

## **Un usuario desconcertado es un usuario perdido: funcionalidades del OPAC 2.0**

Trabajo de curso para la materia Seminario de Investigación Bibliotecológica.  
IFTTS 13, CABA

por Marisa Ortega<sup>1</sup>  
Año 2009

**Resumen** El OPAC ( On Line Public Access Catalog ) de una biblioteca es una herramienta esencial para los usuarios. En los últimos años, con el auge de las tecnologías participativas que son herramientas surgidas por el uso de la web social, se ha pensado en utilizarlas y aplicarlas a las bibliotecas para comunicarse, formar e informar , integrar al usuario en los servicios. Como consecuencia aparece el OPAC 2.0 u OPAC social: la transformación del rígido catálogo tradicional en uno más familiar para el usuario, un catálogo que aprovecha las ventajas que ofrece la web. El nuevo cambio, es la implementación de las tecnologías 2.0 permitiendo una mayor reutilización de sus contenidos y la participación de los usuarios.

Este concepto ha sido estudiado con anterioridad por muchos autores y se puede entender como la aplicación de las tecnologías y las actitudes de la web 2.0 al catálogo bibliográfico. Es importante justificar la necesidad de este tipo de aplicaciones e identificar qué puede aportar la web a los OPAC.

En este trabajo se realiza una reflexión acerca de lo que hoy debería ser el catálogo en línea de una biblioteca y no lo que realmente es en la mayoría de los casos: una caja de búsqueda con algunas posibilidades hipertextuales cuya filosofía está basada en una tradición bibliotecaria básicamente conservadora. La evolución de los OPACs se quedó estancada con la aparición de la Web e incluso sufrió un fuerte retroceso respecto a los sistemas existentes a comienzos de los 90. Sorprendentemente no se ha hecho casi nada en cuanto a su diseño aún a pesar de la extraordinaria evolución sufrida en la World Wide Web desde 1995.

Una vez revisadas las propuestas actuales y los modelos existentes y en base a la bibliografía, se analizarán las funcionalidades deseables de un OPAC 2.0.

**Palabras claves** OPAC 2.0 , Web social, catálogos en línea, inteligencia colectiva, bibliotecas 2.0

**Abstract** The OPAC (On Line Public Access Catalog) from a library is an essential tool for users. In recent years, with the rise of participatory technologies that are emerging tools for using the social web, it has been

---

<sup>1</sup> Bibliotecaria recibida en el IFTTS Nro 13 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2009)

thought in use and apply to libraries to communicate, educate and inform, integrate the user in the services.

Following is the 2.0 or OPAC OPAC social: the transformation of rigid traditional catalog more familiar to the user, a catalog that leverages the advantages of the web. The new exchange is the implementation of 2.0 technology enabling greater reuse of content and user participation.

This concept has been studied previously by many authors and can be understood as the application of technologies and the attitudes of Web 2.0 to the library catalog. It is important to justify the need for this type of application and identify what can you bring to the web OPAC.

This paper makes a reflection about what today would be the online catalog of a library and not what actually is in most cases: a search box with some possibilities hypertext whose philosophy is based on a library tradition basically conservative. The evolution of OPACs became stagnant with the appearance of the website and even suffered a severe setback to the existing systems in the early 90s. Surprisingly not been done almost nothing in terms of design even though the extraordinary evolution undergone in the World Wide Web since 1995.

Having reviewed the current proposals and existing models and based on the literature analyzing the desirable features of an OPAC 2.0.

**Keywords** Opac 2.0, social web, online catalogs, collective intelligence, libraries 2.0

## **Hipótesis de trabajo**

Las tecnologías 2.0 aplicadas a los catálogos en línea permiten una mayor utilización de los contenidos del OPAC y la participación colectiva de los usuarios por el trabajo cooperativo que este tipo de OPAC ofrece.

## **Introducción**

Este trabajo pretende presentar reflexiones sobre las funcionalidades del OPAC 2.0 como herramienta para el aprovechamiento de la inteligencia colectiva y para mejorar los servicios de recuperación de la información en una biblioteca a través de su OPAC. Quedan fuera del objeto de estudio aspectos del OPAC que traten de la visualización, ordenación de resultados o la información que deban contener. Se analizarán el concepto de web 2.0 y software social para derivar en las aplicaciones de estos elementos al OPAC y los aspectos tecnológicos relacionados a la disponibilidad de terminales en línea y a la conectividad para el acceso a internet que son elementos medulares relacionados con este tema ; se desarrollarán brevemente en el capítulo I.

El objetivo de este trabajo es especificar las funcionalidades del OPAC 2.0, describiendo las herramientas de la web utilizadas en este producto de la biblioteca. Asimismo se enumerarán brevemente las actividades relacionadas con los bibliotecarios y los usuarios como aprovechamiento de la inteligencia colectiva relacionadas con el OPAC 2.0 en el capítulo III.

Esta basado en investigaciones anteriores sobre:

- Alfabetización informacional: formación de usuarios: habilidades y destrezas ( Sanchez Tarragó, 2007 )
- Comportamiento de usuarios o estudio de usuarios ( Rogríguez Yunta, 2005 )
- Usabilidad de interfaces de consulta ( de Volder, Carolina, 2005 )
- Bases de datos y sistemas de recuperación ( Martínez Méndez, Francisco, 2004 )

Estos temas no se desarrollan en el trabajo, sino que sirven de apoyo y como punto de partida.

## Capítulo I

## Tecnologías de la participación

### La Web 2.0: características

El concepto de Web 2.0 fue acuñado por Tim O'Reilly en el 2004 en un momento de crisis de las empresas dedicadas a Internet. Desde entonces, la Web social no admite límites, ya que existe una gran diversidad de manifestaciones, servicios de información y aplicaciones informáticas muy diversos que pueden ser identificados como Internet 2.0. Desde la compra de productos en proveedores que tienen en cuenta los gustos, acciones y hábitos de los usuarios, hasta los servicios en los que se puede etiquetar la información, pasando por los servidores de almacenamiento de archivos, en los que los documentos se relacionan independientemente de su origen, todo puede ser clasificado como 2.0. Un servicio de referencia basado en las respuestas de los usuarios es Web social. Una aplicación que permite integrar en una página las noticias de diarios digitales, consultar en la misma el correo electrónico o emplear herramientas ofimáticas, también es Web 2.0.

Se podría decir que representa otra forma de hacer las cosas, otra actitud de las organizaciones, de los usuarios, otra forma de hacer negocios en la Red y en una Sociedad en Red, con acceso a una cantidad de información como nunca antes se había tenido y con una inmediatez en el acceso como tampoco antes se había conocido. Tanto Merlo Vega (2007), como Margaix Arnal Dídac (2008) definen a la Web social según los conceptos de las tecnologías de la participación y ambos coinciden en que el éxito de la web social radica en las ideas o **características** que se detallan a continuación. Es decir: servicios más actitud.

La nueva internet no anula a la anterior, sino que la complementa mejorándola, la toma como base. La etiqueta 2.0 implica una evolución, donde las posibilidades para la participación son la principal novedad. Poder utilizar el navegador como herramienta o la web como plataforma, es decir, desde cualquier navegador se puede tener acceso a los servicios de la Web 2.0 es uno de los éxitos más importantes de los servicios web, capaces de sustituir las aplicaciones desktop, y utilizar la web como plataforma. Ya no se programa para un sistema operativo concreto, sino que se programa para ser accesible desde cualquier ordenador conectado a internet y un navegador web.

Otra de las características de la Web social es la inteligencia colectiva. Las tecnologías sociales están diseñadas con arquitecturas de información abiertas, que permiten que las opiniones se sumen. En la nueva Internet se trabaja con acciones como la construcción conjunta de contenidos en línea o en la posibilidad de publicar comentarios en páginas ajenas. Es la consideración de la cooperación.

Hasta ahora cualquier sitio web necesitaba usuarios para justificar su existencia, pero ahora el concepto de usuario cambia, su relación con el sitio web cambia: no se busca su consumo de información, se busca su participación, que sea el propio usuario quien aporte los contenidos, es decir, un usuario productor de contenidos, que utilice el sitio web para compartir fotos, escribir un diario en forma de blog, comentar sus lecturas, etiquetar sus enlaces favoritos junto con miles de usuarios, estar en contacto con sus amigos y así una larga lista de posibilidades. Son los propios usuarios los que dan valor al servicio y se convierten en protagonistas.

En la Web social la información se comparte. Los datos personales son difundidos en redes sociales. El software social posibilita que se valoren recursos y sean etiquetados en función de la opinión de quienes los emplean. Los favoritos compartidos, las compras sociales y los sistemas de valoración ofrecen como resultado que sean los usuarios quienes establezcan la calidad o utilidad de los recursos. Las tecnologías permiten una cooperación que se traduce en la colaboración de los usuarios a través de sus aportes, sus conductas y sus opiniones. La información de un sitio web tiene un valor estratégico indudable, pero tiene más valor cuanto más se usa. Por eso muchos sitios web permiten la utilización de sus datos, posibilitando a otros sitios web crear nuevos servicios a partir de sus datos.

