

La Biblioteca Pública en el espacio virtual

Manuela Barreto Nunes

Universidade Portucalense Infante D. Henrique (Porto, Portugal)

Las líneas que siguen pretenden reflexionar sobre la importancia de los SITIOS WEB como nuevas formas de prestación de servicios de BIBLIOTECAS PÚBLICAS. En ese sentido son consideradas, de un lado las características específicas de los nuevos espacios virtuales de acceso remoto y, de otro lado, la importancia de la biblioteca pública como entorno democrático, inclusivo y alfabetizador en el contexto de la sociedad de la información. Se hace aún un breve recorrido sobre la reciente historia de la percepción que los bibliotecarios y las Bibliotecas Públicas tienen de las potencialidades de los sitios Web. El texto está construido desde la perspectiva de las bibliotecas públicas de PORTUGAL y ESPAÑA.

“Los ambientes no constituyen envolturas pasivas sino, más bien, procesos activos invisibles. Las reglas fundamentales, la estructura penetrante y los patrones generales de los ambientes eluden la percepción fácil.”

Marshall McLuhan y Quentin Fiore, *El medio es el mensaje* (1).

1. Sobre los lugares

La sociedad, cualquier sociedad se expresa, se *traduce* en espacios. El espacio construido por cada sociedad es la sociedad misma, al punto de que el espacio, como el tiempo, no puede “comprenderse independientemente de la acción social” (2). Y, en la sociedad red, son los flujos que determinan la organización material y, en consecuencia, son ellos que definen los espacios donde se expresa la organización material y simbólica del conjunto social.

Los lugares virtuales de la sociedad de la información no se suman a los lugares reales donde vivimos y nos movemos, antes bien se añaden, se mezclan con ellos acrecentando una nueva dimensión espacial, y por consiguiente, también temporal, que es la expresión de un nuevo paradigma de la civilización.

El espacio de los flujos, formado por un circuito de impulsos electrónicos, constituido por nodos y ejes de comunicación y organizado en función de la organización espacial de las elites dominantes, es la “forma material de soporte de los procesos y funciones dominantes en la sociedad informacional”(3), pero no es evidentemente el único entorno donde se expresa la actividad humana en la sociedad red: si el espacio resultante se expresa como un entorno virtual, su lógica estructural carece de la *realidad real*, “conectando con lugares específicos, con características sociales, culturales, físicas y funcionales bien definidas”(4), o sea, del hecho de que en nuestra

(1) McLuhan, Marshall y Fiore, Quentin - *El medio es el mensaje*.

(2) Harvey, David (1990) - *The condition of postmodernity*. Oxford: Blackwell, p.204.

(3) Castells, Manuel (2000) - *La era de la información. Vol 1: la sociedad red*. 2ª ed.. Madrid: Alianza, p. 490.

(4) Ídem, ibídem.

vida cotidiana sigamos moviéndonos en lugares físicos amplios e interactuantes, en comunidades llenas de diversidad y actividad que implican la comunicación humana física, el encuentro de los cuerpos, de las voces y de los sentidos, y que cambian y se desarrollan de acuerdo con los movimientos de las gentes que los habitan y los frecuentan.

Los lugares virtuales son *ahistóricos*, lugares sin historia donde todo es instantáneamente contemporáneo y donde el control de la lógica dominante establece relaciones dispersas, sin conexión, sin solidaridad posible, condenados a una existencia paralela a los lugares reales del *otro* mundo real, amenazando con una creciente imposibilidad de comunicación, "a menos que se construyan deliberadamente puentes culturales, políticos y físicos" (5) que de algún modo sean capaces de conjugar las diferentes dimensiones de nuestro espacio social.

En esta dimensión engañadora de un mundo sin fronteras, en el que la globalidad está muy lejos de significar cosmopolitismo, la reflexión es depreciada frente a la velocidad, y la complejidad frente a la brevedad (6), alejando a los ciudadanos del miraje de la anunciada sociedad del conocimiento, uno de los puentes posibles es el que puede ser establecido a partir de servicios públicos de promoción de la ciudadanía como las bibliotecas públicas.

Lugares físicos de la *realidad real*, cada vez más lugares de encuentro, de discusión o silencio acompañado, lugares radicados en la democracia y en la idea del individuo como ciudadano de pleno derecho, lugares de inclusión y formación, lugares de acceso incondicional y para todos, las bibliotecas públicas sólo pueden inferir del espíritu de los principios directores consagrados por el Manifiesto de la UNESCO (7) que su misión en la sociedad informacional implica la yuxtaposición de la *realidad real* con la *realidad virtual*, haciendo acompañar sus lugares físicos tradicionales - hechos de edificios centrales y anexos, de puntos fijos y móviles, de centros permanentes y estacionales - de nuevos lugares añadidos en el espacio virtual.

Estos lugares no serán nuevos anexos o polos. No serán evidentemente nuevos mostradores, con un alcance más amplio. No serán como bibliobuses. No serán tampoco nuevas bibliotecas. Estos lugares serán una nueva dimensión de la biblioteca pública y su alcance será el de preparar, para los ciudadanos, sus usuarios, destinatarios de su labor, los puntos de encuentro en el hiperespacio social de la compleja cadena de flujos del mundo global, a partir del espacio local.

2. Nuevos lugares y nuevas perspectivas para las bibliotecas públicas

Mucho más que una cuestión sectorial, como el hecho de actuar de forma inclusiva, o de concebir sus dobles espacios como entornos informacionales, esta es una cuestión estructural, con alcance social, político, económico y cultural y que de alguna forma puede situar el papel de la biblioteca pública en la sociedad. En países como Portugal y España, donde las bibliotecas públicas no han tenido nunca y no tienen aún un impacto social significativo (8), y donde el desarrollo de la sociedad de la información se está haciendo de forma muy desigual y algo esquizofrénica en la convivencia de las líneas paralelas de los flujos avanzados con la lógica tradicional, la paradoja civilizacional que estamos viviendo puede significar la oportunidad para que estos servicios descubran su papel en el contexto social del sur de Europa, un papel único y reinventado que posibilite al mismo tiempo la expresión y la respuesta a nuevas necesidades creadas en el entorno de la sociedad informacional.

De hecho, la biblioteca pública de tradición anglo-americana o nórdica, a pesar de haber sido transformada en el modelo mundial de biblioteca pública, a pesar de la *bondad* de sus principios democráticos, a pesar de su éxito en los países del norte de Europa y América, no ha tenido en la historia un éxito semejante en las regiones del sur de Europa, para no hablar de otros *sures*. Hasta hace no más de dos décadas, las bibliotecas públicas de la mayor parte de los países latinos (con

(5) Castells, Manuel (2000) - *La era de la información. Vol 1: la sociedad red*. 2ª ed.. Madrid: Alianza, p. 506.

(6) Mandel, Alberto (2002) - The library of Robinson Crusoe. *Páginas A&B*, 2002, nº 9, p.101.

(7) Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (1994) - *IFLANET* [en línea]. [Consulta: 2002 nov. 03]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/policies/unesco.htm>>

(8) Véanse Hernández, Hilario (2001) - *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta* [en línea]. [Madrid]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. [consulta: 2002 jun. 04]. Disponible en Internet: <<http://www.fundacióngr.es/bpublicas>> y Ventura, João J. B. (2001), *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta.

exclusión parcial de Francia) (9) tenían como funciones primordiales, a pesar de muchos discursos profesionales, o bien la conservación de los documentos (i.e., de los libros y periódicos), o bien el apoyo a los alumnos y estudiantes (lo que es diferente de los niños y los jóvenes, considerados como actores sociales) (10). Sean cuales sean las justificaciones para la falta de impacto social de las unidades de información - las diferencias entre una tradición católica de valoración de la palabra comunicada oralmente por los ministros de Dios y la tradición protestante de la interpretación individual de la palabra escrita, los climas más templados que resultan en una mayor convivencia de las gentes en la calle, contra los climas fríos, más propicios al recogimiento y a las actividades contemplativas, como la lectura, o también, como es el caso de la Península Ibérica, el hecho de, que a lo largo del período de principal desarrollo de los sistemas de bibliotecas públicas en Europa y en América del Norte, se han vivido décadas de dictadura, dominada por la censura, la represión y la promoción de la obediencia acrítica de las poblaciones -, el hecho es que, en España como en Portugal (y también en Italia o Grecia) son muy recientes los esfuerzos consecuentes, oficiales y sistemáticos con vistas a la transformación de las bibliotecas públicas en agentes básicos de la sociedad democrática (11). En Portugal, donde no hay una ley de bibliotecas, el programa de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas fue lanzado en 1987 y, en España, la existencia de una ley nacional y de leyes en casi todas las comunidades autónomas, bien como el éxito de algunos desarrollos autonómicos (por ej. el de Cataluña a partir de los años 90 del siglo pasado) no sustituyen un proyecto nacional concreto como el que el Plan de Impulso a las Bibliotecas Públicas Españolas viene promocionando desde el año 2000.

A pesar del retraso que esta situación significa, la realidad es que la novedad del impulso a las bibliotecas públicas en los países ibéricos y la voluntad política que expresa pueden ser un factor positivo en un contexto cambiante. De hecho, es más difícil adaptar viejas tradiciones a circunstancias inciertas de lo que es crear nuevas condiciones para la implantación de un servicio público de integración y promoción de algunas de las competencias más importantes de la sociedad digital: la alfabetización informacional y la conexión entre lugares, esto es, la integración entre la *realidad real* y el espacio de los flujos, afirmando una dimensión cultural y enfrentando la *ahistoricidad* que caracteriza a una sociedad moldeada con las nuevas tecnologías de la información y comunicación. La dimensión de ciudadanía y de promoción de *capacidades* ciudadanas que esto presupone introduce el reto definitivo para la definición del nuevo papel de las bibliotecas públicas y la afirmación de su definitivo impacto en las sociedades ibéricas.

En el diseño de la nueva biblioteca pública, los países menos desarrollados encuentran la oportunidad histórica de implantarla como un servicio efectivamente útil a poblaciones que, en una gran parte de los casos, están pasando directamente de formas de subsistencia y organización social rurales a una sociedad informacional; su construcción como entorno de alfabetización informacional y según principios de inclusión y ciudadanía democrática, concentrando en sus

(9) Véase a propósito el libro dirigido por Martine Poulain (1992), *Les Bibliothèques Publiques en Europe*.

(10) En el capítulo de introducción al estudio sobre *Las Bibliotecas Públicas en España*, Hilario Hernández presenta los resultados de una encuesta sobre la imagen proyectada por las bibliotecas públicas; según esta encuesta, "es la población juvenil, citada como tal en su calidad de estudiante, que aparece como la mayor beneficiaria de la BP, con un porcentaje superior al 80 por ciento", y la razón atribuida para que las BP no sean frecuentadas por más ciudadanos está "en que son consideradas (...) fundamentalmente como lugares de estudio y, como tales, destinadas a aquellas personas que siguen estudios regulares" (2001, p. 108 y 118). En el mismo sentido concluyen los autores del *Relatório síntese* del estudio sobre *Bibliotecas Públicas e hábitos de leitura: instituições e agentes* en Portugal: "Da mesma forma, as bibliotecas públicas parecem assumir-se de forma muito visível como uma retaguarda da instituição escolar, fornecendo um ambiente propício ao estudo, bem como os instrumentos necessários (...) à prossecução dos trabalhos escolares, sem que existam nítidos efeitos de arrastamento para o investimento na intensificação e diversificação das práticas de leitura." (Lopes, João Teixeira y Antunes, Lina (2000), *Bibliotecas e hábitos de leitura: instituições e agentes*. [Lisboa]: Instituto Português do Livro e das Bibliotecas; Observatório das Actividades Culturais. p.51).

(11) Nunes, Henrique Barreto (1996) - *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga y Martínez González, Jerónimo (1988) - *Sistemas de bibliotecas públicas en España y sus órganos de gestión: una hipótesis histórica*. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1988, nº 55, p. 77-103.

servicios tantas opciones de vivencia y acceso a *lugares* como los que constituyen la sociedad es su oportunidad de no sólo conquistar una nueva imagen, como de efectivamente y de forma definitiva ganar el mismo tipo de impacto social que otras bibliotecas públicas tienen tradicionalmente en otras regiones del mundo.

En su master sobre “Bibliotecas Públicas e esfera pública”, João Ventura concluye que, “ao se assumirem cada vez mais, também, como plataformas públicas de acesso à Internet, as bibliotecas públicas (...) ampliarão não só a sua função de mediação do saber, devendo para isso desenvolver sistemas estruturados de apontadores, descrição bibliográfica dos recursos em rede ou associação de URL aos catálogos locais (...), como reforçam a ideia de lugar de conhecimento a que, tradicionalmente, surgem associadas, proporcionando aos utilizadores o acesso a um conjunto diversificado de mídia e serviços, através dos quais, tendencialmente, será dado ênfase as novos serviços de «informação à comunidade», a serviços de informação governamental, à «aprendizagem aberta», à integração em sistemas de «cidades virtuais» (...)” (12). Asociada a esta idea viene la convicción de que las BP deberán transformarse en *lugares* de acceso a recursos y servicios, sin límites de *espacio* o de *tiempo*, “alargando a sua esfera de influência pública e a sua vocação de espaço de sociabilização” (13).

Esta estimulante hipótesis implica que las BP empiecen desde ya a desarrollar sus nuevos espacios virtuales, en conexión con los espacios físicos donde normalmente desarrollan sus actividades. No obstante, la primera fase de todo este proceso es la construcción de un entorno informacional que amplíe lo más posible los procesos de búsqueda de información, en el sentido global, ya referido, de dilución de fronteras entre los varios aspectos de la vida del individuo. Félix de Moya define entorno como “los componentes físicos, conceptuales y sociales, lo que incluye el estado psicológico y somático del usuario” (14). Así, es diferente buscar información desde un sitio público, de lo que es buscarla desde casa o desde el despacho: en un sitio público se está rodeado de otras personas, en contacto cercano con desconocidos, condicionado por horarios y por condiciones físicas que no fueron escogidas por el usuario, pero al mismo tiempo integrado en un ambiente donde predomina el *calor* de las relaciones humanas, donde se puede buscar ayuda personal, o hacer comentarios con los vecinos. La *posibilidad* de cada uno de estos tipos de acceso está además condicionada por las capacidades y condiciones específicas de cada usuario: ya intelectuales o de conocimientos adquiridos a través de la educación formal; ya económicas, que se expresan a través de la posesión o no de las herramientas informáticas necesarias para la búsqueda de información automatizada, dado que normalmente las capacidades cognitivas de búsqueda y resolución de problemas están directamente relacionadas con el estatuto económico y social. De hecho, si “el conocimiento que el usuario tiene es una variable muy importante en la selección de un sistema [de información], porque depende de su experiencia pasada (...) [y] de sus capacidades cognitivas generales” (15), la determinación previa de las características de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca pública local es un dato fundamental en el momento de definir las características del entorno informacional en el seno del cual la biblioteca va a crear sus productos y contenidos de información.

3. La Biblioteca Pública en el entorno virtual: ¿Qué cambio?

La nueva biblioteca que prolonga la vieja biblioteca desde dentro y desde fuera de sus fronteras físicas es el agente de su transformación y se expresa, en el contexto de la filosofía de actuación que venimos proponiendo, en primer lugar a través de la puesta a disposición de puntos de acceso a Internet y de Web OPACs accesibles desde la biblioteca y en línea y, en segundo lugar, a través de la construcción de sitios Web e intranets, que pueden de igual forma ser accesibles desde cualquier lugar donde se encuentre el usuario (que en esta concepción puede ni siquiera nunca entrar por las puertas físicas de la biblioteca), pero también, y no menos importante, desde el

(12) Ventura, João (2002) - *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta, p.147.

(13) Ídem, ibídem.

(14) Moya Anegón, Félix de (2001) - El acceso a la información en el entorno electrónico. Granada: Universidad, p. 30.

(15) Ídem, p.35.

interior mismo de la biblioteca, ampliando sus servicios y contenidos como en los juegos de una sala de espejos.

Los nuevos lugares a través de los cuales la BP desarrolla sus servicios, no son lugares de sustitución, ni mucho menos lugares de denegación: son lugares de extensión y, quizás, de reinención y creación de *otra* relación con la sociedad.

En realidad, el espacio ocupado por las bibliotecas en la sociedad digital está tan lleno de oportunidades como de riesgos. A pesar del cambio revolucionario que presuponen los métodos de acceso a la información basados en la tecnología de Internet, a pesar de las amenazas de desaparición frente a otras organizaciones *teóricamente* capaces de prestar los mismos servicios de las bibliotecas de forma *aparentemente* más eficaz, los profesionales siguen sin creer que esto implique algún tipo de cambio revolucionario en la filosofía bibliotecaria. Es natural que, en un momento inicial, en el principio de la década de 1990, cuando Internet se anunció como una constelación de extrañas posibilidades en el cielo de la comunicación, o incluso en los primeros años después de 1994, cuando la World Wide Web demostró ser superior a cualquiera de las anteriores aproximaciones a la información en Internet, como el Gopher, la tradición ha prevalecido sobre la innovación tecnológica. No obstante, y a pesar de la dificultad en comprender las consecuencias de un cambio tecnológico acelerado, acompañado de un cambio social equivalente, los bibliotecarios están *haciendo historia sobre la marcha*, siendo obligados a redefinir los fundamentos mismos de su profesión sin tiempo posible de reflexión entre el raciocinio y los hechos, y están descubriendo que, como dice Charles Martell, no son enteramente libres de escoger y que la *radicalidad* de la innovación va a implicar su rápida transformación en “innovative thinkers” (16).

La percepción de la novedad que Internet significaría para las bibliotecas¹⁷ viene desde los primeros tiempos de la Web. En 1994, Eric Lease Morgan escribía así: “The Web can be used to distribute information about libraries. This information includes such things as hours of operation, reference guides, policies, description of services, lists of subject specialists, and building maps. Like our earliest online catalogues, this particular use of the Web transfers old services to a new technology without truly taking advantage of the technology’s strengths. The organization of Internet resources is another use of this technology (...). Who can do this better than librarians who have special training and experience in organising information?” (18) Mirando un poco más lejos, en el mismo artículo imagina la utilización de Internet para prestar servicios de referencia en línea, de forma sincrónica (en tiempo real) y no solamente asincrónica (en tiempo diferido, por medio del correo electrónico), en un formato de pregunta-respuesta que terminaría en el diseño automático de un mapa de localización de la información pretendida, no sólo en la biblioteca en cuestión, sino en otras bases de datos disponibles en la Web. A pesar de no poder ser aún consciente de los profundos cambios que las tecnologías basadas en Internet significarían para la sociedad, Morgan comprendía que el uso de la Web terminaría por llevar a la percepción de nuevas funciones para las bibliotecas. No obstante, Eric Morgan no ha sido el único, ni mucho menos el primero a entender las potencialidades de Internet y las profundas consecuencias que vendría a tener en la actividad bibliotecaria. Un año antes, James Powell proponía un modelo para la concepción de un sitio en la Web, que consideraba ya más flexible y potente que el Gopher: “...It occurred to me that a hypertext library system might be a viable alternative (...). I decided that this basic library information system would include the following capabilities and resources: (1) the ability to access documents stored locally, (2) the ability to access documents and resources located on other computer systems provided in a variety of formats by a variety of information servers, (3) the ability

(16) Martell, Charles (2000), The disembodied librarian in the digital age, *College and Research Libraries*, 2000, vol. 61, nº 2, p. 111.

17 Mucho más que un medio de almacenamiento y difusión de recursos de información, Internet es también un medio de prestación de servicios interactivos, en tiempo real y de acceso remoto, lo que presupone un verdadero cambio de actitud frente a las formas tradicionales de prestación de dichos servicios.

(18) Morgan, Eric Lease (1994) - The World Wide Web and Mosaic: an overview for librarians. *Public-Access Computer Systems Review* [en línea] vol. 5, nº 6. [consulta: 2003 jun. 12]. Disponible en Internet: <<http://www.lib.ncsu.edu/staff/morgan>>.

to access information from the patron for information requests such as ILL or renewal notices, (4) the ability to access the local library OPAC, other library OPACs, and other information services available via telnet on the Internet, and (5) a basic document classifying some diverse information resources by general subject classifications” (19). La importancia de las propuestas de Powell no está solamente en la definición de algunos de los aspectos que vendrían a ser elementos imprescindibles en la construcción de cualquier sitio Web de bibliotecas, sino también en la validación de los recursos de Internet como documentos susceptibles de integrar las colecciones de las bibliotecas, reconociendo en ellas un agente de mediación del acceso a ese nuevo tipo de soportes de información, y abriendo camino hacia el planteamiento de un nuevo principio de actuación. Más aún, Powell comprendió que la Web abría la puerta al desarrollo de servicios bibliotecarios hasta entonces impracticables, como la creación de objetos digitales, la utilización de las potencialidades multimedia de Internet, permitiendo no solamente leer, sino también ver y escuchar documentos sin salir del mismo entorno, o la introducción de servicios de ayuda en línea: “...the possibilities for a hypertext electronic library are boundless. Special collections could provide access to fragile material as scanned pages (...). Patrons using the library OPAC could view help information (...) while accessing the OPAC in a separate window. Labs could be set up in the media center to provide access to audio resources, such as Internet talk radio, graphics and motion video segment (...)” (20). En el mismo artículo, proponía la instalación de puestos de información en las diversas secciones de una biblioteca, utilizando el hipertexto para indicar los servicios, condiciones y colecciones que podrían encontrarse en cada una: introducía así el concepto de convivencia entre lugares, entre el espacio de los flujos y el espacio físico de la biblioteca, esto es, uno de los valores añadidos de la biblioteca híbrida, más allá de la convivencia de los soportes y de la comunicación interactiva usuario/biblioteca.

En abril del mismo año de 1993, Michael Bauwens publicaba en la *Business Information Review* su *Manifiesto de los Cybertecarios* (21). En él se refería al “reto de supervivencia” que enfrentaban las bibliotecas y señalaba uno de los aspectos básicos que condicionan la discusión sobre los efectos de las TIC en la actividad bibliotecaria: el hecho de que los bibliotecarios son los únicos profesionales cuyo título profesional está ligado a un edificio, lo que resulta en una relación emocional inconsciente con el contenido de ese edificio, i.e., *El Libro*. En su argumentación, Bauwens señala que esta ligazón estrecha con el edificio equivale además a una seria dificultad en concebir la organización fuera de un modelo centralista “that sees the ‘library’ as an institution which is centrally located and where our customers should transport themselves to find the required information” (22), lo que vuelve muy difícil enfrentar la necesidad de crear un nuevo modelo organizacional, más adecuado a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y en armonía con las herramientas tecnológicas ahora disponibles. Su modelo establece la transformación de la biblioteca tradicional en “cyberteca”, concebida a partir de las tecnologías de comunicación remota y funcionando en redes en las que el antiguo centro (la biblioteca central a partir de la cual se desarrollaba toda la organización) se convierte en periferia, y la antigua periferia (los ahora denominados *cybertecarios*) en centro, un centro en constante interactividad con los usuarios y determinado a proveer el acceso a la información independientemente de la localización o la posesión de los soportes en los que esa información se manifiesta.

La visión de Bauwens fue revolucionaria en su época, pero su perspectiva propone una transformación radical de los servicios bibliotecarios en flujos de información, i.e., en comunicación pura, y olvida el hecho de que el proceso de la información no existe independientemente de la convivencia social y que la sociedad desarrolla sus necesidades de información de forma compleja, que envuelve una cantidad de otras variables tan determinantes como la rapidez o la eficacia del acceso. A pesar de su insistente referencia a la importancia del usuario individual - al que llama, sin

(19) Powell, James (1994) - Adventures with the World Wide Web: creating a hypertext library information system. *Database*, vol. 17, nº 1, p. 62.

(20) Ídem, p.64

(21) Bauwens, Michael (1993) - *Cybrarians Manifesto*. [en línea]. Actualizado en 1993, [consulta: 2001]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/net/baum1.txt>>.

(22) Ídem, ibídem.

dudar, *cliente* -, en el proceso de la información, el autor parece concebir la comunidad de los usuarios como una masa lineal, sin diferencias socio-económicas y culturales, y para la que basta con proveer de caminos en las autopistas de la información para que todas sus necesidades en el ámbito informacional queden satisfechas. Así será, quizás, en ciertos entornos especializados, pero no lo es ciertamente en el entorno social complejo y dinámico que usa o puede usar los servicios de la biblioteca pública y no en el contexto de una sociedad *informacional*, en la que el concepto de información engloba los datos puros útiles para el conocimiento científico o profesional, pero también todos los datos relacionados con el ocio, la vida familiar y comunitaria y su pleno procesamiento.

El centro de la cuestión está, sigue estando, en los entornos. El verdadero reto en esta etapa de la historia de las bibliotecas públicas es su concepción en cuanto entorno informacional. Por entorno informacional entendemos una relación dinámica e interactiva entre espacios físicos y servicios tradicionales, espacios y servicios virtuales y el factor humano constituido por los usuarios y por los bibliotecarios (23). Es en esta múltiple dimensión, una dimensión definitivamente híbrida, en la que las BP tienen que pensar y desarrollar sus nuevos *lugares* de actuación y expresión, los sitios Web (24).

