

La web es divertida y la utilizo como me apetece: una introducción pedestre a la web social  
Fernando Juárez Urquijo<sup>i</sup>  
Biblioteca municipal de Muskiz  
Kultur Etxea. Cendeja 29. Muskiz 48550 Bizkaia  
Telf. 946707075 / liburutegia@muskiz.com  
www.muskiz-liburutegia.org

## Resumen

La calidad de acceso a internet determina, cada vez más, la calidad del proceso informacional. En esta comunicación analizamos las condiciones de uso de la tecnología que permiten a la biblioteca un acceso a la red de calidad. Superadas las barreras de acceso a la tecnología (adquisición, curva de aprendizaje) creemos necesario flanquear un último obstáculo: el mental. La biblioteca sigue anclada en un modelo de gestión analógico que le impide el acceso a la red en condiciones competitivas. Tres son las barreras a superar: el férreo control de la administración en materia de información, las trabas a la utilización de las nuevas herramientas por motivos de seguridad y el excesivo peso que todavía le concedemos a la gestión del soporte papel.

Así mismo repasamos el uso previsible de las herramientas más significativas de la web social y describimos las innovaciones introducidas en la biblioteca de Muskiz dando un uso no previsto al etiquetado social, al microblogging, al chat y a las páginas de inicio. Combinar nuestras destrezas tradicionales con el espíritu y las herramientas de la web colaborativa a la hora de gestionar la información de la biblioteca favorece la innovación en los servicios que ofrecemos, la aplicación de nuevas formas de gestión y posibilita una relación más fluida e inmediata con los usuarios.

## 1 Tecnología, biblioteca y actitud

La evolución de la tecnología, la aparición de nuevos soportes, las nuevas formas de difundir las ideas hacen necesario un replanteamiento de los servicios informacionales tradicionales, centrados en gestionar información impresa. Gracias a la reducción de los costes estructurales y a la aparición de novedosas herramientas web los procesos innovadores no dependen tanto de los recursos como de la creatividad y de la facilidad para tomar decisiones en un entorno cambiante.

Estas transformaciones repercuten en todos los agentes informacionales, incluida la biblioteca. Un mayor número de bibliotecas está en disposición de innovar y crear nuevas estrategias productivas, entre ellas las bibliotecas públicas. Tan solo es necesario saber aprovechar las oportunidades que ofrece el nuevo entorno tecnológico; detalle que de tan evidente a menudo pasa desapercibido.

La mayoría de los profesionales de las bibliotecas lo primero que hacemos al llegar al trabajo es encender el ordenador; una obviedad actualmente pero una novedad no hace tanto tiempo. El acto de encender el pc, tan cotidiano, refleja una relación del profesional con la tecnología sobre la que es conveniente reflexionar. ¿cómo decidimos la utilización de una determinada tecnología? ¿estamos a gusto con la tecnología que utilizamos?.

"La web es divertida y la uso como quiero" reza el título de esta comunicación y, me temo, se queda en un declaración de principios ya que, por diferentes motivos, el profesional de la biblioteca pública no puede afirmar que utiliza la tecnología como le gustaría.

## **1.1 ¿Qué tecnología utilizamos en la biblioteca?**

El acceso tradicional a la tecnología estaba determinado por su coste de adquisición y, por lo tanto, por la capacidad adquisitiva. En el mundo bibliotecario los centros dependientes de grandes instituciones tuvieron más facilidad para empezar a acceder a los primeros ordenadores, los primeros sistemas de gestión bibliotecaria, el primer contacto con internet. Además, la utilización de la tecnología exigía una elevada inversión "intrínseca" en el aprendizaje de la herramienta (reciclaje profesional) y un peaje "extrínseco" (el galimatías tecnológico de cables, redes, protocolos...) subsanado con la contratación de personal especializado, los informáticos.