El usuario decide cómo emplear las tecnologías de la participación, qué servicios le son útiles y bajo qué forma y condiciones los va a utilizar. La adaptación de las aplicaciones, el desarrollo de interfaces particulares de herramientas, la utilización de contenidos externos mediante sindicación o a través de la inserción de códigos, el uso de 'widgets' para la integración de recursos informativos externos (mapas, temperatura, diccionarios, noticias, etc.), son distintas piezas que el usuario empleará a partir de su creatividad y sus necesidades. Las tecnologías son las mismas; los servicios, también; los recursos, idénticos, pero el usuario los puede individualizar según su criterio y conveniencia., es decir, utiliza la personalización.

La renovación de los resultados es constante; las actualizaciones, permanentes; las novedades, cotidianas. Las tecnologías avanzan y ofrecen nuevas posibilidades. Los servicios adoptan las novedades tecnológicas y las adaptan a sus objetivos. Los usuarios que emplean la Web social son conscientes de la constante renovación de los recursos y las consiguientes posibilidades de mejora y los permanentes cambios.

El carácter social de la nueva Web también incluye como elemento definitorio la búsqueda del bien común. Las tecnologías son abiertas, al igual que lo son

los recursos. Se parte de la ausencia de intención comercial, de la generosidad o el altruismo en el uso de las aplicaciones, los servicios y las informaciones. Las comunidades de software libre y las iniciativas de acceso abierto a la información científica están en sintonía con el uso compartido de los recursos que posibilitan las tecnologías de la Web social. La Internet 2.0 también tiene una faceta comercial, aunque no suele afectar al usuario general, sino a las empresas que quieren dirigirse a sectores específicos, conocerlos y comunicarse con ellos de forma directa y pertinente.

Las tecnologías de la participación empleadas por la Web social permiten la integración de herramientas. Sistemas de programación o los lenguajes de etiquetas ofrecen la posibilidad de compartir códigos. El uso de protocolos comunes, metadatos normalizados y arquitecturas abiertas explican el éxito de la Web social. Por ejemplo, el RSS cambia la forma en la que los usuarios acceden a la información web y las posibilidades de los centros de información para ofrecer contenidos actualizados a sus usuarios. Es la denominada sindicación de contenidos que se convierte en una pieza fundamental para la visibilidad de la información. Otra herramienta que define la web 2.0 es el etiquetado, a través del cual se emplean las descripciones realizadas por los usuarios, que se intercambian de forma automática, estableciendo redes de términos que llevarán a informaciones similares, con el valor añadido de que el uso generalizado de un término implicará un volumen importante de recursos digitales en cuya descripción se ha empleado. La inclusión de etiquetas en las aplicaciones sociales son determinantes para compartir información semántica.

La Web social ha simplificado al máximo la publicación de contenidos. La facilidad para crear y mantener blogs o wikis, el desarrollo de favoritos vía web, la difusión de perfiles personales en redes sociales, por mencionar algunos ejemplos, son acciones que requieren escasos conocimientos técnicos, son fáciles de manejar. Para compartir archivos, redifundir recursos, filtrar noticias o integrar servicios ajenos en webs propias no es necesario ser un experto.

## Herramientas

Las **herramientas** más populares de la web 2.0 son:

- los blogs que por su sencillez de uso y de publicación, la facilidad con la que se pueden crear y mantener, la visibilidad que tienen en los resultados de los motores de búsqueda y su flexibilidad para construir una herramienta de conversación adaptada a las necesidades concretas, lo convirtieron, sin duda, en la herramienta más popular.
- las wikis, una página web que se caracteriza por permitir la edición colaborativa, es decir, es construida de forma conjunta por varios autores a través de sus navegadores web. Es considerada como una herramienta absolutamente democrática porque cada usuario puede añadir o editar el contenido elaborado por otro y el resultado final, representa un cierto consenso entre la comunidad.

- los marcadores sociales: sitios web llamados social bookmarking o marcadores sociales, donde los usuarios pueden guardar sus enlaces favoritos. Estos sitios también ofrecen la posibilidad de que los usuarios asignen etiquetas (tags o palabras clave) y comentarios para describir los sitios web. Las funcionalidades sociales de estos sitios se reflejan en el hecho de que los usuarios puedan establecer entre sí relaciones para permanecer en contacto, descubrir otros usuarios con intereses similares, recomendarse enlaces, etc.
- los gestores de referencias sociales: los gestores de citas o referencias bibliográficas permiten recopilar, describir y organizar con mayor comodidad referencias que se son necesarias cuando se realiza un trabajo de investigación, por ejemplo. Existen algunas herramientas de este tipo propietarias y que las universidades y otros centros de investigación suscriben para que sus usuarios tengan acceso a ellas. Son similares a los marcadores sociales.
- la catalogación social: en estos sitios los usuarios crean un perfil y asocian registros bibliográficos donde incluyen: etiquetas, comentarios sobre los libros, puntuaciones, valoran los comentarios de otros usuarios, crean un grupo de usuarios y mantienen conversaciones, etc. A partir de ahí, se genera una serie de relaciones entre los distintos usuarios y los documentos, nuevas formas de búsqueda y representación de la información, sistemas de recomendación, etc. Los usuarios se organizan en grupos por intereses afines, autores favoritos, por ejemplo. Estas herramientas son todo lo que debería ser el catálogo de una Biblioteca 2.0.
- compartir objetos digitales: la mayoría de los sitios web que permiten compartir fotos, videos, audio, o documentos ofimáticos surgieron para cubrir las necesidades dadas por las deficiencias del correo electrónico para transferir objetos digitales de gran tamaño. Los sitios más conocidos son: YouTube, Flickr y Slideshare.



Fig. 22. Principales servicios para compartir objetos digitales.

- las geoaplicaciones: son sitios web que operan con mapas e indicadores geográficos. Su popularización vino de la mano de Google Maps.

- la sindicación de contenidos: la idea básica consiste en la redifusión de contenidos web utilizando lenguajes estandarizados y unas herramientas lectoras ( RSS, Atom ) de esos contenidos o aplicaciones capaces de traducirlas o interpretarlas que permiten crear un canal o feed donde se recogen las novedades de un sitio web en un proceso transparente para el usuario.
- las páginas de inicio personalizadas: también denominadas escritorios personalizados, permiten a los usuarios reunir todos los sitios web que utilizan regularmente y todas las herramientas en un único espacio digital.
- las redes sociales: son definidas por Arroyo (2008) como “ sitios web que permiten a los individuos construir un perfil público o semi-público dentro de una plataforma en línea y establecer relaciones con otros usuarios, de forma que cualquiera que lo desee pueda acceder a su perfil y contactar con él”. Los sitios más conocidos son: Facebook, MySpace, Twitter.

#### Imagen obtenida del informe APEI



Fig. 29. Página de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla en Facebook.

- el Opac 2.0: El concepto de OPAC 2.0 se puede entender como la aplicación de las tecnologías y las actitudes de la Web 2.0 al catálogo bibliográfico.





Fig. 14. Posible información social en un catálogo bibliográfico.

El software social debe considerarse también como uno de los elementos claves de la web 2.0. Su concepto hace referencia al conjunto de aplicaciones informáticas que permiten a los usuarios comunicarse entre ellos y seguir estas conversaciones a través de la web, pero esta definición queda incompleta ante las herramientas existentes en la actualidad. El software social permite mantener conversaciones, valorar contenidos, organizarlos, compartirlos, representar relaciones sociales, es decir, los usuarios crean perfiles individuales y establecen relaciones entre ellos.

A manera de resumen, se presenta este cuadro comparativo con las diferencias entre las distintas webs, en donde se pueden apreciar las características de cada una.

Web 1.0	vs.	Web 2.0
contenido estático usuarios lectores directorios/taxonomías actualización escasa tecnologías complejas monólogo		contenido dinámico usuarios productores tags/folksonomías actualización continua tecnologías sencillas diálogo

Para que un servicio 2.0 funcione es preciso contar con tres elementos clave:

1. Unos usuarios participativos, dispuestos a aportar a colaborar con el desarrollo del servicio, algo que sucederá si el servicio les es útil y cubre alguna de sus necesidades.
2. Una biblioteca receptiva a esa participación, con un personal formado y convencido de las ventajas de los servicios 2.0.
3. Un espacio web interactivo, donde esa participación pueda tener lugar y servir a otros usuarios para mejorar su información y también a la biblioteca.

Sólo con la combinación de estos tres elementos se encontrarán sitios web 2.0 con participación de usuarios, que mejoren de forma continua y que cada vez tengan más usuarios. Una de esas tres piezas es la biblioteca que puede replantearse algunos de sus servicios y procesos.

## Capítulo II

### **OPAC Social : ¿ recuperación de información asegurada ?**

La biblioteca, considerada como elemento clave facilitador del desarrollo y la cohesión social, debe asumir un rol activo en la vida cotidiana de la comunidad a la que sirve, garantizando iguales oportunidades de acceso a la información. El acceso rápido y fácil es una parte sustancial de la recuperación de información, el usuario necesita varios instrumentos, con un abanico de posibilidades, cuando busca un determinado tema.

El fin de una biblioteca y de sus catálogos debe ser permitir encontrar a una persona el libro, el autor, el tema que busca y mostrar todo lo que la biblioteca tiene sobre eso. Un usuario desconcertado, es un usuario perdido. Para que esto no pase, los clasificadores deben tener en cuenta y respetar la manera en que los usuarios acostumbran a expresar los temas, aunque a veces esto demande sacrificar cierta lógica o simplicidad. Vocabularios controlados, encabezamientos de materia, tesauros y ontologías (especificación de una conceptualización) fueron creadas pensando en el formato ficha de los catálogos manuales pero en la actualidad se potenció la capacidad de recuperación con el acceso por palabra clave y el uso de operadores booleanos que brindan los catálogos en línea.

La irrupción de los OPACs provocó el resurgimiento del interés de los bibliotecarios en todos los aspectos en cuanto a recuperación de información se refiere. Los trabajos realizados sobre este tema concuerdan en que la mayor parte de las búsquedas que se hacen en los OPACs son temáticas y además, en general, son las que presentan mayores problemas. Estos problemas son de dos tipos: falla en la búsqueda (no recuperar nada o casi nada porque los usuarios utilizan un lenguaje distinto a los encabezamientos de materia, desconocen el vocabulario controlado, etc.) y sobrecarga de información (recuperar demasiado por el tamaño de la base, la búsqueda por palabra clave, mal uso de la lógica booleana, etc.). Las soluciones que determinan el éxito del OPAC deben centrarse en métodos de búsqueda y recuperación mejorados por el propio usuario, reducción de términos a la raíz, corrección de errores ortográficos y tipográficos, mecanismos de feedback, etc. El sistema debería ser capaz de decir al usuario qué hacer, cómo hacerlo y por qué puede mejorar los resultados. Un ejemplo: si un usuario busca "caballos", no encontrará nada que trate sobre "yeguas" o sobre "potros". En una búsqueda basada en la palabra clave "depresión" no hay forma de saber si buscamos documentos sobre geografía, sobre psicología o sobre el clima., además de la imposibilidad de precisar géneros documentales ( artículos de revista, entradas de diccionario, por ejemplo) o puntos de vista en una búsqueda.

La web social puede ser la respuesta a los problemas anteriores, aunque el proyecto intenta ir mucho más allá, se espera que los sistemas de información sean capaces de buscar por conceptos. Por tanto, entre los objetivos de la web semántica se encuentra la posibilidad de sostener una interacción entre un usuario y un OPAC, ante el cual el primero pueda ir expresando y perfilando sin ambigüedad puntos como los siguientes: objetivos de la búsqueda, géneros documentales pertinentes, punto de vista, etc.

A partir de aquí, se espera que el OPAC sea capaz de utilizar lenguajes documentales, metadatos y ontologías para responder con eficacia y rapidez al usuario. Se ha puesto de manifiesto la necesidad de adoptar una estrategia en las Ciencias de la Información: si queremos controlar un gran volumen de información es necesario sistematizar tanto el tratamiento de los datos como el de los metadatos. Es necesario crear lenguajes de marcado específico que ayuden a explotar la semántica incluida en los textos, algo que la documentación ha defendido ( y practicado ) siempre a través de normas como ISBD, el uso de las bases de datos documentales con diccionarios de datos rigurosos y con la aplicación de lenguajes documentales a la representación del contenido de la información.

Esto no se refiere a la idea de los ordenadores conectados a la web que sean capaces de efectuar razonamientos inteligentes sino al simple hecho de utilizar las herramientas proporcionadas por la misma web 2.0.

Los organismos vinculados al mundo de la documentación y la promoción del conocimiento (archivos, bibliotecas, centros de documentación, etc.) y los organismos vinculados a su creación y difusión (universidades, centros de investigación, museos, institutos de investigación, etc.) deberían sentirse obligados por la visión de web social debido a la naturaleza intrínseca de su misión: promocionar y difundir el conocimiento y favorecer la creación de nuevo conocimiento desde el punto de vista de su beneficio social. Por tanto, al menos a corto plazo, esta clase de organizaciones deberían utilizar estas herramientas.

Como bibliotecarios debemos preocuparnos por el grado de eficiencia en la recuperación; conscientes de que existe más material pertinente, al que no se accede por un sistema inadecuado, preocuparse por desarrollar herramientas propias (como los cuadernos o fichas con búsquedas complejas ya resueltas) o acudir a repertorios de referencia que brinden un contexto ante lo desconocido. El bibliotecario debe advertir el silencio, o sea, todo aquello que no se recupera. Y aquí es donde aparece, como alternativa y como aliado, una de las herramientas de la web social: el OPAC 2.0, un servicio web que se irá mejorando continuamente con los aportes de los usuarios.

## Concepto y modelos de OPAC Social existentes

Es frecuente encontrar el uso de los términos OPAC social y OPAC 2.0 indistintamente (Bisson, 2006; Blyberg, 2007; Krajewski, 2006). El OPAC social es aquel que implementa las funcionalidades del software social. Estas funcionalidades suelen revertir en un aprovechamiento de la inteligencia colectiva. El OPAC 2.0, será aquel que aplique las tecnologías y los principios de la Web 2.0. Se pueden usar ambos términos indistintamente.

Este concepto según lo estudiado con anterioridad por Maniega, (2007); Margaix-Arnal, (2007) se puede entender como la aplicación de las tecnologías y las actitudes de la Web 2.0 al catálogo bibliográfico. La única diferencia que presenta con la definición que aporta Krajewski, (2006) es tener como principal objetivo el aprovechamiento de la inteligencia colectiva y se construiría con funcionalidades del software social.

Este aprovechamiento de la inteligencia colectiva se observa en tres funcionalidades clave: posibilidad de introducir etiquetas que describan el contenido de la obra, añadir comentarios y establecer puntuaciones al documento. Este tipo de aplicaciones permiten crear un producto con más información para los usuarios que siguen, que vendrán. Las tecnologías 2.0 constituyen piezas que ayudan a mejorar la experiencia del usuario. Si los datos son más abiertos, el OPAC puede posicionarse mejor en cuanto a recuperación de información por parte de los usuarios. Además el uso de información social y el aprovechamiento de la inteligencia colectiva ayudarán a reforzar el papel del OPAC como una herramienta de descubrimiento de información y no sólo como localizador de documentos ya conocidos. Pero para que el lector aporte información al sistema es necesario que el OPAC sea una herramienta útil y que la información que aporte el usuario revierta en un beneficio directo para el manejo de la información.

## Origen de datos



Fig. 16. El OPAC social como proveedor de datos.

## Proveedores de datos

---

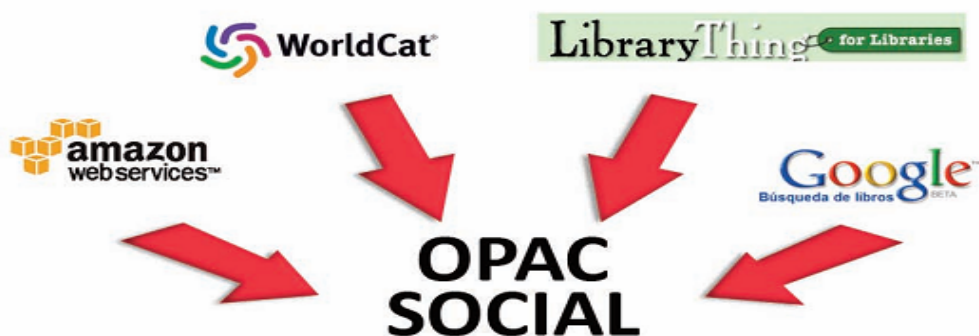


Fig. 15. Posibles proveedores de datos del OPAC social.

Según Dídac Margaix Arnal, (2007) se detallan los modelos de OPAC social existentes en estos momentos, adoptando distintas soluciones tecnológicas. Los más destacados son:

a) **OPACs tradicionales que añaden información a sus registros.** Se trata de Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria (SIGB) que han enriquecido el registro con funcionalidades sociales. Existen varios ejemplos, como WorldCat, que permite a los usuarios insertar información sobre los libros, o la Biblioteca Virtual Cervantes<sup>2</sup> donde cada obra cuenta con su foro de discusión o el ejemplo más destacado de todos: el Catálogo de la Ann Arbor District Library<sup>3</sup>, que permite a los usuarios incluir comentarios, etiquetas y puntuaciones combinando la información del OPAC con información social recogida en un gestor de contenidos (CMS) (Blyberg, 2007).

b) **OPACs contruídos con herramientas de búsqueda externas al SIGB.** La búsqueda de información se realiza con herramientas específicas que construyen un nuevo interfaz de usuario desvinculado del SIGB. Estas herramientas mejoran sensiblemente la indización, la rankización de los resultados, etc. y hacen el OPAC más amigable. Dentro de este grupo están herramientas como Endeca, implementado en la NCSU<sup>4</sup>, (Antelman, 2006), AquaBrowser implementado en la Red de Bibliotecas del CEU<sup>5</sup>, (Morillo-Velarde Serrano, 2006) y Primo<sup>6</sup>, de Ex Libris, que, aunque sigue en proceso de desarrollo, sus prototipos muestran unas funcionalidades muy interesantes respecto a la información aportada por los usuarios.