4. El nuevo portal de entrada en la biblioteca pública: los sitios Web

En realidad, los sitios Web pueden ser utilizados para cumplir una gran variedad de objetivos y suministrar diversos tipos de servicios bibliotecarios. De una forma general, el sitio Web de una biblioteca pública tendrá como objetivos principales: (a) publicitar la biblioteca, sus servicios y las actividades que organiza; (b) difundir información corriente sobre la biblioteca – reglamentos, ubicación, horarios, contactos, etc. – a los usuarios; (c) proveer el acceso en línea a documentos de referencia, como enciclopedias y bases de datos, así como a bibliotecas digitales de la propia biblioteca o de otras bibliotecas y organizaciones; (d) proporcionar el acceso remoto al catálogo de la biblioteca y otras bases de datos por ella creadas; (e) apoyar a los usuarios en la navegación en Internet, organizando colecciones de recursos Web y proporcionando ayuda y formación en línea en su utilización; (f) servir como portal de acceso a organizaciones y temas locales e incluso ser productor de información sobre la localidad; (g) hacer posible la utilización en línea de parte de los servicios de la biblioteca, como el préstamo, la inscripción en la biblioteca, pedidos de fotocopias, referencia virtual, sugerencias, etc. (25)

En los EE.UU., donde la utilización de las tecnologías de información y de las potencialidades de Internet lleva algunos años de adelanto sobre las bibliotecas europeas, la mayor parte de los sitios Web de bibliotecas públicas incluye visitas guiadas virtuales (con fotografías, plantas y descripción de las funciones de cada espacio), agendas de actividades, sugerencias de lectura o audición, listas de recursos impresos y electrónicos, clubes de lectura (libros aconsejados por la biblioteca y los usuarios, foros de discusión, etc.), archivos de hechos sobre temas locales, preguntas frecuentes, explicaciones sobre la utilización de los servicios en la biblioteca física y a través de la Web, pequeños cursos en línea sobre cómo utilizar la Internet o cómo buscar información en la Web, páginas para niños y jóvenes o de apoyo a padres y profesores, para citar solamente algunos de los servicios más comunes; como estrategia para apoyar financieramente la biblioteca, algunos se encuentran incluso asociados a sitios comerciales, como librerías, recibiendo un porcentaje sobre las ventas ocurridas a través del sitio (26).

(23) Véase Moya Anégon, Félix de (2001) - El acceso a la información en el entorno electrónico. Granada: Universidad.

(24) Por una cuestión de claridad del discurso, importa esclarecer que por sitio Web entendemos una "colección de páginas Web relacionadas e interconectadas a través de enlaces de hipertexto y que existen dentro de un servidor particular", de acuerdo con las definiciones de Alexander, Janet, y Tate, Marsha Ann (1999), en *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Web* y O'Neill, Edward T. (1998), en *Characteristics of Web accessible information*.

25 Parte de estas funciones pueden encontrarse detalladas en el artículo de Clyde, Laurel A. (2000) - Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 2, p. 97-108.

(26) Cfr. Falk, Howard (1999) - Library Web site innovations. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 5, p. 323-328.

En la construcción de un sitio Web, la biblioteca tiene que prever una multiplicidad de situaciones relacionadas con los medios, los servicios que pretende prestar, y la comunidad de usuarios posibles.

Por medios, entendemos no sólo las colecciones en efectiva *posesión* física de la biblioteca y su red (de anexos o del conjunto de bibliotecas integradas en un sistema), sino también los recursos en personal (número y calificaciones, incluyendo las posibilidades de formación continua), los presupuestos, los espacios físicos a partir de los cuales se desarrolla el entorno informacional, y muy particularmente los recursos tecnológicos, desde los más obvios, como el tipo de programas informáticos y servidores que la biblioteca detiene, hasta los infraestructurales, como la existencia en la comunidad local de redes de ADSL o cable para la transmisión de los flujos electrónicos.

Con relación a los servicios, hay que partir del principio de que cada biblioteca, o red de bibliotecas, es un caso, y que los sitios Web a construir deben de ser desarrollados y gestionados de forma que alcancen los objetivos de la biblioteca y cumplan sus misiones. De acuerdo con Laurel Clyde (27), los servicios habrán de ser creados en el ámbito de tres tipos de contenidos principales, que hay que definir en un primer tiempo, en cuanto parte de una política previa de contenidos: los contenidos creados por la organización para el cumplimiento de sus objetivos generales (reglamentos, guías, etc.), los contenidos creados por la organización en función del mismo sitio Web (novedades, agenda de actividades, recursos de Internet) y los contenidos creados por otras organizaciones (expresando el concepto de la biblioteca sin muros).