El progresivo abaratamiento de los componentes informáticos ha facilitado la adquisición de herramientas y un salto cualitativo evidente en los servicios que ofrecemos las bibliotecas que se manifiesta, sobre todo, en la automatización de la catalogación. También se ha ido suavizando la curva de aprendizaje de tal manera que la necesidad de un personal informático específico se ha ido diluyendo...y sin embargo muchas bibliotecas siguen sin poder decidir qué, cómo, cuando y con quien utilizar la tecnología...

## **1.2 Cuando el factor mental es un obstáculo**

No nos enfrentamos a un problema de poder adquisitivo, tampoco a un problema de curva de aprendizaje; el problema tiene un componente mental: los profesionales de las bibliotecas y las administraciones de las que dependemos seguimos anclados en modelos analógicos de gestión.

En un momento de transición de la gestión analógica a la digital, cuando los productos y servicios informacionales son básicamente digitales, las administraciones que rigen las directrices de muchas de las bibliotecas públicas mantienen un discurso estratégico analógico en un intento de mantener un férreo control sobre las actividades de sus departamentos y servicios...y los profesionales de las bibliotecas seguimos excesivamente centrados en la creación de productos y servicios sobre soporte papel.

Y se produce la paradoja de que unas instituciones centradas en ofrecer información de calidad a los usuarios están lastradas en su línea de flotación: el acceso a la información.

Actualmente hablar de información, de su generación, almacenamiento y distribución es hablar de internet. La calidad del acceso a internet determina la calidad de los servicios informacionales; un acceso deficiente a la red es sinónimo de un acceso deficiente a la producción informacional. La cuestión es: ¿son las bibliotecas públicas conscientes de la importancia del acceso a la red en condiciones competitivas?

La biblioteca sigue centrando su actividad en la gestión de la información analógica: gran parte de sus recursos (económicos y humanos) se invierten en productos y procesos informacionales para gestionar información en soporte papel. Sin restar importancia a la información impresa sería conveniente empezar a desplazar progresivamente el peso de la inversión de recursos hacia lo digital. Ello no supondría renunciar a los (costosos) sistemas integrados de gestión bibliotecaria, ni tan siquiera sería necesario renegar de la importancia de la catalogación y los catalogadores en el proceso informacional; bastaría con que empezásemos a valorar la importancia que en esas unidades de información que llamamos bibliotecas deberían tener las herramientas que nos introducen en la red: los navegadores. Y en comprender que los procesos informacionales actuales tienen unas nuevas reglas de juego.

### 1.3 Las nuevas reglas del juego informacional

La web actual se caracteriza por tener un elevado componente social. Esta socialización es debida sobre todo a dos factores:

a) factor tecnológico: la proliferación de herramientas de edición web gratuitas y de muy bajo coste de aprendizaje que facilitan el acceso a la publicación web. Cualquier persona con acceso a internet puede contar cosas.

b) factor mental: la diferencia entre un internauta de la web de los primeros tiempos y uno de la web actual parece estar no tanto en las herramientas técnicas en sí, que son un poco de lo ya existente, como en el modo de uso que no se limita a la aplicación de las habilidades previstas por los que las concibieron. (**Bosch**, 2007)

De la misma manera que internet ha evolucionado lo han ido haciendo las herramientas que utilizamos para navegar; si hablamos de una web social, de una web dospuntocero, es porque existen navegadores que facilitan un uso social de la información. Son herramientas que han evolucionado a medida que el modelo de acceso a la información evolucionaba: aparición de aplicaciones en línea, participación del usuario (doble vertiente: positiva/social y negativa/vulnerabilidad), liberación del contenido para su redistribución (sindicación, agregación, apis) y respeto a los estándares del WWWC que facilitan el uso de más de un navegador y una mayor necesidad de cuidar la seguridad durante la navegación. (**Monistrol, Codina**, 2007)

¿Cuál es el resultado de todo? Pues que nos encontramos ante un nuevo modelo de acceso a la información, unas nuevas reglas de juego con un principio muy simple: la calidad de acceso a internet determina la calidad de acceso a la información. Y los profesionales de las bibliotecas estamos en contacto permanente con la red; tenemos, sin percibirlo, una mayor destreza en el uso de las herramientas web y (en teoría) las utilizamos en función de la experiencia, la necesidad y la creatividad. (**González**, 2007a).

Hay otro factor interesante: la proliferación de herramientas "no bibliotecarias" pero de efecto innegable en los servicios informacionales; herramientas dúctiles que además del uso previsible para el que fueron creadas (chatear, subir fotos o vídeos, hacer un diario...) permiten un uso "no previsible", "imaginativo", que redundo en la creación de nuevos productos y servicios a los que la biblioteca no debería renunciar.

Es precisamente este uso no previsible el que no está siendo asumido en condiciones por la mayoría de bibliotecas públicas por los factores anteriormente mencionados:

- intento de las administraciones de mantener bajo control el flujo informativo (modelo analógico)
- férreo control de los departamentos de informática en el acceso a la red por motivos de seguridad
- gran peso de la tradición en el entorno de la profesión que prima la gestión del soporte papel y no es consciente de la necesidad de un acceso de calidad a la red.

La web social es entendida por tanto como una amenaza: impide el control de la información que desean las administraciones, es una fuente de posibles vulnerabilidades para los informáticos y detrae esfuerzos para lo verdaderamente importante (relega al soporte papel a un plano más

discreto). Y además da un gran protagonismo a una figura que hasta ahora había recibido la información en las condiciones que nosotros le marcábamos: el usuario.

Bajo estas premisas el navegador web (IE<sup>ii</sup>, por supuesto) es algo que viene instalado por defecto con nuestro windows y que sirve para acceder al correo electrónico; y chatear, subir vídeos o fotos, mantener un blog, etiquetar son actividades perniciosas vetadas para los profesionales de nuestras bibliotecas...Curiosamente en la biblioteca de Muskiz (de estructura organizativa poco jerarquizada, sin personal informático y discreto fondo bibliográfico) el uso no previsible de estas herramientas nos ha permitido optimizar nuestros procesos laborales y generar nuevos servicios bibliotecarios (**Juárez**, 2008): creación de una colección local con acceso al documento primario, servicio de referencia virtual, panel de anuncios y difusión de una página web de fácil creación y actualización.

La experimentación con estas herramientas nos permite evaluar cuáles de los nuevos servicios que posibilita la tecnología pueden ser asumidos fácilmente por cualquier biblioteca y cuáles deben ser replanteados (ampliación de recursos humanos) o directamente desechados por ser inviables.

Todas estas actividades se sustentan en un acceso de calidad a internet (entendido como tal aquel que posibilita un uso libre y flexible de las herramientas web) y en la construcción de un entorno de trabajo virtual creado "ad hoc" gracias a las posibilidades de personalización que ofrece uno de los mejores navegadores del momento: firefox<sup>iii</sup> y sus famosas extensiones.

#### **1.4 Un navegador social: Firefox**

Hemos comentado que la biblioteca tiene infravalorada la importancia del navegador en la calidad del acceso a internet...a pesar de que todos nuestros procesos informacionales dependen de la red y sus reglas de juego. Las condiciones de creación, almacenamiento y difusión de la información han evolucionado de tal manera que el usuario, quien quiera que sea, tiene un control casi total sobre sus productos informacionales. Por eso se habla de la importancia del **usuario**. Y Firefox (a diferencia de la biblioteca) conoce las nuevas reglas de juego y confía en el usuario; confianza que se sustancia en la capacidad que nos da para configurar una herramienta a nuestra medida y en la libertad que nos da para crear nuestras propias aplicaciones, las famosas extensiones<sup>iv</sup>. No hay dos firefox iguales.

