

# Las tecnologías de la participación en las bibliotecas

José Antonio Merlo Vega  
Universidad de Salamanca

Versión sólo texto. *Artículo publicado en la revista **Educación y biblioteca**, septiembre/octubre 2007, n. 161, p. 63-68.*

## Nota del autor

El lector tiene ante sí un artículo de reflexión, donde la intención de divulgación es mayor que el afán de investigación. No se encontrarán aquí ni explicaciones tecnológicas detalladas ni lecturas recomendadas, que intencionadamente se han dejado para las restantes colaboraciones de este monográfico; porque, éste es otro aviso, el presente texto es la pieza inicial de un mosaico formado por todas las contribuciones reunidas en este especial que *Educación y biblioteca* dedica a la web social y su presencia en las bibliotecas. Si se ha encontrado este documento de forma aislada, debe saberse que pierde interés sin los artículos que lo acompañan. No es la primera vez que el autor habla de la web en esta revista. Cuando, en abril de 1999, *Educación y biblioteca* cumplió cien números, adjudicó a diversos profesionales una letra del alfabeto, mediante la que se identificaban conceptos relacionados con el oficio de bibliotecario. De entre todo el abecedario, al autor le correspondió la W, con el encargo de hablar de Internet y bibliotecas. Así, entregó la colaboración “Webs, telarañas y otros enredos inocuos”, una de las primeras reflexiones que hizo sobre la conveniencia de Internet en el trabajo bibliotecario, algo que hoy, por obvio, sonroja. En ese número se hacía una comparación entre la automática y la mecánica, entre Internet y el motor de cuatro tiempos. Defendía el autor que la relación de las bibliotecas con Internet se marcaba en cuatro tiempo o etapas, las cuatro aes: Aproximación o la necesidad de la fascinación; Asimilación o la familiarización con los sistemas; Aplicación o la utilización en los procesos; y Agradecimiento o la incorporación al espacio digital.

Se recuerda esto porque así está ocurriendo con la aplicación en las bibliotecas de las tecnologías que se pueden aglutinar dentro de la denominada web social. Primero, habrá que saber de qué estamos hablando, propósito de este monográfico. Después, será necesario experimentar y poner en marcha servicios bibliotecarios compartidos, es decir, se hará uso de las tecnologías de la participación. Unos meses después, el autor volvió a darle vueltas al tema y publicó en esta misma revista (noviembre 1999) sus “50 aplicaciones bibliotecarias de Internet”, un artículo que consta que es todo un clásico en las oposiciones a los cuerpos de bibliotecas. En esta ocasión, se ofrecía una serie de usos de Internet en el quehacer bibliotecario y que eran agrupados en cuatro bloques de aplicaciones: desarrollo de las colecciones, organización de los fondos, difusión de la colección y actividad profesional. Todas las utilidades que en su día expuso el autor son replicables como aplicaciones de la web social en las bibliotecas.

En las siguientes líneas se volverá a reflexionar sobre Internet y las bibliotecas, pero, en esta ocasión, centrándose en esta Internet de nueva generación, en la que los servicios participativos son los protagonistas, algo que se identifica plenamente con la misión de cualquier biblioteca, donde los usuarios son la razón de ser.

### **Una cuestión de actitud**

La relación de las bibliotecas con las tecnologías puede clasificarse de tres formas diferentes. Por una parte, existen bibliotecas pasivas, que, como no podría ser de otra manera, emplean la tecnología y los recursos de información electrónicos, pero sin revertir en servicios para los usuarios; además, se encuentran bibliotecas activas que usan las tecnologías tanto como recurso como para dar servicios y, por último, están las bibliotecas interactivas, donde las tecnologías son un medio para relacionarse con los usuarios. Merece la pena detallar estos grupos.

