

Fernando Juárez
*Biblioteca Pública Municipal
de Muskiz (Bizkaia)*

HERRAMIENTAS WEB Y BIBLIOTECA: simbiosis productiva y divertida

Para establecer nuevos modos de contacto y facilitar la comunicación con los usuarios -razón de ser de una biblioteca- podemos utilizar algunas herramientas tecnológicas que han evolucionado al mismo ritmo que el acceso a la información. Pero también existen otras herramientas no bibliotecarias para ello. ¿Por qué no usarlas para crear nuevos productos y servicios en las bibliotecas? Veamos cómo, en esta segunda parte del artículo escrito por el bibliotecario de Muskiz.

¿Es la web social una amenaza?

Nos encontramos ante un nuevo modelo de acceso a la información, unas nuevas reglas de juego con un principio muy simple: la calidad de acceso a internet determina la calidad de acceso a la información. Y si la información es nuestra materia prima... creo que nadie duda de que esto ha cambiado y que necesitamos adaptarnos. La adaptación en este momento es entender el ecosistema www en el que debemos zambullirnos para tomar decisiones. Internet es dinámica, está en constante evolución, al igual que las herramientas que utilizamos para navegar; si hablamos de una web social, de una web dospuntocero, es porque existen navegadores que facilitan un uso social de la información. Son herramientas que han evolucionado a medida que el modelo de acceso a la información evolucionaba: aparición de aplicaciones en línea, participación del usuario (persona con acceso a internet) con sus pros (vertiente social participativa) y sus contras (vulnerabilidad, calidad de contenidos...), liberación del contenido para su redistribución (más palabras: sindicación, agregación, apis...) y respeto a los estándares del WWW que facilitan el uso de más de un navegador y una mayor necesidad de cuidar la seguridad durante la navegación.

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

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

- Intento de mantener bajo control el flujo informativo (modelo analógico).
- Férreo control en el acceso a la red por motivos de seguridad.
- Gran peso de la tradición en el entorno de la profesión que prima la gestión del soporte papel y no es consciente de la necesidad de un acceso de calidad a la red.

Vemos una amenaza en la web social: nos impide el control de la información, es una fuente de posibles vulnerabilidades informáticas,

detrae esfuerzos para lo verdaderamente importante (el papel). Y además da un gran protagonismo a una figura que hasta ahora había recibido la información en las condiciones que nosotros le marcábamos: el usuario. Bajo estas premisas el navegador web (IE¹, por supuesto) es algo que viene instalado por defecto con nuestro Windows y que sirve para acceder al correo electrónico (que no tenemos tiempo de leer porque nos distrae del trabajo); chatear, subir vídeos o fotos, mantener un blog o etiquetar son actividades perniciosas vetadas para los profesionales de nuestras bibliotecas...

Pero, ¿y si en vez de una amenaza, la tecnología esta fuese una aliada para revitalizar la biblioteca, una oportunidad de decir a los usuarios: “¿Tienes problemas para informarte adecuadamente? No te preocupes, tu biblioteca te ayuda”?

Antes de que se me olvide: para sacar partido a todo lo que voy a contar es aconsejable tener una página web que esté bajo control total de la biblioteca. Si ese no es tu caso dirígete urgentemente al apartado “La nueva gestión del contenido: *planetillas* bibliotecarios con Netvibes”, que se encuentra casi al final. Tal vez te ayude.

Tempus fugit

El origen marca. Y supongo que el *origen almacenero* de la biblioteca de Muskiz (de estructura organizativa poco jerarquizada, sin personal informático y discreto fondo bibliográfico), su escasa tradición bibliotecaria, su falta crónica de recursos han favorecido que nos olvidemos de lo importante (el fondo) y nos centremos en lo accesorio (atender a los usuarios de la mejor manera posible) siempre teniendo presente dos premisas: tú te lo guisas, tú te lo comes (sí, algo pedestres, pero es lo que hay con un presupuesto con tendencia de crecimiento cercana a cero y disponibilidad de personal sustentada en la capacidad de crecimiento presupuestario). Y un día descubres, fascinado, la web social; y empiezas a utilizar *el tiempo que no tienes, el tiempo de lo importante* en jugar con nuevas herramientas y ves que, pese a todo el tiempo perdido, la biblioteca no se hunde, incluso avanza; y que esos *tiempos perdidos* (aquellos que se sitúan entre las peticiones de los usuarios y que al parecer son muy prolongados en esta biblioteca desde la que escribo) experimentando con el uso de estas herramientas nos han permitido optimizar nuestros procesos laborales y generar nuevos servicios bibliotecarios: creación de una

colección local con acceso al documento primario, servicio de referencia virtual, panel de anuncios y difusión de una página web de fácil creación y actualización.

La experimentación nos permite conocer herramientas, evaluar cuáles de los nuevos servicios que posibilita la tecnología pueden ser asumidos fácilmente por cualquier biblioteca y cuáles de-

Todos los experimentos de posible uso bibliotecario realizados en Muskiz se sustentan en un acceso de calidad a internet (entendido como tal aquel que posibilita un uso libre y flexible de las herramientas web) y en la construcción de un entorno de trabajo virtual creado *ad hoc* gracias a las posibilidades de personalización que ofrece uno de los mejores navegadores del momento: firefox³ y sus famosas extensiones.



ben ser replanteados o directamente desechados por ser inviables; nos permite conocer profesionales de otras bibliotecas y, también, que de vez en cuando te inviten a contar cosas.

Un inciso importante: la mejor herramienta de trabajo no es la más potente sino aquella que te ayuda a conseguir lo que necesitamos con comodidad. Las herramientas que aparecen comentadas son por tanto aquellas con las que me siento cómodo a la hora de trabajar. Hay muchas más (y tal vez mejores) para hacer lo mismo. Solo tienes que descubrirlas. Y tal vez te ayude en esa tarea consultar la comunidad de prácticas del Sedic “Web social para los profesionales de la información”².

Reconvertirse en bibliotecario digital: aprender a navegar... socialmente. Mi firefox

Perogrullo bibliotecario: la biblioteca tiene inervalorada la importancia del navegador en la calidad del acceso a internet... a pesar de que todos nuestros procesos informacionales dependen de la red y sus reglas de juego. