están añadiendo contenido multimedia creado por los usuarios. Bibliotecas como la Biblioteca Pública de Denver (Denver Public Library) en Denver, Colorado, han organizado concursos en *YouTube* para adolescentes. Estos creaban vídeos cortos, todos votaban para elegir el mejor vídeo y el vídeo del ganador se publicaba en el apartado de la web dedicado a los adolescentes.

La Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee ha ido un paso más allá – nosotros grabamos a estudiantes de grado medio dando opiniones sobre libros y hemos tenido talleres de animación con plastilina. Los vídeos de esos eventos se han puesto en nuestra cuenta de *YouTube* y además se añaden en los lugares apropiados de nuestra web.

3. La Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee también tiene planes para reunir reseñas de libros escritas por los usuarios y ponerlas en nuestras guías temáticas.

Contenido y accesibilidad

Esta nueva forma de crear los contenidos también ayuda a la accesibilidad. El usuario tiene un mayor acceso a la biblioteca y al contenido de la misma porque se puede suscribir a él, y puede leerlo a su propio ritmo. Esto produce una mejor accesibilidad al permitir al usuario el acceso al contenido cuando quiera y como quiera, ya que el contenido va a él.

Las guías temáticas de mi biblioteca proporcionan más accesibilidad y flexibilidad porque el usuario se puede suscribir a las partes de la web que él quiere, en lugar de suscribirse a la totalidad. Por ejemplo, si un usuario solo quiere suscribirse a nuestra guía de viaje en lugar de a la página completa, puede. Proporcionándole lo que quiere en lugar de todo, le proporcionamos lo que más le conviene y así hacemos una parte de la biblioteca más accesible para él.

El contenido generado por el usuario hace a la biblioteca más accesible a través de la participación. Esto permite a la comunidad resolver sus propias necesidades, como por

ejemplo usuarios que escriben artículos que otros usuarios pueden querer leer. Esto hace a la biblioteca más accesible a la comunidad, porque la comunidad está proporcionando por sí misma, en la propia comunidad, autenticidad y voz.

Etiquetado

El etiquetado, o las folksonomías, hacen la búsqueda más accesible para un mayor número de personas.

Los bibliotecarios pueden relacionar el etiquetado con los encabezamientos de materia, porque sirven para un propósito similar. Pero el etiquetado y los encabezamientos de materia son muy diferentes. Las etiquetas vienen de la gente normal mientras que los bibliotecarios proporcionan encabezamientos de materia. Los encabezamientos de materia están sujetos habitual-

mente a control de autoridades: el mismo encabezamiento de materia se usa para temas similares, los encabezamientos de materia son únicos, y los bibliotecarios mantienen un registro de todos los encabezamientos utilizados en el catálogo de la biblioteca.

Las etiquetas sirven para dos cosas; primero, son palabras clave personales, palabras y frases que un individuo utiliza y recuerda personalmente, así que esas etiquetas que la persona elige le ayudan a seguir la pista de contenido interesante. Se crea así una base de datos personal para el individuo. En segundo lugar, el resto del mundo normalmente puede buscar y encontrar estas etiquetas. Las etiquetas terminan así siendo útiles tanto para el individuo que las creó como para los otros.

Veamos ahora algunos ejemplos prácticos de etiquetas. Uno es la página del.icio.us de la Biblioteca Pública de Lansing (Lansing Public Library) (<http://del.icio.us/lansingpubliclibrary>). [Del.icio.us](http://del.icio.us) es una página de marcadores – una página que almacena marcadores en línea. Permite al usuario crear múltiples etiquetas para cada enlace. La Biblioteca Pública de Lansing usa del.icio.us para crear una base de datos con los enlaces de utilidad de sus usuarios. Así que en lugar de crear una base de datos propia, usan el poder de del.icio.us para conseguir el mismo objetivo. Y se puede buscar a través de las etiquetas que se usan para cada enlace.

Otro ejemplo es el del catálogo de las Bibliotecas de Ann Arbor, estas bibliotecas han adaptado su catálogo para que los usuarios puedan añadir etiquetas a cada registro bibliográfico, esto crea una herramienta muy potente de búsqueda con un valor añadido, el de poder buscar por estas etiquetas.

Etiquetas y accesibilidad

Los bibliotecarios hacen un gran trabajo catalogando y almacenando la información, si no fuese por nosotros, nuestras bibliotecas serían una jungla de libros con un orden aleatorio. Pero a veces los encabezamientos de materia que utilizamos pueden parecer arcaicos o confusos para nuestros usuarios. Con las etiquetas, los bibliotecarios pueden facilitar un mayor acceso a los materiales, poniéndolos en una base de datos adaptada o en nuestros sistemas de catálogo. Las palabras clave personales creadas por los usuarios terminan creando herramientas muy poderosas- herramientas que usan las palabras que los usuarios reales usarían- para encontrar nuestros contenidos. Combinad eso con nuestros registros de autoridad y la suma proporciona una mayor accesibilidad y flexibilidad para los usuarios y sus búsquedas.

Accesibilidad: resumen

Los ejemplos que se han dado en este artículo muestran que las herramientas y servicios de la web 2.0 ayudan a hacer la biblioteca más accesible para nuestros usuarios. Esto se ha consumado de al menos tres maneras:

- Los usuarios pueden hablarte
- Accesibilidad a través de la participación
- Cambio de roles

Los usuarios pueden hablarte

Añadir herramientas 2.0 a tu portal hace la biblioteca más accesible al proporcionar muchas maneras nuevas de que los usuarios puedan hablarte. Esto incluye conversaciones directas a través de los comentarios y que puedan añadir sus propios contenidos (por ejemplo insertar reseñas de libros). De manera indirecta, incluye evaluaciones, informes y poder establecer favoritos. Todo esto permite reaccionar al usuario rápidamente (y eso se añade a la conversación).

Cuando una biblioteca añade a su sitio web este tipo de habilitadores de conversación, esta dando a sus usuarios una 'voz'-voz que nunca antes habían usado en la biblioteca. La biblioteca también proporciona un espacio en el que usar esa voz, así como proporciona un espacio físico para las reuniones de la comunidad.

Esto convierte a la página web de la biblioteca en una herramienta de la comunidad, o un sitio de encuentro de la misma.

Accesibilidad a través de la participación

Los usuarios quieren participar; nosotros vemos que en Topeka nuestros usuarios comentan en las entradas del blog, preguntan a través de las herramientas de referencia IM (mensajería instantánea) y solicitan mas formas de participación digital y de interactuar con nosotros. Planeamos ir más lejos en el concepto de participación ciudadana, y crear más maneras en que los usuarios puedan crear contenidos originales que serán alojados en la página web de la biblioteca. Cuando los usuarios escriben para nuestra página, la biblioteca proporciona una forma de que la comunidad pueda crear contenido para la comunidad, lo que hace que el contenido creado sea más accesible, ya que está escrito "por y para la gente".

Cambio de roles

Nuestro papel de bibliotecario se ha transformado, nos estamos moviendo de un modelo tradicional, como guardianes de la información o la persona que tenía las llaves de la biblioteca, a creadores y organizadores de contenidos.

Somos los creadores del ánimo de la biblioteca, los diseñadores de la experiencia. Nosotros fusionamos la accesibilidad, el contenido y la información de una forma extraordinaria y para beneficio de los usuarios. Nuestras bibliotecas son más accesibles, porque estamos diseñando experiencias positivas que harán que nuestros usuarios quieran volver una y otra vez.