La biblioteca pasiva mantiene una relación inactiva con las tecnologías. Una biblioteca pasiva es la que emplea recursos digitales y sistemas electrónicos para el trabajo de la biblioteca, pero siempre para uso individual, sin ofrecer servicios de información a los usuarios a través de la web de la biblioteca o de otro medio. La biblioteca es receptora de los recursos electrónicos, pero no aprovecha las posibilidades de las tecnologías para prestar servicios de información. Normalmente, las aplicaciones que hace de Internet una biblioteca pasiva se pueden resumir en el empleo de recursos para la actualización profesional y la formación continua (pertenencia a listas, lectura de boletines y revistas electrónicas, acceso a portales especializados, etc.), uso de recursos para el desarrollo de las colecciones (proveedores, guías de lectura, etc.), aplicaciones en la organización de la biblioteca (descarga de registros, control de autoridades, etc.), recursos para la difusión de los fondos (revistas literarias, reseñas, etc.) y fuentes de información (obras de referencia, servicios de consulta, etc.). La biblioteca pasiva tiene una actitud individualista ante la tecnología, se beneficia de los recursos y los medios, que no revierte en servicios de información y comunicación para los usuarios.

El siguiente modelo es la biblioteca activa, que es receptora de información electrónica, pero también es transmisora de la misma, al prestar servicios basados en las tecnologías de la información. En este segundo caso, la biblioteca demuestra un uso dinámico de la información electrónica, que se traduce en la presencia de servicios de información bibliotecarios. La biblioteca explotará las posibilidades de las tecnologías y la variedad de recursos electrónicos disponibles, que traducirá en servicios bibliotecarios telemáticos. Normalmente, los servicios que presta una biblioteca activa, es decir, las aplicaciones que hace de la tecnología para ofrecer servicios, se pueden sintetizar en los siguientes grupos: servicios de comunicación con los usuarios (formularios, listas, correo), servicios de información y referencia (recursos, consulta telemática), creación de bibliotecas digitales y repositorios (archivos digitales de textos, fotografía, etc), información a la comunidad (enlaces de interés comunitario), difusión de la colección (acceso al catálogo en línea) o alfabetización informacional (tutoriales, visitas guiadas, etc.). La biblioteca

activa ofrece, por iniciativa propia y de forma unidireccional (de la biblioteca al usuario) servicios de información basados en redes de telecomunicaciones. La biblioteca activa tiene una actitud profesional ante la tecnología, empleando los recursos y sistemas electrónicos para prestar servicios de información a la comunidad de usuarios.

Pero es necesario constatar la existencia de una nueva actitud de la biblioteca frente a la tecnología, una relación de interactividad, donde los sistemas de información electrónicos son la plataforma idónea para tener una relación abierta e igualitaria con los usuarios. Se trata de la biblioteca interactiva, aquella que es a la vez receptora de la información electrónica, transmisora de la misma a través de servicios digitales y canal de recursos y servicios electrónicos. Este tipo de bibliotecas hacen un uso participativo de la información electrónica, es decir, ofrecen y reciben información, a través de los servicios de información colaborativos, calificativo inexistente oficialmente, pero sí de uso común, con el que se denomina a los servicios cooperativos que se basan en entornos digitales. La biblioteca interactiva ofrece servicios de información colectivos, en los que los usuarios pueden contribuir aportando contenidos. Es la aplicación bibliotecaria de las tecnologías de la participación. La web social engloba diferentes sistemas que las bibliotecas pueden emplear para prestar nuevos servicios o bien los que ya ofrecía, pero a través de sistemas novedosos. Comunicarse con los usuarios, acceder a los recursos o difundir información son actividades que desempeñan las bibliotecas, la web social posibilita concebir servicios para todo esto de forma ágil, efectiva, sencilla, barata y, sobre todo, cooperativa. La nueva generación de la web se basa en la participación ciudadana. Una biblioteca que emplee las tecnologías sociales, una biblioteca interactiva, está tratando al usuario como un agente más en la prestación de servicios bibliotecarios, a un nivel similar al de los bibliotecarios, le está introduciendo en la gestión de contenidos de la biblioteca. La biblioteca interactiva tiene una actitud participativa ante las tecnologías, creando espacios digitales para el intercambio de información y documentación con los usuarios.

## **De 10 en 10**

Las tecnologías, recursos, servicios, aplicaciones informáticas, proveedores, ... que se pueden etiquetar como web social son diversos. Las tecnologías de la participación son múltiples. No es fácil sistematizar este tipo de servicios, sin arriesgarse a ofrecer una clasificación que quede inmediatamente desactualizada o a equivocarse al incluir/excluir servicios participativos dentro de la posible ordenación que se haga de los procedimientos existentes. La web social se manifiesta de diferentes formas, mediante diversas tecnologías y con distintos grados de complejidad e interactividad. Además, el uso que se puede hacer de las tecnologías sociales está en función de la necesidad y creatividad de quien las emplee. No obstante, partiendo de un criterio ante todo didáctico, las tecnologías de la web social se pueden resumir en diez servicios:

1. Weblogs: sitios web de actualización constante que permiten la introducción de comentarios y el archivo de las informaciones depositadas.