<sup>2</sup> <http://www.cervantesvirtual.com/>

<sup>3</sup> <http://www.aadl.org/catalog>

<sup>4</sup> <http://www.lib.ncsu.edu/catalog>

<sup>5</sup> <http://sorbil.ceu.es/>

<sup>6</sup> <http://www.exlibrisgroup.com/primo.htm>

c) **OPACs contruídos con software social**, como por ejemplo el WPOPAC que utiliza el software WordPress y da al catálogo una estructura de blog con todas sus funcionalidades (comentarios, enlaces permanentes, etc.) La biblioteca de Plymouth State University<sup>7</sup> supone un ejemplo de este tipo de OPACs. Existe una propuesta que opta por construir el OPAC social mediante la combinación de la base de datos bibliográfica, el software social y un CMS (Bech, 2006). Asimismo, pueden encontrarse varias herramientas desarrolladas bajo licencias libres, es decir, que pueden descargarse sin tener que pagar a terceros por su uso como SOPAC2<sup>8</sup>, o BiblioOPAC<sup>9</sup> o Scriblio<sup>10</sup>. Éste último presenta facilidad y flexibilidad; está basada en Wordpress. Scriblio en español busca crear una comunidad de usuarios de este software en nuestra lengua, inicialmente brindar manuales y tutoriales para paulatinamente traducir este programa en su totalidad. Scriblio ( antes WPopac ) es un proyecto de CMS para la catalogación de bibliotecas online, auspiciado por la Plymouth State University y la Andrew W. Mellon Foundation. Corre sobre una versión de WordPress y configura una poderosa herramienta para catalogar contenidos y otorgar a WordPress interesantes capacidades de búsqueda. Scriblio es gratuito y Open Source, aunque la instalación es un poco más complicada que la de WordPress.

Pero ¿qué es WPopac? Es un OPAC, un catálogo de biblioteca, para lectores fuera de las bibliotecas, dentro del marco de WordPress que permite comentarios y vínculos de referencia ( y un buen filtro de spam de comentarios ), sólo para empezar. Pero también ofrece el acceso a una comunidad de conocimiento, programadores y diseñadores que actúan fuera de las bibliotecas. WPopac es libre, extensible y de código abierto. Igualmente no se propone WPopac como una solución, más bien como un marco para la construcción de una solución. No hay garantías, es una posibilidad, sólo hay que hacer búsquedas o intentar utilizarlo para ver cómo funciona. Y si surge algún problema, estaremos entre los cientos de miles de usuarios de WordPress y el apoyo de una gran comunidad de complemento y de los autores de este tema<sup>11</sup>.

d) **Bibliotecas que utilizan los blogs para difundir sus novedades bibliográficas**. Sin llegar a implementar un OPAC social usan software social para difundir las novedades. Se permite a los usuarios insertar comentarios y suscribirse a canales RSS. Son ejemplos de este tipo de servicio la Biblioteca de Muskiz<sup>12</sup> (Juárez Urquijo, 2006) o Biblioteca de la Universidad Carlos III<sup>13</sup>

---

<sup>7</sup> <http://www.plymouth.edu/library/opac/>

<sup>8</sup> <http://thesocialopac.net/>

<sup>9</sup> <http://obiblioopac4j.sourceforge.net/>

<sup>10</sup> <http://about.scriblio.net/>

<sup>11</sup> <http://maisonbisson.com/blog/post/11133/wpovac-an-opac-20-testbed/>

<sup>12</sup> <http://www.muskiz.com/b2/novedades.html>

<sup>13</sup> <http://365diasdelibros.blogspot.com/>

e) **Bibliotecas que utilizan servicios de marcadores sociales como herramienta de descubrimiento.** Este es el caso del servicio PennTags de la Universidad de Pensilvania<sup>14</sup>. Se construye un servicio de marcadores sociales (social bookmarking) donde los usuarios pueden guardar los enlaces a los documentos que les interese, tanto del OPAC como de otras fuentes de información y allí organizarlos en carpetas, añadir comentarios, etc. Cuando se visualiza el registro en el OPAC, se muestra también la información recogida en PennTags.

#### Otras realidades existentes

##### Danbury Library <sup>15</sup>

Esta ha sido la primera biblioteca en implementar las herramientas de LibraryThing for Libraries. El objetivo es conseguir que los usuarios disfruten de los beneficios del aprovechamiento de la inteligencia colectiva sin esperar a que se produzca su participación. Las etiquetas, comentarios y recomendaciones no se basan en los aportes de los propios usuarios de la biblioteca, se basan en los aportes de todos los participantes Library Thing.

##### Universidad de Huddersfield <sup>16</sup>

El catálogo de esta biblioteca universitaria (basado en Horizon) ha desarrollado varias funcionalidades 2.0: establecimiento de canales RSS para las búsquedas, permitir a los usuarios establecer puntuaciones y comentarios y presentar títulos que se han prestado usuarios que también han prestado el documento que se está visualizando.

##### Warren E. Burger Library <sup>17</sup>

Esta biblioteca ha incorporado al catálogo botones de social bookmarking o marcadores sociales, que permiten, a cualquier usuario, con un simple click enviar los registros del catálogo a sitios web como del.icio.us o Digg. Otras bibliotecas han incorporado servicios similares.

---

<sup>14</sup> <http://tags.library.upenn.edu/>

<sup>15</sup> <http://cat.danburylibrary.org>

<sup>16</sup> <http://webcat.hud.ac.uk/>

<sup>17</sup> <http://library.wmitchell.edu/>



La biblioteca del Condado de Hennepin establece un innovador planteamiento de la difusión de la información bibliográfica. En su página web hay una sección denominada Bookspace donde se ofrece información sobre las novedades bibliográficas. En su catálogo permite a los usuarios incluir comentarios. La funcionalidad más novedosa de esta biblioteca es la posibilidad de que los usuarios creen sus propias listas de lecturas recomendadas y decidan si quieren compartirlas con el resto de usuarios, pero han de ser documentos contenidos en el catálogo.

### **Funcionalidades deseadas en un OPAC social.**

Varios autores han estudiado cuales son las funcionalidades y las mejoras que se deben realizar en los OPACs. En base a una serie de informes y trabajos (Blyberg, 2007; Calhoun, 2006; Casey, 2005; Álvarez Garcia, 2005), se plantea a continuación las principales funcionalidades deseadas en un OPAC social.

Enriquecer los registro bibliográficos con la cubierta del libro, el sumario, etc

Permitir a los usuarios introducir etiquetas, puntuaciones y comentarios en los registros bibliográficos.

Permitir a los usuarios seleccionar documentos como favoritos, organizarlos en carpetas y compartir estas carpetas con otros usuarios. Cada usuario podría armar su propio espacio dentro de la biblioteca (obras favoritas, comentarios de las obras, lista de favoritos, datos biográficos, etc.) y esa información se complementarían con la de los demás usuarios.

Incluir herramientas de redes sociales.

Permitir la suscripción a canales RSS personalizados: Canales RSS para cada autor y para cada libro, donde se difunda la información social que se vaya recopilando.

Personalizar la búsqueda: limitando a los libros que el usuario ha tomado en préstamo, sólo los que tiene marcados como favoritos, sólo en sus etiquetas, etc.

Permitir la ordenación de los resultados de la búsqueda según la información social (veces que se ha seleccionado como favorito, veces que se ha prestado, puntuaciones que le han asignado los usuarios, etc.)

---

<sup>18</sup> <http://www.hclib.org/>

Mostrar iconos para los libros muy solicitados o que son bibliografía básica de alguna asignatura. Posibilidad de los usuarios de incluir en cada obra sus propios comentarios, valoraciones y etiquetas que describan su contenido

Mostrar la información introducida por los usuarios: etiquetas, comentarios y valoraciones., mostrar las veces ha sido seleccionado como favorito, las veces que se ha prestado, etc.

Mostrar otros libros que se han prestado junto al que se está visualizando o relacionados, creando un sistema de recomendaciones.Y además permitir a los usuarios la valoración de los comentarios de otros usuarios.

Permitir la navegación por etiquetas y redes sociales (ver quien ha seleccionado como favorito, ver otros libros favoritos de ese usuario, etc.)

Detectar posibles errores tipográficos del usuario al hacer la consulta.

Mejor ordenación de los resultados.

Permitir distintos tipos de búsquedas.

Posibilidad de hacer enlaces a otros recursos de información.

Incorporar al catálogo de forma automática información proveniente de otras fuentes RSS, por ejemplo, la disponibilidad de nuevos números de las revistas electrónicas.

Posibilitar que el OPAC sea enlazado desde otras herramientas, por lo que sus URLs deberán ser amigables y sencillas.

Posibilidad de los usuarios de introducir documentos electrónicos que resulten interesantes. Posteriormente la biblioteca completaría las descripciones. Todas estas funcionalidades suponen un aprovechamiento de la inteligencia colectiva. Se recoge información aportada por los usuarios y ésta es reutilizada posteriormente por los mismos usuarios y por otros para distinguir aquello que les interesa de aquello que no se ajusta a sus necesidades de información. Cada unidad de información deberá elaborar unas normas de usos permitidos para evitar cualquier tipo de abuso por parte de los usuarios.

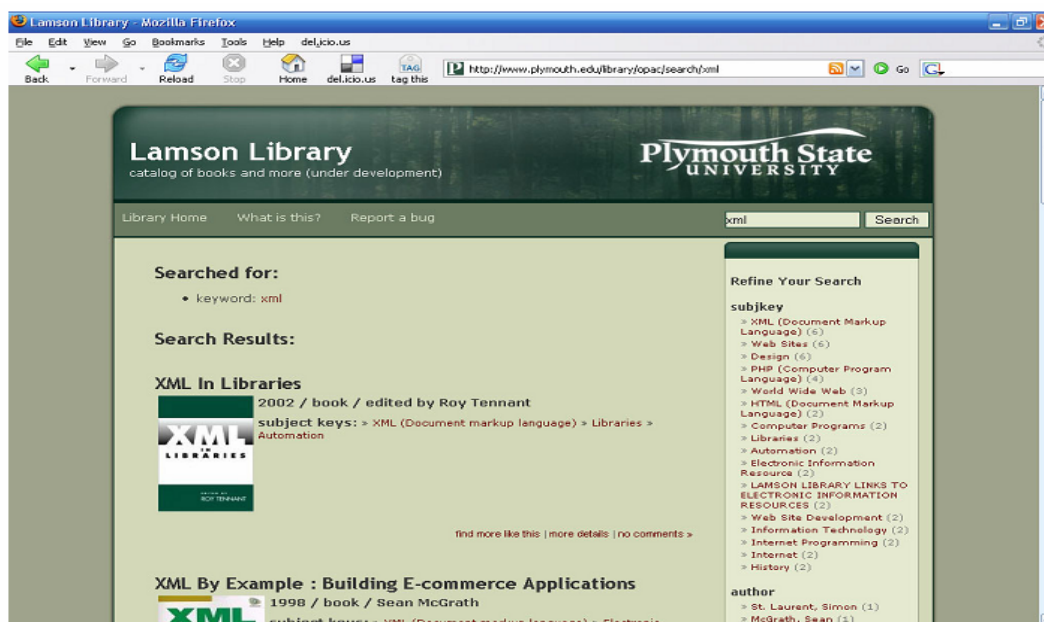
Según Dídac Margaix-Arnal (2007), a la hora de implementar un catálogo de este tipo se deben considerar ciertos aspectos, entre ellos:

Comunidad de destino: Es importante para que este tipo de servicios funcione tener una comunidad de base bastante amplia y así poder generar suficiente información. Las preguntas que surgen son ¿cuál debe ser esa comunidad? ¿qué es mejor? ¿Una comunidad más reducida pero de intereses más compactos? ¿O una más grande con los intereses más difundidos?.

Motivación de los usuarios: ¿Están nuestros usuarios interesados en este tipo de herramientas? Si no lo están y se implantan estas funcionalidades podemos encontrarnos con una “ciudad fantasma” llena de libros donde nadie ha hecho ninguna valoración, ningún comentario, no se ha introducido ninguna etiqueta, etc. Una de las opciones posible para evitarlo sería incluir esa información en las solicitudes de compra y así habría una información inicial.

Gestión de los usuarios: En las bibliotecas dependientes de otras instituciones (universitarias, escolares, especializadas,...) ¿Qué pasaría una vez que el usuario abandona la institución? ¿Se elimina todo su perfil? ¿Se elimina el perfil y se mantiene la información social considerándose anónima?

El beta perpetuo: Conviene recordar el concepto de beta perpetuo al que alude O'Reilly (2005) entendido como el convencimiento de que el servicio web nunca estará completo y se irá mejorando continuamente con los aportes de los usuarios (la versión beta de un programa es aquella que se publica para ser testeada y sobre la que se aplican cambios). Las mejoras se implementan, conforme se realizan. Por este motivo no hay que esperar a tener el catálogo con todas las opciones descritas en los apartados anteriores, es suficiente con que esté “presentable” y que una comunidad de usuarios lo vaya utilizando y se vaya mejorando, desarrollar un servicio completo y esperar que lo usen pero no mágicamente, otorgando las posibilidades y trabajando con actitud y aptitud para eso.



WPopac de la Lamson Library

### **Actitud 2.0:** Inteligencia colectiva

Compartir, reutilizar, remezclar, participar, equivocarse y aprender de los errores, mejoras continuas, confianza en el usuario, etc. El valor de la web 2.0 no reside en las tecnologías sino en las actitudes.

Una coincidencia entre todos los autores citados es la necesidad de enmarcar la implantación de las herramientas 2.0 dentro del plan estratégico de la biblioteca. Y existen varios motivos que justifican la implantación de estos recursos en la unidad de información: para cubrir las necesidades de los nuevos usuarios, especialmente de los nativos digitales, que tienen una relación distinta con la tecnología, tener en cuenta el conjunto de herramientas de información que se utilizan, mantener actualizada la proyección digital de la biblioteca.

Estas herramientas sólo son eso, herramientas que sirven para ofrecer servicios relevantes y útiles. Ni las herramientas 2.0 ni ninguna otra tecnología, pueden ser consideradas un fin en sí mismas, son un recurso más que permiten mejorar los servicios ofrecidos o los procedimientos de trabajo.

El elemento clave para que estos servicios se implanten con éxito es cubrir las necesidades de los usuarios, solucionar algún tipo de necesidad, algún tipo de problema ahorrándoles tiempo, o de lo contrario, sólo los más adeptos a la tecnología lo utilizarán. Para conocer estas necesidades Farkas, (2007), recomienda observarlos, observar cómo leen, cómo estudian, cómo se informan, etc. Esto nos dará las claves de las formas de comunicación con ellos, sin descartar otras técnicas de análisis más formales y establecidas como encuestas o reuniones con grupos de usuarios.

Utilizando las estrategias del marketing que es un concepto relacionado con la economía, dentro del cual el usuario es visto en su dimensión de cliente podremos generar un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del usuario. La biblioteca está inmersa en un entorno competitivo con otros servicios culturales e informativos y tiene que afirmarse frente a ellos y lograr su cuota de mercado, de uso; esto introduce en todo el proceso de gestión bibliotecaria la filosofía de que el «usuario es lo primero, un cliente al que hay que captar, satisfacer y mantener»

Por ello, las unidades de información han de tener muchos elementos en cuenta a la hora de realizar su trabajo cotidiano. Entre ellas, las siguientes cuestiones: es indispensable que las bibliotecas estén atentas a los cambios sociales, para adaptar los productos y servicios a las nuevas necesidades de la comunidad. Por ejemplo: utilización de las TICs, la formación del personal, elaboración de materiales autoformativos y una explicación clara de las ventajas de los servicios son favorables para que el personal de la biblioteca se sienta más seguro y así lograr mayor comunicación con el usuario, ofrecer productos informativos de calidad y captar su atención.

Para planificar un servicio 2.0 se puede seguir las siguientes preguntas que plantea David Lee King, (2007):

- ¿Por qué? Establecer cuál es la necesidad de los usuarios o el proceso interno sobre el que se quiere actuar: Difusión de nuevas adquisiciones, selección de sitios web, etc.

- ¿Qué?Cuál va a ser el producto final. Las herramientas más acertadas para ese producto, el software a utilizar, etc. Por ejemplo: si se desea crear una guía de recursos utilizando una wiki, o páginas con contenidos reutilizados de del.icio.us, o que software para wikis se va a utilizar, etc.

- ¿Quién? Quién se va a encargar de la generación de contenidos, si va a ser el personal de la propia biblioteca, o sólo un grupo de ellos, que va a pasar con las nuevas responsabilidades que asuman, que formación van a necesitar. Si la creación de contenidos se va a dejar en manos de los usuarios habrá que fomentar su participación, la cual normalmente suele darse en forma de comentarios y valoraciones. Parece que los habituados a esta participación son los jóvenes. Siguiendo con el ejemplo anterior, se tendría que decidir quién va a poder editar los contenidos de la guía temática, si se va a permitir a los lectores introducir nuevo contenido o sólo comentarios, etc.

- ¿Cómo? El nuevo proyecto necesitará un líder dentro de la organización para gestionarlo. Las necesidades de tiempo del personal se tendrán que prever: formación, creación de contenidos, supervisar los comentarios, etc. Habrá que presupuestar algunas herramientas si no se dispone de ellas y son necesarias para el servicio: cámara de fotos o vídeo, micrófonos para la PC, o la misma instalación del software. En el caso de una guía temática basada en una wiki, igual es necesario un mayor tiempo de formación del personal que la va a editar, si la instalación requiere algún costo, etc.

- ¿Cuándo? El momento de implantar este servicio dependerá de muchos factores y variará de una institución a otra en función de su actitud tecnológica, la existencia de personal capacitado para esas tareas, y los procesos de toma de decisiones. Es preciso contar con ciertos aliados en las áreas clave de la biblioteca para poner el servicio en marcha. Por ejemplo, sería imposible desarrollar una guía temática sin contar con el apoyo del servicio de referencia.