Las extensiones nos facilitan el manejo de diferentes herramientas ([del.icio.us](http://del.icio.us)<sup>v</sup>, [Netvibes](http://Netvibes)<sup>vi</sup>, [OPACs](http://OPACs)<sup>vii</sup>, [twitter](http://twitter)<sup>viii</sup>...) desde un único punto de acceso: la ventana del navegador. Él se encarga de llamar a esas herramientas y gestionarlas en nuestro nombre. Es decir, Firefox nos permite, mientras leemos un documento etiquetarlo en delicious<sup>ix</sup>, agregarlo en Netvibes<sup>x</sup> y comentárselo a los amigos en twitter<sup>xi</sup> sin necesidad de abrir esas herramientas y, lo que es más importante, sin necesidad de dejar de hacer lo que estamos haciendo: leer el documento. Eso es dar protagonismo e importancia al usuario; esa es una buena descripción del espíritu de la web actual. Y ese es el camino que puede ayudar a la biblioteca en su periplo hacia la web social. La web social de nuestras bibliotecas está más cerca gracias a Firefox y sus extensiones.

## **2 Herramientas web y biblioteca: simbiosis productiva**

### **2.1 Tecnología social para nuestra comunidad: delicious o como etiquetar un pueblo**

La gran cantidad de información dispersa por la red hace necesaria la aparición de sistemas de descripción y clasificación que nos ayuden a recuperar lo que como usuarios nos interesa. El etiquetado es una forma desestructurada de clasificación donde los usuarios describen las fuentes de información siguiendo su propio criterio. Estas descripciones consisten, en general, en palabras clave (etiquetas) que son asignadas por el usuario. (Ros, 2008)

Si hay una actividad de la web social que pone muy nervioso al profesional de las bibliotecas es esto del etiquetado social: esa libertad del usuario para clasificar, describir la web a su antojo, sin que medie un lenguaje controlado, se nos antoja (-:-) peligrosa, caótica...y sin embargo en ese caos reside todo su potencial; la popularización de los sistemas de etiquetado ha propiciado una diferente utilización de los mismos en función de las necesidades de las personas, desde sistemas basados en el tagging social (folksonomías)<sup>xii</sup> para uso personal y social, hasta el uso de las etiquetas y las nubes de tags para representar visualmente (y de manera general) los contenidos de los periódicos, blogs, webs, etc.

En la biblioteca de Muskiz utilizamos el etiquetado social para facilitar la recuperación de los contenidos (locales) que ofrecemos. Gracias a una de las herramientas más populares (delicious) la biblioteca, cual usuario de la web, guarda sus favoritos, les asigna una palabra clave y comparte esa información. Construye de esa manera una "nube de etiquetas" que posibilita la clasificación, visualización, navegación y recuperación de información local. Todas las etiquetas utilizadas remiten al documento primario (texto, audio, video, imagen...); son documentos que tienen un difícil acomodo en la rigidez de nuestros catálogos: el vídeo que un vecino ha grabado en las inundaciones, la foto de la desaparición de un monumento, la descripción de un suceso en un blog,...

El etiquetado también nos permite establecer puentes entre las bases de datos especializadas (por ejemplo aquellas que ofrecen documentos históricos digitalizados) y ese usuario no especialista pero que está interesado en tener información sobre su entorno más cercano. En un momento en el que en nuestras colecciones tradicionales lo local está en desventaja la biblioteca puede simplificar el acceso a esa información e impulsar su creación y difusión en la red.