2. Wikis: espacios web en los que múltiples autores -en función de los permisos- pueden crear, editar o borrar contenidos desde el navegador.
3. Sindicación de contenidos: posibilidad que presentan algunas web para que sus contenidos se redifundan, a través de lectores específicos, navegadores o servicios externos.
4. Etiquetado: sistemas de descripción de contenidos basados en la asignación de términos libres, en lenguaje natural, por parte de los usuarios de un servicio.
5. Recomendaciones: servicios de valoración e introducción de comentarios sobre la calidad de una información, el interés de una noticia o el valor de un producto.
6. Compartir archivos: servidores web que permiten depositar archivos (audio, vídeo, imágenes, etc.) que pueden ser consultados de forma abierta.
7. Geoaplicaciones: utilidades que trabajan con información geográfica y que permiten la integración y combinación con diferentes recursos web.
8. Utilidades: aplicaciones de carácter ofimático y de entorno de trabajo que posibilitan actuar de forma remota y compartida con archivos.
9. Redes sociales: entornos web y de realidad virtual en los que los usuarios se relacionan mediante el intercambio de informaciones y archivos.
10. Búsquedas: aplicaciones y sitios web en los que la recuperación de información se realiza teniendo en cuenta las opiniones y comportamientos de los usuarios.

Esta decena de servicios y/o tecnologías pueden ser usados con diferentes fines. Partiendo de la clasificación anterior, también es posible agrupar en diez categorías las aplicaciones de los diferentes recursos de la web social, teniendo en cuenta, sobre todo, las diversas utilidades que estas tecnologías pueden tener para las bibliotecas. Estas diez aplicaciones son:

1. Comunicación: medios para contactar, de forma sincrónica o asíncrona con los usuarios, mediante servicios de referencia digital, sistemas de chat y mensajería instantánea, comentarios en bitácoras, etc.
2. Relación: intercambio de opiniones, informaciones y archivos a través de las diferentes modalidades de redes sociales, ya sean horizontales (genéricas) o verticales (especializadas).
3. Orientación: uso de weblogs, wikis, etiquetado o cualquier tecnología social para la difusión de recomendaciones y selecciones, tanto por parte del personal bibliotecario como de los usuarios.

4. Gestión: empleo de aplicaciones de escritorio y recursos de ofimática para trabajar en grupo con otros profesionales o con los usuarios, creando documentos de forma colectiva.
5. Documentación: almacenamiento conjunto (biblioteca/usuarios) de archivos en servidores creados para compartir documentos, ya sean de texto, imágenes, vídeo, presentaciones, audio, etc.
6. Información: sistemas para la obtención de información de manera sencilla, como la sindicación de noticias o páginas, el desarrollo cooperativo de documentos a través de wikis o blogs, etc.
7. Formación: métodos para la educación en línea, a través, por ejemplo, de blogs, wikis o plataformas de enseñanza telemática, que son útiles para el aprendizaje a lo largo de la vida y para la alfabetización informacional.
8. Investigación: intercambio de recursos, referencias o documentos entre comunidades interesadas en los mismos temas, a través de servicios especializados en compartir datos y ofrecer valoraciones.
9. Diversión: empleo de todas las tecnologías de la web social como medio de ocio, ya que se trata de servicios donde abundan los contenidos multimedia, culturales y recreativos.
10. Adquisición: procedimientos basados en software social desde los que se puede realizar la compra de recursos para la biblioteca, teniendo en cuenta valoraciones de los usuarios, así como el comportamiento de los mismos ante un producto o frente a documentos similares.

De todas estas aplicaciones hay múltiples muestras en los servicios agrupados dentro de la web social. No se ha seguido en esta segunda enumeración un esquema basado en las tecnologías sino en el uso, en las posibles aplicaciones que una biblioteca, por ejemplo, puede hacer de estas tecnologías de la participación.