El contenido es el elemento clave de estos servicios. A la hora de elaborar contenidos por parte de la biblioteca es preciso contar una breve guía de estilo

sobre cómo redactar los textos, como crear los enlaces, etc. Los textos publicados por la biblioteca deben invitar a la participación. La clave para la participación de los usuarios está en la forma en que se redacte el contenido. Algunos aspectos como realizar abiertamente una pregunta, utilizar títulos que inviten a la acción, pedir expresamente su opinión o invitarles a visitar la biblioteca son unas de las técnicas más utilizadas.

Un factor importante es que los contenidos se deben actualizar periódicamente. Las herramientas utilizadas, normalmente, permiten cierta personalización de la presentación. Para implantar un servicio de este tipo se ha de valorar también el aspecto visual y el grado de personalización. Una personalización baja requiere pocos conocimientos técnicos y tiene un bajo costo, pero puede parecer poco profesional. Una personalización muy avanzada, por ejemplo, para que se asemeje completamente a la web de la biblioteca, no siempre es posible y requiere mayores recursos para desarrollar esa personalización, mayores conocimientos técnicos y estos esfuerzos pueden verse comprometidos con las actualizaciones del software. En cambio, una personalización mayor se ajustará a los criterios establecidos por la biblioteca y dará un aspecto más profesional.

### **Competencias del bibliotecario**

Según González, Nieves (2009) la actitud del bibliotecario debe apuntar al cambio y mejora constante del servicio que presta, no tener temor ante el uso de las nuevas tecnologías, conocer los principios, herramientas y aplicaciones de la web social y participar con su actitud, reconocer la necesidad de adaptación según los pedidos del usuario, participar de las redes sociales, formarse y formar en el uso de estas aplicaciones, poder evaluar la conveniencia del uso de estas herramientas en los productos y servicios de su biblioteca, liderar proyectos de implementación de estas herramientas de la web social en la biblioteca en la que se priorice la participación y el diálogo, establecer un plan de marketing y promoción de los nuevos servicios, ser capaz de captar usuarios potenciales.

En un mundo en el que todo parece que se define en función de las competencias: competencias que hay que trabajar en el mundo docente y que son la base de las guías, competencias que deben definir nuestro cometido en el puesto de trabajo y por la que nos van a evaluar, "programas de formación en competencias informacionales", las controvertidas competencias digitales, etc. , ¿y si nos preguntaran cuáles son las competencias de un bibliotecario 2.0? ¿Qué responderíamos?.

Lee King establece cuáles son, a su juicio, las tareas que debe saber desempeñar un profesional de la información para considerarse un bibliotecario 2.0 :

- Escribir y publicar en un blog
- Añadir fotos y vídeos en un post de un blog
- Incluir “widgets” al blog o a una cuenta de redes sociales
- Manejo de redes de interacción social – comprensión básica de Facebook, Myspace, Twitter, etc.
- Hacer, subir y editar fotos
- Filmar, subir y editar vídeos.
- Grabar, editar y subir un “podcast”
- Utilizar IM (mensajería instantánea) en sus diferentes variaciones
- Utilizar y saber explicar rss, así como lectores de RSS, a otros
- Enviar y recibir mensajes de texto sms
- Modificar la apariencia de un avatar
- Manejo básico de juegos de consolas

Además señala unas destrezas elementales y esenciales que todo bibliotecario debe cumplir:

- Entender como todo lo anterior está interconectado sistemáticamente
- Entender como todo lo anterior complementa a una biblioteca física tradicional
- Poseer capacidad y ganas de aprender nuevas aplicaciones y herramientas que van surgiendo día a día
- Y lo más importante: la destreza de poder narrar y conservar la historia de la biblioteca, con diferentes herramientas: textuales, visuales y audiovisuales.

Imagen obtenida del Informe APEI



Fig. 32. El engranaje que funciona.

En base a la definición de las competencias del bibliotecario digital, publicadas por REBIUN en 2003, se puede comenzar a pensar en ellas agrupándolas en cuatro niveles significativos:

1.- Nivel de sensibilización: tener una actitud de cambio y mejora constante del servicio que se presta. Estar familiarizado o falta de temor ante el uso de nuevas tecnologías. Conocer los principios, herramientas y aplicaciones de la web social y participar de la actitud 2.0. Reconocer la necesidad de adaptación o creación de nuevos productos y servicios de la biblioteca, a las auténticas y cambiantes necesidades de los usuarios, eliminando aquellos que no cumplan con sus necesidades.

2.- Nivel de conocimiento de las prácticas: Experimentar y participar personalmente en las redes sociales y hacer uso de ellas para un mejor conocimiento de las mismas y de las necesidades de los que utilizan el servicio. Formarse y formar (a compañeros y usuarios) en el uso de estas aplicaciones.

3.- Nivel de dominio de las herramientas: Evaluar la conveniencia de la aplicación de esas herramientas en los productos y servicios de su propia biblioteca o creación de otros nuevos, en la medida en que responden a las necesidades. Elaborar documentos de trabajo que sirvan de marco y compromiso de calidad, para una planificación y puesta en funcionamiento de estos servicios 2.0. Proponer el uso de determinadas herramientas para la mejora de determinados productos/servicios o la creación de otros nuevos que fomenten la participación.

4.- Nivel de dominio metodológico: Liderar proyectos de implementación de herramientas de la web social en la biblioteca en los que se priorice la participación de los usuarios y el diálogo y la conversación con ellos. Planificar su implementación y gestión. Coordinar grupos de trabajo para la implementación de estas herramientas en los que se incluya la participación de los diferentes tipos de lectores. Evaluar su funcionamiento, controlar sus resultados (midiendo la satisfacción) y mostrar las evidencias a quien corresponda. Participar en las comunidades nacionales e internacionales de entornos bibliotecarios que se han creado para la discusión de estos temas.

Además de los conocimientos (teóricos y prácticos), son precisas una serie de aptitudes que deben acompañar a los profesionales y que son necesarias para el adecuado desempeño de los diferentes cometidos. A veces, estas aptitudes son aún más necesarias que los conocimientos teóricos y prácticos para asegurar la eficacia de un profesional y su buena inserción en el medio de trabajo. Estas aptitudes se pueden resumir en:

- Capacidad de adaptación
- Capacidad de análisis y comunicación
- Curiosidad intelectual y espíritu crítico
- Capacidad de decisión
- Capacidad de iniciativa y de trabajo en equipo
- Capacidad de síntesis y de organización



Colaborar con otros servicios internos y externos a la propia institución en el uso de estas herramientas. Establecer un plan de marketing y promoción de los nuevos servicios y aplicaciones de la web social en la biblioteca, insistiendo en la "prédica" de las bondades del uso de las herramientas 2.0 escribiendo, debatiendo y difundiendo lo que se sabe y convenciendo a los autoridades de las que dependen su puesta en marcha y seguimiento. Ser capaz de incitar y dinamizar el uso de redes sociales, captar usuarios potenciales para los productos y servicios que la biblioteca vaya poniendo en marcha.

Los bibliotecarios tenemos que decidir si continuamos existiendo como ahora o jugar un papel más activo en este mundo social 2.0 y realmente aprender más de los lectores de lo que nunca pudimos imaginar. Las bibliotecas deberían meterse dentro de sus comunidades en el mundo real y en el virtual. Estar presentes no en todos los sitios y redes sociales sino en aquellos en los que realmente sean útiles a sus usuarios, pensando en sus necesidades.

Citando a Farkas, (2007) "Abre las puertas de la biblioteca, invita al usuario a participar y relaja las reglas de la privacidad. La participación de los usuarios y un "pequeño caos", crean a menudo las formas más excitantes de colaboración, creatividad, construcción de comunidad y transformación."

El término biblioteca 2.0 hace referencia a la aplicación de determinadas tecnologías y los principios propios de la web 2.0 al entorno bibliotecario. El aprovechamiento de la inteligencia colectiva va a ser un reto importante para todos los profesionales de la información y para afrontarlo es fundamental el conocimiento del software social, pero éste ha de ser sólo una herramienta, no puede convertirse en un objetivo. Se trata de usar un nuevo sistema de comunicación con el usuario para que éste enriquezca con su conocimiento nuestros productos informativos; asumir los canales y formas de comunicación actuales y aplicarlos a los servicios bibliotecarios; crear espacios para los lectores, para que interactúen entre ellos y con el personal de la biblioteca, para que puedan opinar, valorar, preguntar, responder, etc.

Es cierto que algunos autores insisten en el hecho de que los servicios de la biblioteca 2.0 no tienen por qué ser sólo electrónicos, que pueden ser también reales o del mundo físico. Si bien es cierto que 2.0 es una actitud, no se puede obviar el hecho de que nace en la industria del software y, por tanto, la mayoría de los servicios que se planteen como 2.0 serán a través de la web. La existencia de servicios 2.0 es ya un hecho, pero su futuro desarrollo dependerá de las capacidades de los profesionales de la información para adaptarse a las nuevas formas de comunicación, de su capacidad de innovar, de su dominio de las tecnologías 2.0 y de los nuevos productos que ofrezca la industria del software. Para ser un bibliotecario 2.0 se ha de perder el miedo a las tecnologías y a innovar.

## Usuarios

Los usuarios ya no se conforman sólo con dejar un comentario en un blog, hay que brindarles mayores espacios de participación. Incluirlos en las tareas de la biblioteca a través de su participación en el OPAC. Conseguir tener contacto con ellos a través de Internet, le dará mucha visibilidad al servicio para difundir novedades, etc. Se da a conocer la identidad de la biblioteca y los lectores agregan a la biblioteca en sus contactos del servicio de mensajería instantánea, o en las redes sociales de las que participe, etc. Solicitar que sean “amigos” de la biblioteca en el entorno digital. Muchas herramientas 2.0 cuentan con funcionalidades que permiten localizar a otras personas desde las agendas de correo electrónico o por palabras clave, esto ayuda a localizar a los usuarios potenciales. Permitir que se introduzcan comentarios con el uso de los servicios 2.0, hacer enlaces, recomendar libros. Si se permite estos comentarios es fundamental darles respuesta y hacerlo de forma rápida.

Es posible que si hay mucha participación, tarde o temprano surja algún problema, por lo que los comentarios deberán ser moderados (antes o después de su publicación) para evitar cualquier tipo de uso indebido, por lo tanto es preciso elaborar y publicar previamente una guía sobre lo que estará permitido en los comentarios y lo que no.

En resumen, se puede decir que todo servicio 2.0 debe tener objetivos, en los cuales se ha de ser realista y conocer el entorno de la biblioteca. Será necesario experimentar con las herramientas para evaluarlas correctamente. Los contenidos se han de publicar con la idea de ser reutilizables, por la biblioteca o por otros usuarios. Es preciso mantenerse en contacto con ellos, la web social presenta nuevas formas de estar en contacto.

La auténtica revolución viene de la concepción que se tiene de los usuarios: se ha pasado de hablar de ellos como consumidores de información a tratarlos en términos con carácter participativo en la elaboración gestión de los contenidos. Este cambio es debido al desarrollo de los principios de confianza radical y aprovechamiento de la inteligencia colectiva. Confianza radical en el usuario implica fiarse plenamente en ellos, en sus acciones, en el uso que harán los servicios, etc. Es la idea que subyace en proyectos como Wikipedia. Si no hay confianza total no tiene ningún sentido abrir espacios para la participación. No existe ninguna base para creer que la información de Wikipedia, un post de un blog o un comentario en Amazon son malintencionados o equivocados y aunque lo fueran, existen mecanismos de control. El aprovechamiento de la inteligencia colectiva suele realizarse mediante la utilización del software social e integra todas las actividades encaminadas a recoger y utilizar el conocimiento de los propios usuarios de un servicio web. No basta con ser capaces de recopilar la información, ésta ha de ser utilizable por los siguientes usuarios, por ejemplo, el comentario de un libro en Amazon sólo es útil si otros clientes lo pueden leer.

Este aprovechamiento se puede realizar de las siguientes formas: crear contenidos por parte de los usuarios, es decir, registran su conocimiento, crean nueva información. Compartir objetos digitales, como pueden ser vídeos, fotografías, documentos o enlaces favoritos. Aportar comentarios a los objetos digitales compartidos. Por ejemplo, sobre los vídeos de YouTube, un libro en Amazon, o una opinión sobre el contenido del mensaje de un blog. Incluir etiquetas (tagging) que describan el contenido de un objeto digital. Realizar valoraciones mediante puntuaciones (rating). Otras informaciones que se generan por el propio uso del servicio, funcionalidades concretas de algunos sitios web, por ejemplo, el número de usuarios que han seleccionado un enlace como favorito en del.icio.us o los títulos que se han comprado en Amazon.

Todas estas formas de aprovechar el conocimiento colectivo tienen una característica común: el servicio mejora cuantos más usuarios tenga, es decir, cuantos más comentarios sobre libros proporcione Amazon, más útil será este servicio para los propios usuarios. La confianza radical y el aprovechamiento de la inteligencia colectiva no son cambios tecnológicos, son cambios de actitud y, junto con otros elementos, han supuesto la base de lo que se llama la actitud 2.0 (O'Reilly, 2005; Serrano, 2006).

Dentro de esta filosofía se crean servicios orientados a la participación, no al uso. Los usuarios aportan un valor esencial al servicio y la información es compartida. El nuevo reto va a consistir en diseñar servicios atractivos, que sean útiles para todos e invite a participar y a aportar el conocimiento. El OPAC 2.0 pretende seguir ese camino.

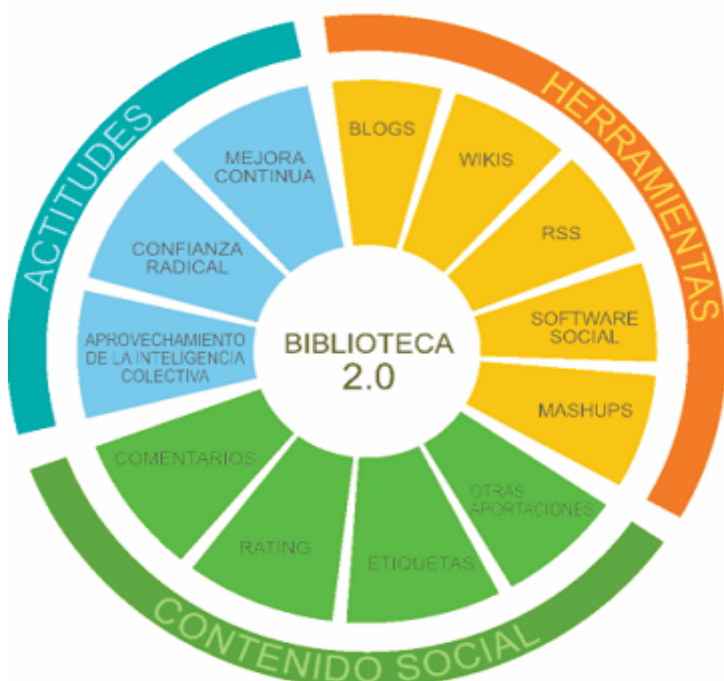


Imagen obtenida del Informe APEI sobre Web social

## Consideraciones finales

Mientras la web 1.0 utiliza páginas para ser vistas a través de un navegador, en la nueva web 2.0 conviven contenidos compartidos a través de servicios de alta interactividad. Antes, el modo era de lectura, páginas estáticas, ahora es de escritura compartida, páginas dinámicas. Los únicos editores eran los webmasters ( personas expertas ) y ahora puede ser cualquier usuario. La posibilidad de suministrar servicios cumpliéndose una de las leyes de Ranganathan “ a cada lector su libro “ y la conexión de quienes tengan los mismos intereses específicos, aprovechando la inteligencia colectiva porque entre todos se organiza y enriquece la web de forma espontánea.

El concepto de OPAC social como herramienta de difusión de la información y búsqueda, sumado a un usuario creador de contenidos, no sólo consumidor, son los que tenemos que empezar a tomar en cuenta y empezar a utilizarlos en la práctica.

Se pueden extraer ciertas ideas generalizados de los textos citados: La biblioteca 2.0 deriva de la web 2.0. La tecnología es importante, pero no lo es todo. El usuario ha de tener un nuevo papel en la elaboración y gestión de los contenidos, se han de crear espacios para su participación. Biblioteca 2.0 hace referencia a los servicios, a las colecciones y a las personas que participan. Está en relación con el entorno virtual, pero también con el físico.

Queda así planteada la necesidad de una nueva actitud de la biblioteca frente a la tecnología, una relación de interactividad, donde los sistemas de información electrónicos son la plataforma ideal para una relación abierta con los usuarios. Una biblioteca que emplea las tecnologías sociales, está tratando al usuario como un agente más en la prestación de servicios, creando espacios digitales de información y documentación, sin necesidad de pagar por estos servicios, ya que estas herramientas están disponibles en la web.

## **Bibliografía**

Alonso Arévalo, J., Subirats Coll, I. y Martínez Conde, M. L. ( 2008) Informe APEI sobre acceso abierto Gijón: APEI, 2008. Recuperado el 10 de junio de 2009 de <http://garabuya.blogspot.com/2009/04/opac-20-las-empresas-espabilan.html>

Álvarez García, F. J. (2005). Informatización (II): Sistemas integrados de gestión bibliotecaria y tendencias en automatización. En: Orera Orera, L. (ed.), La biblioteca universitaria (pp. 105-147). Madrid: Síntesis.

Arroyo Vázquez, N. (2008). Los sitios de redes sociales: una introducción. Web Social para Profesionales de la Información: comunidad de prácticas. Recuperado el 12 octubre de 2009 de <<http://comunidad20.sedic.es/?p=176>>.