Las consideraciones relacionadas con la escritura y el lenguaje de los contenidos y la arquitectura de la información condicionan la eficacia del servicio prestado a través de la Web. De hecho, no es la misma cosa escribir para un ambiente electrónico de acceso remoto que escribir un texto impreso, y hay códigos de lenguaje en Internet que deben ser observados por las bibliotecas con el objetivo de hacer eficaz la comunicación establecida a través del ciberespacio. Más importante aún, la arquitectura de la información, i.e., la forma cómo se organiza y presenta la información en ambiente Web, implica el desarrollo de una estructura para el sitio Web, la definición de relaciones específicas entre secciones o páginas y el desarrollo de estructuras para el contenido de cada página individual. Un sitio Web puede ser construido con base en diferentes tipos de estructuras, o bien reflejando la estructura de la organización que lo crea (concepción más bien conservadora, pero adoptada por comodidad por muchas bibliotecas públicas), o bien a partir de cualquier clasificación o estructura jerárquica utilizada en la institución, o aún a partir de una clasificación lógica concebida a propósito para la provisión de un sistema eficaz de servicios e información en un entorno Web. Por otro lado, la arquitectura del sitio incluirá obligatoriamente aquello que puede ser considerado equivalente al diseño y localización de los pasillos, escaleras, ascensores, sistemas de señalización, etc. en cualquier espacio público de la *realidad real*, o a los sumarios e índices en un producto de información documental, que aquí se designa como *herramientas de navegación*. En el mundo virtual, las herramientas de navegación están constituidas por menús, directorios, mapas del sitio y de navegación, motores de búsqueda, colores, símbolos, etc., y su objetivo es ayudar a la orientación de los usuarios en el espacio digital.

Otro aspecto relacionado con la eficacia final del sitio Web, sus contenidos y servicios, es el diseño virtual, que incluye las opciones de creación y uso de imágenes, gráficos y logotipos, los tipos y cuerpos de letras, los fondos de pantalla, los paneles y botones de navegación y los colores que hacen la imagen del sitio. Algunas de estas opciones habrán de ser combinadas con las opciones de navegabilidad, ya que, por ejemplo, por más atractivo que resulte el uso de imágenes, el espacio que ocupan acaba por condicionar la rapidez de acceso a las páginas.

Aún en el aspecto de la concepción, ningún sitio Web puede ser pensado independientemente del entorno en el que es creado, lo que significa que hay que introducir los metadatos necesarios a la indexación del sitio en la Red. Es a través de los metadatos como los motores de búsqueda de la Web identifican los contenidos de un sitio, facilitando su localización por usuarios remotos y en el interior del mismo sitio. En el mismo sentido, la concepción del sitio implica tener la certeza de

(27) Ídem., p.98

que, una vez activo, será fácil de encontrar a través de los principales motores de búsqueda nacionales e internacionales y está listado en los directorios profesionales más importantes (28). Finalmente, lo más importante: el sitio Web de una Biblioteca Pública tiene que ser concebido en función de los usuarios (y concretamente de un nuevo tipo de usuarios, que harán un uso de la biblioteca diferente de todas las experiencias habidas anteriormente), incluso más que de los servicios y evidentemente mucho más allá de las colecciones y condiciones específicas de la biblioteca física. En primer lugar, es necesario tener en cuenta que, en la sociedad informacional, la única puerta que muchos usuarios pasarán alguna vez para entrar en la biblioteca, será la del sitio Web. En segundo lugar, el entorno Web significa que no es ya posible identificar a todos los usuarios de la biblioteca; así, si la definición de grupos de intereses, de edades, socio-profesionales, etc. se vuelve más fácil a partir del análisis de las estadísticas generadas por el propio servidor o incluso de las características interactivas de un sitio Web bien construido, el hecho de que está disponible a todas las horas de todos los días de cada año y sin ningún condicionante de lugar geográfico, hace que los usuarios posibles sobrepasen con mucho las previsiones que pueden ser hechas cuando se trata de los habituales usuarios reales o potenciales de comunidades locales: hay usuarios que nunca será posible conocer (29) y que no dejarán más rastro de su paso que algunos “clicks” anónimos en las páginas Web de la biblioteca. En tercer lugar, habrá que tener en cuenta, de un lado la diversidad de usos que uno puede hacer del sitio Web de una biblioteca pública y, de otro, las características específicas de cada usuario, que condicionan su acceso a la información. Los usos de los sitios Web no pueden ser *inferidos* a partir de los usos tradicionales de la biblioteca, sino de una conjugación de los usos tradicionales practicados por usuarios habituales, o que tienen una relación corriente con la biblioteca, con los usos de no-usuarios habituales, que utilizan los servicios bibliotecarios virtuales a partir de una imagen hecha de lo que pueden encontrar ahí y, sobre todo, con los usos de la Web, con la imagen y la experiencia de navegación en entorno virtual y de sus características, recursos y posibilidades. Esto quiere decir que si, por ejemplo, uno está acostumbrado a esperar, sin protestar, en una cola hasta ser atendido por el funcionario del mostrador, o en una mesa hasta que le sean entregados los documentos pedidos, los procedimientos en una página Web ya implican una capacidad de espera mucho menor y una necesidad de rapidez que no tiene equivalente en lo cotidiano de la *realidad real*: se espera que entre el “apuntar y ‘clickcar’” y la respuesta adecuada en un hipertexto no pasen más que unos pocos segundos, y se considera el servicio malo y se desiste de ello si el procesamiento de los pedidos es más lento de lo establecido por las *intuitivas* normas de la navegación virtual. Por otro lado, el éxito en una navegación entre la página de entrada y la página o información que buscamos, o entre páginas, depende de la posibilidad del usuario de predecir donde va a llevar el enlace que ha seleccionado y de distinguir un enlace de otro (30). Esto significa entender que el diseño y la escritura en un sitio Web tienen características específicas, que implican la rapidez, la intuición, la flexibilidad, la versatilidad, la lógica, la interactividad, la hipertextualidad y la actualidad, y que estas características son rápidamente asumidas por los usuarios, que esperan respuestas adecuadas al entorno específico de la Web, y no repeticiones de los servicios físicos tradicionales.