### **La biblioteca S.O.C.I.A.L.**

La web social y su uso bibliotecario no son simples cuestiones de moda. Es cierto que la publicitaria etiqueta 2.0 está comenzando a ser usada de manera indiscriminada, poco estricta y como falso sinónimo de una innecesaria modernidad. Es preferible no emplearla, ya que no aporta demasiado; no obstante, es evidente que las tecnologías de la participación -ya existentes antes de que el marchamo 2.0 apareciera- son útiles, especialmente para entidades como las bibliotecas, que ahora disponen de nuevas herramientas para comunicarse con los usuarios, para formar e informarlos, para integrarlos en los servicios, para cumplir sus objetivos.

La utilidad de la web social es mayor que sus desventajas, que a menudo se reducen a dos inconvenientes: los servicios son en muchos casos externos y su manejo requiere formación. Incluso estos problemas ni siquiera llegan a

serlo, puesto que los servicios externos son plenamente integrables en nuestras web y los conocimientos necesarios son bastante asequibles por lo habitual. En función del nivel de incorporación de estas tecnologías a los servicios web bibliotecarios, la formación que se precisa será mayor, comenzando con un nivel sencillo, donde la biblioteca es simplemente usuaria y la formación necesaria, básica; siguiendo, por un segundo nivel, donde se requieren conocimientos medios, incluso de programación web, pero donde las habilidades necesarias continúan estando al alcance de los profesionales de las bibliotecas; por último, es posible necesitar un nivel avanzado, donde es preferible que sean desarrolladores profesionales los que diseñen los servicios de información sociales. No obstante: un bibliotecario de formación puede diseñar servicios de información basados en las tecnologías de la web social.

Como se ha pretendido reflejar en la rápida enumeración de servicios que se califican como web social, las posibilidades son múltiples, pero es recomendable no dejarse llevar por la novedad y saber elegir para la biblioteca sólo aquellas tecnologías que resulten más útiles, adoptándolas en función de las necesidades. Las tecnologías de la participación son moldeables y admiten altas dosis de creatividad, por lo que es mucho el provecho que se pueden sacar de estos sistemas. En primer lugar, por cuestiones económicas: la web social es una oportunidad para las bibliotecas con menos posibilidades, ya que los servicios son gratuitos en su mayoría. En general, y si no se quiere o no se puede, no será necesaria la adquisición de equipos, la realización de trabajos de programación ni la disponibilidad de servidores propios. Se usarán servidores externos gratuitos para la prestación de servicios bibliotecarios, lo que redundará en la economía de la biblioteca, pero también en su rendimiento, ya que pueden ofrecer más recursos y servicios con el mismo personal y presupuesto.

También hay que tener en cuenta que la biblioteca se puede encontrar con algunos problemas que no dependen de la misma, como las dificultades para integrar servicios externos en webs institucionales, donde las normas y diseños suelen ser rígidos, así como las escasas posibilidades de interoperabilidad que ofrecen los sistemas de gestión de bibliotecas actuales y los proveedores de información electrónica, que emplean aplicaciones propietarias muy cerradas. Existe una consideración más que debe tener presente la biblioteca que ofrezca servicios de información participativos: la protección de datos. La biblioteca será el núcleo que articule documentos y archivos de la comunidad usuaria, por lo que deberá vigilar que se proteja la propiedad intelectual y que se cumplan los términos legales de la privacidad de datos en entornos digitales.

La biblioteca que desee prestar servicios de la web social debe tener un plan de implantación o sus nuevos servicios serán un fracaso. Nunca se deben iniciar servicios basados en tecnologías por el mero hecho de que las mismas existan y sean novedosas. Es necesario tener un porqué. Las tecnologías sociales pueden suponer una oportunidad para dinamizar la actividad de la biblioteca y su relación con los usuarios. Éste es un motivo suficiente. La biblioteca debe planificar detectando oportunidades y posibilidades, adaptando las tecnologías a las necesidades y adoptando las herramientas sociales como instrumento (nunca como fin) de los nuevos servicios.