Nube de etiquetas sobre el campo semántico Muskiz

## 2.2 Un panel de anuncios muy flexible: microblogging, Twitter y el navegador

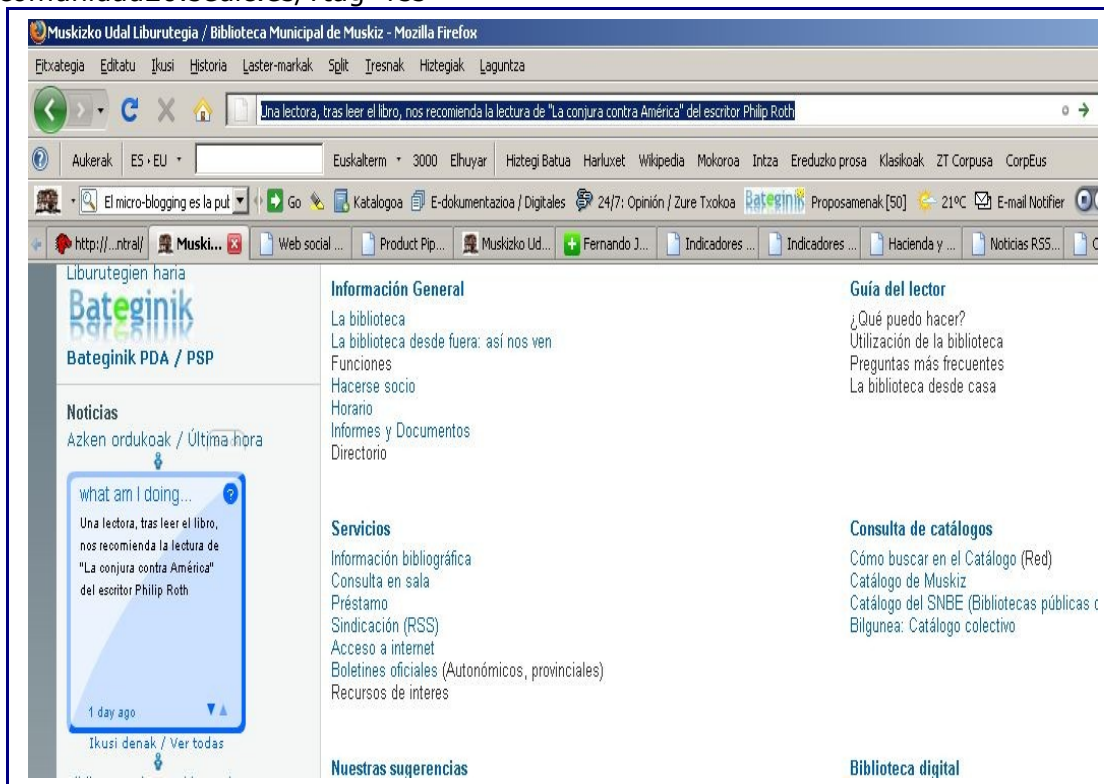
El micro-blogging es la publicación de pequeños mensajes sobre lo que uno está haciendo en un determinado momento. [Twitter](#), [Pownce](#)<sup>xiii</sup>, [Jaiku](#)<sup>xiv</sup> son aplicaciones que sirven para enviar mensajes a tus amigos y tenerles informados de lo que haces en cada instante. Salvando las distancias es como escribir un SMS. Una de sus características es que puedes incluir tus propios mensajes en otra página o blog; otra es que todos los mensajes se pueden distribuir por [RSS](#)<sup>xv</sup>.

Y eso es lo que hemos empezado a hacer en la biblioteca. Utilizamos Twitter para lanzar mensajes cortos que recogen noticias "perecederas" (el último título que ponemos a disposición del usuario, la interrupción momentánea de un servicio...) que incrustamos en nuestra página web. Hemos creado un servicio que llamamos Azken ordukoak / Última hora, que es un panel de anuncios. Si además utilizamos [Firefox](#) existe una extensión ( [Twitterbar](#) ) que nos permite introducir el mensaje desde la barra de direcciones del navegador, sin necesidad de abrir aplicaciones diferentes. La actualización del contenido es transparente e inmediata.

xiii <http://pownce.com/>

xiv <http://www.jaiku.com/>

xv <http://comunidad20.sedic.es/?tag=rss>



Panel de anuncios. El texto se introduce en la barra del navegador y actualiza el panel automáticamente

Conseguimos incorporar un servicio de novedades del catálogo y de información puntual y volátil, tanto de la biblioteca como de otros servicios municipales. Es una forma de suplir las funcionalidades que nuestras herramientas (léase SIGB) deberían tener.