En el caso específico de las bibliotecas públicas, algunas misiones tradicionales salen reforzadas en la sociedad informacional, y conceptos como el de inclusión, alfabetización informacional y valorización de lo local aparecen como principios conceptuales a tener en cuenta en la hora de concebir, o *pensar*, un sitio Web. La perspectiva innovadora viene del hecho de que, como hemos defendido, es función de la BP, en cuanto agente básico de la democracia e institución pública de

(28) Cfr. Clyde, Laurel A. (2000) - Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 2, p. 97-108.

(29) Shemberg, Maria (2000) - Through the Web: door to academic libraries. *Reference Services Review*, 2000, vol. 28, nº 2, p. 178: “...Web page designers should keep in mind that their sites serve as sources of information for a worldwide audience. Though a Web site usually has a particular group of users in mind when the site is designed, the developer must be aware of the needs of secondary users also.”

(30) Spool, J. M., et al. (1999). *Web site usability: a designer's guide*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann, p. 33.

vocación cultural, educativa y social, intentar contribuir a la convergencia del *espacio de los flujos* con el espacio de la *realidad real*. Ése es su gran reto.

Referencias Bibliográficas

- ALEXANDER, Janet, y TATE, Marsha Ann (1999). *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Web* [en línea]. Wolfgram Memorial Library. Actualizado en 2001 jul. 25, [consulta: 2001 dic. 30]. Disponible en Internet: <<http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/webevaluation/webeval.htm>>.
- BAUWENS, Michael (1993). *Cybrarians Manifesto*. [en línea]. Actualizado en 1993, [consulta: 2003 jun. 20]. Disponible en Internet: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/net/baum1.txt>>.
- CASTELLS, Manuel (2000). *La era de la información: sociedad, economía y cultura. Vol 1: la sociedad red*. 2ª ed.. Madrid: Alianza.
- CLYDE, Laurel A. (2000). Libraries and the Web: a strategic planning approach to Web site management. *The Electronic Library*, 2000, vol. 18, nº 2, p. 97-108.
- NICHOLAS, David y DOBROWOLSKI, Tom (2000). Re-branding and re-discovering the digital information user. *Libri*, vol. 50, nº 3, p. 157-162.
- ECO, Umberto (1983). *A Biblioteca*. Lisboa: Difel.
- FALK, Howard (1999). Library Web site innovations. *The Electronic Library*, 1999, vol. 17, nº 5, p. 323-328.
- HARVEY, David (1990). *The condition of postmodernity*. Oxford: Blackwell.
- MANDEL, Alberto (2002). The library of Robinson Crusoe. *Páginas A&B*, nº 9, p. 91-104.
- Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994. *IFLANET* [en línea]. [Consulta: 2002 nov. 03]. Disponible en Internet: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/policies/unesco.htm>>.
- MARTELL, Charles (2000). The disembodied librarian in the digital age. *College and Research Libraries*, 2000, vol. 61, nº 2, p. 109-113.
- MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Jerónimo (1988). Sistemas de bibliotecas públicas en España y sus órganos de gestión: una hipótesis histórica. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1988, nº 55, p. 77-103.
- MCLUHAN, Marshall y FIORE, Quentin. *El medio es el mensaje*.
- MORGAN, Eric Lease (1994). The World Wide Web and Mosaic: an overview for librarians. *Public-Access Computer Systems Review* [en línea] vol. 5, nº 6. [consulta: 2003 jun. 12]. Disponible en Internet: <<http://www.lib.ncsu.edu/staff/morgan>>
- MOYA ANEGON, Félix de (2001). El acceso a la información en el entorno electrónico. Granada: Universidad.
- NUNES, Henrique Barreto (1996). *Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal*. Braga: Autores de Braga.
- O'NEILL, Edward T. (1998). Characteristics of Web accessible information. *IFLA Journal*, 1998, vol. 24, nº 2, p. 114-116.
- POULAIN, Martine, dir. (1992). *Les bibliothèques publiques en Europe*. Paris: Cercle de la Librairie.
- POWELL, James (1994). Adventures with the World Wide Web: creating a hypertext library information system. *Database*, vol. 17, nº 1, p. 59-66.
- SHEMBERG, Maria (2000). Through the Web: door to academic libraries. *Reference Services Review*, 2000, vol. 28, nº 2, p. 178-187.
- SPOOL, J. M. et al. (1999). *Web site usability: a designer's guide*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann. ISBN 155860569X.
- VENTURA, João (2002). *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras: Celta.