Como cualquier servicio bibliotecario que se quiera iniciar, los basados en la web social deben responder claramente a tres cuestiones: quién será el encargado de administrar los servicios, qué contenidos se ofrecerán y para quién se está prestando servicio. Las cuestiones de organización interna son esenciales, ya que requiere un reparto de responsabilidades y la adquisición de las competencias necesarias para cada función; asimismo, el diseño de los servicios web debe plantearse en función de los contenidos deseados, no únicamente de los disponibles: crear weblogs, syndicar sitios, establecer redes o alimentar wikis, por ejemplo, son soluciones a iniciativas que se puedan considerar útiles para los usuarios de la biblioteca. Por último, no se debe diseñar servicios de este tipo sin prever la acogida favorable de los usuarios y sin establecer compromisos de participación con los mismos. Ésta es la característica definitoria de las tecnologías participativas: la biblioteca trabaja con los usuarios, no únicamente para los usuarios. Partiendo de unos objetivos específicos, tres pueden ser las fases de planificación en la implantación de servicios de la web social en una biblioteca.

El plan implica una primera fase (divertida) de experimentación del servicio, conociendo y probando los sistemas, descartando aquéllos que no sean útiles para alcanzar los objetivos de partida y tomando los que puedan responder a las expectativas marcadas; con las tecnologías seleccionadas se comenzará el diseño de los nuevos servicios o las nuevas formas de ofrecer servicios que ya existían. Una segunda fase (incierto) es la de prestación del servicio, ofreciendo diversos sistemas de comunicación e información, que deberán ser evaluados en breve tiempo, para conocer el volumen de trabajo que implican y la aceptación por parte de los usuarios, por lo que antes es necesaria una fuerte campaña de difusión. Los servicios bibliotecarios de la web social se ofrecerán de forma decidida, pero se retirarán si los resultados no son los esperados o se modificarán si se detectan errores. La tercera fase (feliz) será la de consolidación del servicio, una vez realizados los cambios necesarios provenientes de la primera evaluación. Esta fase de establecimiento de los nuevos servicios supone la integración definitiva de los mismos en la actividad cotidiana de la biblioteca, lo que implica su inserción dentro de la organización de la entidad, en términos de competencias profesionales, asignación económica y evaluación del rendimiento.

Se quiere finalizar esta aproximación a las tecnologías de la participación en las bibliotecas recordando las bases sobre las que se asientan estos sistemas. La web social es aquélla que prioriza los servicios web. Se trata, pues, de que todas las operaciones se puedan hacer desde un navegador. Además, se parte de la base de que cualquier recurso social sea integrable en otra web, es decir, que la información esté en otro servidor, pero se pueda consultar desde el sitio web de la biblioteca; esto es posible gracias a las características de interoperabilidad en la que asientan las tecnologías sociales. Junto a esta característica, es importante mencionar el etiquetado como sistema de descripción; es decir, que la información se pueda clasificar, generalmente de forma sencilla y prescindiendo de lenguajes documentales. Metadatos y microformatos se integran con las etiquetas o categorías que asignan los usuarios y que serán los puntos de partida para localizar la información y para

conocer cuáles son los temas más demandados en el momento. Es importante volver a insistir en que el uso compartido de la información es el eje de las tecnologías de la web social. La participación como principio, como medio y como fin.

Tomando como influencia estas ideas y aplicándolas a la prestación de servicios de información desde las bibliotecas, se puede decir que una biblioteca que conozca, asimile y utilice las tecnologías de la participación en su actividad cotidiana será una biblioteca:

- Servicial:** que ofrece servicios de comunicación e información a sus usuarios, razón de ser de las bibliotecas.
- Operativa:** que sabe integrar los nuevos sistemas en los servicios tradicionales, dinamizando su actividad.
- Compartida:** que ofrece y recibe información, mediante sistemas participativos de almacenamiento y comunicación.
- Igualitaria:** que demuestra un sentido democrático de la organización y la gestión de los contenidos, implicando a los usuarios.
- Abierta:** que está accesible de forma local y telemática para sus usuarios, facilitando recursos y servicios a la ciudadanía.
- Local:** que atiende a la comunidad de usuarios independientemente de donde se encuentren

Las tecnologías de la participación -la web social- son un herramienta de indudable valor en el trabajo bibliotecario. Como ocurrió con la llegada de Internet, las bibliotecas emplearán estos servicios como algo habitual en su actividad. Acaban de llegar, pero han venido para quedarse, vamos a quedarnos con ellas, porque, como decía aquel personaje de "Amanece que no es poco" que quería ser intelectual: no tienen más que ventajas. La web de nueva generación es la web de los servicios, la web de los usuarios, la web que se identifica plenamente con el sentir y el hacer de cualquier biblioteca.