## 2.3 Pregunta, la biblioteca responde: el chat y el servicio de referencia virtual

La razón de ser de una biblioteca es el usuario y facilitar la comunicación con el usuario (tanto presencial como virtual). Además del tradicional servicio de referencia presencial, del teléfono y del correo electrónico podemos ofrecer a cualquier usuario, sin costo alguno, una breve sesión de

chat a la que se accede desde la página web de la biblioteca. Posibilitamos establecer una "conversación" con la biblioteca y se obtiene una orientación o una respuesta casi de inmediato. (Machín, 2004)

La implantación de este servicio a pesar de sus ventajas tiene un elevado coste de recursos humanos por lo que su implantación debe ser evaluada previamente. (González, 2008 b)

En Muskiz el chat no se ofrece como un servicio de referencia bibliotecaria sino como un punto de coloquio informal.



Ventana del servicio de chat-referencia virtual

## 2.4 La nueva gestión del contenido: "planetillas" bibliotecarios con Netvibes.

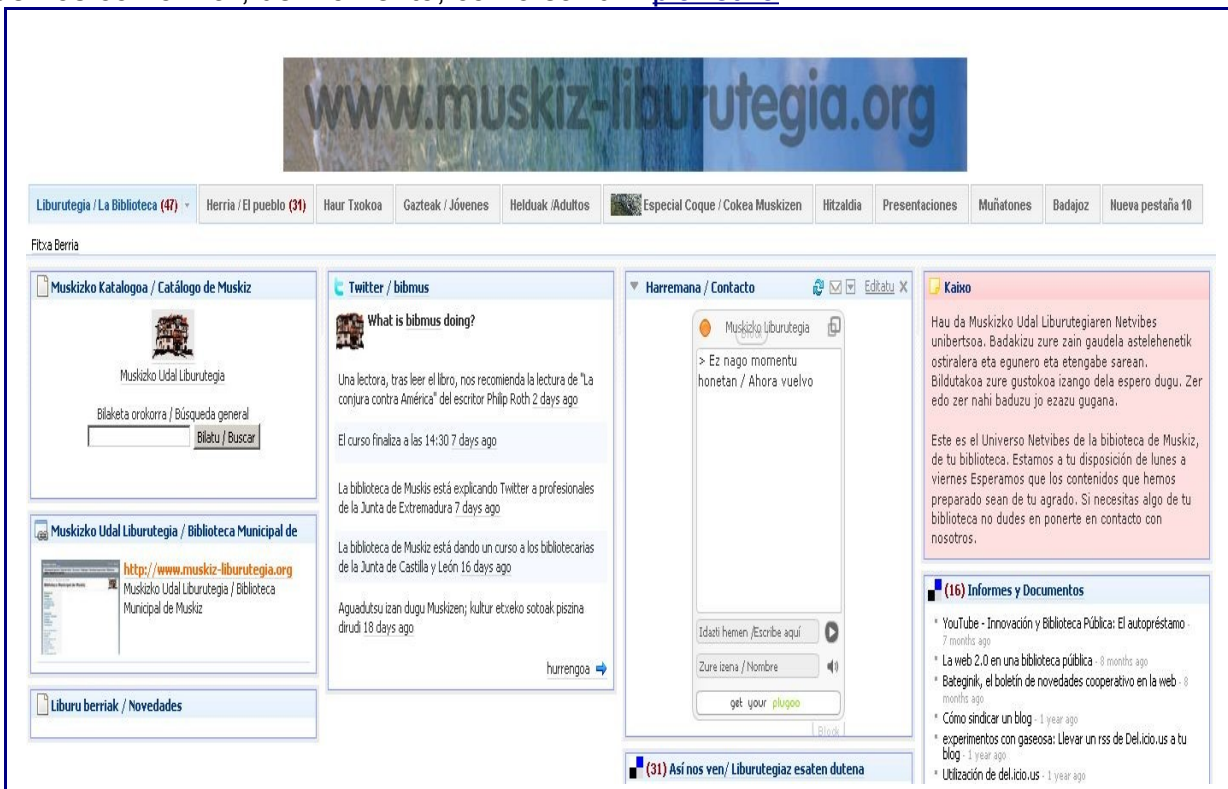
En primer lugar, para aquellos que no lo sepan, Netvibes es un escritorio virtual personalizado o **página principal personalizada**. Consiste en una página web donde puedes integrar de forma sencilla diversos artilugios (widgets<sup>xvi</sup>) con funcionalidades muy diversas (buscar en Google, ver el correo, Twitter, etc.) además de syndicar fuentes RSS. La página se divide en pestañas y dentro de cada pestaña aparecen recuadros con las aplicaciones o los contenidos sindicados. Todo muy personalizable. (Margaix, 2008b)

El profesional de la biblioteca enseguida se sentirá atraído por la facilidad de la herramienta para gestionar contenidos, propios o ajenos y seguro que imagina las posibilidades que le puede ofrecer en su ámbito laboral; hace tiempo que surgieron los "universos" en Netvibes: páginas públicas de usuarios concretos que concentran información sobre un determinado asunto; a la vez que creamos un sistema de información privado (accesible mediante clave) podemos ofrecer un perfil público, accesible a todo el que lo desee, de la información que seleccionemos, integrando fácilmente contenidos de todo tipo...que es precisamente una de las tareas que las bibliotecas intentamos hacer diariamente...y no solemos conseguir.

Estos Universos estaban cerrados a personas y entidades importantes (al parecer la biblioteca de Muskiz no lo es); en enero de 2008 empezaron a liberar un producto (denominado Ginger) que permite a usuarios como nosotros la creación de páginas de inicio públicas<sup>xvii</sup>.

xvi <http://es.wikipedia.org/wiki/Widgets>

xvii Eso de crear un universo se antoja un poco grande para una biblioteca pública...así que nos podemos conformar, de momento, con crear un "planetilla".



Universo ("planetilla") de la Biblioteca de Muskiz en Netvibes

Creemos que esta plataforma puede potenciar el trabajo cooperativo al favorecer la agregación y redistribución de contenidos creados por diferentes usuarios.

### 3 ¿Y entonces, qué?

La evolución de la tecnología, la aparición de nuevos soportes, las nuevas formas de difundir las ideas hacen necesario un replanteamiento de los procesos informacionales; este replanteamiento es necesario también en un ámbito bibliotecario demasiado apegado a un modelo analógico de gestión; los servicios tradicionales de la biblioteca, centrados en gestionar información impresa, deben empezar a coexistir con servicios que permitan una gestión eficiente de los nuevos soportes informacionales.

El abaratamiento de la tecnología y la suavización de la curva de aprendizaje facilitan la innovación y el surgimiento de nuevas estrategias productivas; la biblioteca pública puede aprovechar esta facilidad para adaptar sus estructuras al nuevo entorno sin grandes estridencias.

El modelo de gestión de las administraciones, el miedo a la vulnerabilidad informática y un excesivo apego a los métodos tradicionales de gestión por parte de los profesionales impiden el acceso a internet en conciones competitivas; y sin un acceso libre y flexible a la red es difícil poder ofrecer servicios y productos informacionales de calidad y adaptarse competitivamente al modelo informacional digital.