Barber, E. E.; Pisano, S.; Gregui, C.; De Pedro, G.; D'Alessandro, S.; Romagnoli, S. y Parsiale, V. (s.f.) Los catálogos en línea de acceso público del Mercosur disponibles en entorno web: características del Proyecto UBACYT F054. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 12 de junio de 2009 de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-740200500010005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-740200500010005&script=sci_arttext)

Bech, M. B. (2006). Forslag til en social OPAC". Bibliotek 2.0. Recuperado el 10 de octubre de 2009 de [http://www.herningbib.dk/bibliotek2/template\\_permalink.asp?id=25](http://www.herningbib.dk/bibliotek2/template_permalink.asp?id=25)

Bibliotecología y Ciencias de la información.(s.f.) Recuperado el 23 de mayo de 2009 de [http://www.r020.com.ar/recursos.php?\\_expresion\\_de\\_búsqueda=opac](http://www.r020.com.ar/recursos.php?_expresion_de_búsqueda=opac)

Bisson, C. (2006). WPopac: An OPAC 2.0 testbed. Recuperado el 15 de setiembre de <http://maisonbisson.com/blog/post/11133/>

Blyberg, J. (2007). AADL.org goes social. Recuperado el 20 de setiembre de 2009 de <http://www.blyberg.net/2007/01/21/aadlorg-goes-social/>

Bosch, M. ( 2008 ) Fundación Ciencias de la Documentación. Entre la heurística y la hermenéutica: las competencias y actitud de los profesionales de la información para la web emergente. Recuperado el 23 de mayo de 2009 de [http://www.documentalistas.org/colaboradores/firmas/p4/mela\\_bosch.php](http://www.documentalistas.org/colaboradores/firmas/p4/mela_bosch.php)

Breeding, M. (2007). We Need to Go Beyond Web 2.0. Recuperado el 20 de agosto de 2009 de <http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=12574>

Cabezas, Á. (s.f.) La coctelera: documentación, biblioteconomía e información. Recuperado el 20 de mayo de 2009 de <http://documentacion.lacoctelera.Net/post/2007/01/25/sopac-opac-social>

Cabezas, Á. (s.f.) Web 2.0 en bibliotecas .Biblioteca de la Universidad de Extremadura (14 y 15 de mayo, 2009). Recuperado el 20 de mayo de 2009 de <http://www.slideshare.net/alvarocabezas/12-web-20-y-biblioteca-20>

Calhoun, K. (2006). The changing nature of the catalog and its integration with other discovery tools. Recuperado el 12 de junio de 2009 de <http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>

Casey, M. E. (2005). OPAC wishlist, more. Recuperado el 15 de setiembre de 2009 de [http://www.librarycrunch.com/2005/10/opac\\_wishlist\\_continued\\_1.html](http://www.librarycrunch.com/2005/10/opac_wishlist_continued_1.html)

Casey, M. E. and Savastinuk, L. C. (2006) En: Library Journal, 2006, 1 de sept., v. 131, n. 14, pp. 40-42. Recuperado el 10 de junio de 2009 de <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>

Crawford, W. (2006) Library 2.0. En: Cites & insights, 2006, midwinter, v. 6, n. 2. Recuperado el 6 de junio de 2009 de <http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>

De Volder, C. (2005). Los catálogos en línea de acceso público (OPACs) de las bibliotecas nacionales sudamericanas: evaluación y análisis comparativo. Recuperado el 5 de mayo de 2009 de [http://eprints.rclis.org/14016/opacs\\_devolder.pdf](http://eprints.rclis.org/14016/opacs_devolder.pdf)

Farkas, M. G. (2007) Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online. Medford, N.J.: Information Today, 2007.

Fernández, M. (2004). Diseño web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información. Recuperado el 13 de junio de 2009 de <http://www.hipertext.net/web/pag206.htm>

González, N. (2009). Bibliotecarios 2.0: experimentación y aprendizaje. Recuperado el 15 de setiembre de 2009 de <http://bibliotecarios2-0.blogspot.com/search/label/bibliotecarios%202.0>

Informan2me( s.f.) Opac Social + Wordpress=SCRIBLIO . Recuperado el 23 de mayo de 2009 de <http://sperezcarrillo.wordpress.com/tag/opac-social/>

Juárez Urquijo, F. (2006). La biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0. En: III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia, 2006 Recuperado el 15 de junio de 2009 de <http://www.muskiz.com/b2/Doc/web%2020%20y%20bibliotecas.pdf>

King, D. L. (2007) Competencias básicas del bibliotecario. Recuperado el 10 de setiembre de 2009 de <http://www.davidleeking.com/about/>

Krajewski, P. (2006) OPAC social ou OPAC 2.0. En: Des Bibliothèques

2.0. Recuperado el 10 de junio de 2009 de <http://bibliotheque20.wordpress.com/2006/11/29/opac-social-ou-opac-20/>

Macías González, J.; Pérez Casas, P.. (2008) No es oro todo lo que reluce: una aproximación al nuevo concepto de catálogo social. En: Mi Biblioteca, 2008, n. 13, pp. 88-98.

Maniega, D. ( 2007) Opac 2.0: El futuro dentro de una realidad tangible. En: ThinkEpi. Recuperado el 15 de setiembre de 2009 de <http://www.thinkepi.net/repositorio/opac-20-el-futuro-dentro-de-una-realidad-tangible>

Margaix Arnal, D. (2008) Informe APEI sobre web social por. Recuperado el 10 de junio de 2009 de <http://eprints.rclis.org/15106/1/informeapeiwebsocial.pdf>

Margaix Arnal, D. ( 2008) El OPAC 2.0: puerta de acceso a los contenidos de la biblioteca. IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas ( A Coruña, 24-26 de Setiembre de 2008 ). Madrid; Ministerio de Cultura, 2008, p. 237-246  
Recuperado el 2 de junio de 2009 de [http://eprints.rclis.org/15194/1/Congreso\\_BP\\_Margaix\\_ELIS.pdf](http://eprints.rclis.org/15194/1/Congreso_BP_Margaix_ELIS.pdf)

Margaix Arnal, D. ( 2007 ) El OPAC Social, el catálogo en la Biblioteca 2.0. Aplicación y posibilidades en las bibliotecas universitarias. 10as Jornadas Españolas de Documentación: Santiago de Compostela: Fesabid, 2007. p. 199-205. Recuperado el 4 de junio de 2009 de <http://eprints.rclis.org/11103/>

Margaix Arnal, D. ( 2007 ) Superusuarios . Recuperado el 23 de mayo de 2009 de DosPuntoCero <http://dospuntocero.dmaweb.info/2007/02/08/superusuarios/>

Margaix Arnal, D. ( 2007) El OPAC 2.0: las tecnologías de la web 2.0 aplicadas a los catálogos bibliográficos. Recuperado el 10 de junio de 2009 de [http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/didac\\_margaix.pdf](http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/didac_margaix.pdf)

Merlo Vega, J. A.( 2007 ) Tecnologías de la participación en la biblioteca. Artículo publicado en la revista educación y biblioteca set/oct 2007, n. 161, p.63 / 68. Recuperado el 23 de mayo de 2009 de <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/tecnoparti.pdf>

Morillo-Velarde Serrano, J. (2006). "Aquabrowser en CEUNET: Implantación de un sistema de recuperación de la información adaptado a las necesidades de una red de bibliotecas heterogéneas". En: VIII Jornadas de Gestión de la Información, 168-180. Recuperado el 10 de setiembre de 2009 de <http://eprints.rclis.org/archive/00007900>

O'Reilly, T. (2005) What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. Recuperado el 8 de junio de 2009 de <http://www.oreillynet.com/go/web2>

Plan estratégico REBIUN (2003). Recuperado el 12 de agosto de 2009 de [http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/competencias\\_digital.pdf](http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/competencias_digital.pdf)

Ramírez, D. ( 2009 ).OPAC Social: Scriblio en español y networking. Recuperado el 11 de junio de 2009 de <http://hiperterminal.novenopiso.org/2009/01/30/opac-social-scriblio-en-espanol-y-networking/>

Serrano Cobos, J. (2006) Web 2.0 en las bibliotecas: el concepto de library 2.0 Recuperado l 20 de agosto de 2009 de <http://www.thinkepi.net/repositorio/web-20-en-las-bibliotecas-el-conceptolibrary-20/>

Tosete, F.(s.f.) Tentándole (interacción): Usabilidad, interacción, diseño y arquitectura de información. SOPAC 2.0: OPACs sociales. Recuperado el 20 de mayo de 2009 de <http://tentandole.blogspot.com/2007/07/06/sopac-20-opacs-sociales/>

Rodríguez Yunta, L.; Giménez Toledo, E. ( 2005 )Lo que los usuarios piensan de las bases de datos bibliográficas y no se atreven a decir. ¿Es posible un diseño centrado en el usuario? preprint de la primera versión de la Comunicación enviada a Infogestión. IX Jornadas Españolas de documentación. Fesabid 14-15 de abril de 2005. Recuperado el 20 de mayo de 2009 de <http://biblioteca.universia.net/searchAutor.do?q=Rodr%C3%ADguez+Yunta%2C+Luis&start=10>

Sanchez Tarragó, N.( 2007 ) La comunicación de la ciencia en los países en vías de desarrollo y el movimiento Open Access.Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, enero-marzo, año/vol. 8, n. 27 Recuperado el 12 de mayo de 2009 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16102703>

Vállez, M. y Marcos, M. C. ( 2009 ) Las bibliotecas en un entorno Web 2.0 "Hipertext.net", núm. 7, 2009 Recuperado el 17 de junio de 2009 de <http://www.hipertext.net>