Superar estas barreras exige un replanteamiento de nuestra actividad que bien podría empezar por preguntarnos de qué forma y en qué condiciones accedemos a la tecnología. En las bibliotecas públicas pequeñas, como es el caso de Muskiz, ser conscientes de la importancia de elegir un buen navegador y poder experimentar con las herramientas web nos ha permitido crear nuevos productos, modificar rutinas de trabajo y tener un espíritu crítico para evaluar el rendimiento y la aplicación de la tecnología en el día a día.

Desechar la idea de que la web social es una amenaza y empezar a considerarla como una aliada nos va a permitir ofrecer un mejor servicio bibliotecario.

## **BIBLIOGRAFIA**

**Bosch, Mela.** (2007) "La indización asistida para el manejo de conocimiento". En: *Entre la heurística y la hermenéutica: las competencias y actitud de los profesionales de la información para la web emergente*. *Documentalistas.org*. Consultado en: 20-06-2008. Disponible en

<http://eprints.rclis.org/archive/00009888/01/BoschMelaHeurYHermenWebEmergente.pdf>

**González Fernández-Villavicencio, Nieves** (2007, a) "Bibliotecas de nueva generación: bibliotecas 2.0". En: *Educación y biblioteca*, Año nº 19, Nº 161, 2007 , pp. 75-84. Consultado en 20-06-08. <http://eprints.rclis.org/archive/00012029/01/Biblioteca20.PDF>

**González Fernández-Villavicencio, Nieves** (2007, b) "Razones para interrumpir un servicio de chat". En: *Bibliotecario 2.0*. Consultado en 20-06-08.

<http://bibliotecarios2-0.blogspot.com/2007/06/razones-para-interrumpir-un-servicio-de.html>

**Juárez-Urquijo, Fernando** (2008) "Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz". En: *El Profesional de la Información* 17(2):pp. 135-143. Consultado en 20-06-08. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013614/01/epimuskiz.pdf>

**Machín Mastromatteo, Juan Daniel** (2004) El servicio electrónico de referencia vía chat: evaluación de un caso. Report. Consultado en 20-06-08. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00011743/01/sre\\_chat.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00011743/01/sre_chat.pdf)

**Margaix, Didac.**(2008, b) “Twitter en la biblioteca de Muskiz”. En: Dospuntocero.Blog sobre novedades bibliotecarias. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en:  
<http://dospuntocero.dmaweb.info/2007/10/10/twitter-en-la-biblioteca-de-muskiz/>

**Margaix, Didac.**(2008, b) “Netvibes en las bibliotecas”. En: Dospuntocero.Blog sobre novedades bibliotecarias. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en:  
<http://dospuntocero.dmaweb.info/2008/02/20/netvibes-en-las-bibliotecas/>.

**Monistrol, Ricard and Codina, Lluís** (2007) Los navegadores de la web 2.0: Firefox, Opera y Explorer. El profesional de la información 16(3 (May-June 2007)):pp. 261-267. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00010134/01/Navegadores\\_web\\_2.0.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00010134/01/Navegadores_web_2.0.pdf)

**Ros, Marcos.**(2008) “Folksonomías o el etiquetado social”. En: Web social para profesionales de la información. Comunidad de prácticas. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en:  
<<http://comunidad20.sedic.es/?p=144> >.

- i Correo personal: ferjur@gmail.com
- ii [http://es.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Explorer](http://es.wikipedia.org/wiki/Internet_Explorer)
- iii <http://es.wikipedia.org/wiki/Firefox>
- iv <http://es.wikipedia.org/wiki/Firefox#Extensiones>
- v Extensión de delicious: <https://addons.mozilla.org/eu/firefox/addon/1532>
- vi Extensión de Netvibes: <http://eco.netvibes.com/tools/firefox>
- vii Extensión del catálogo de Muskiz: <http://www.muskiz-liburutegia.org/firefoxbilaketa.html>
- viii Extensión de twitter: <https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/addon/4664>
- ix <http://del.icio.us/>
- x <http://www.netvibes.com>
- xi <http://twitter.com/>
- xii <http://comunidad20.sedic.es/?tag=folksonomia>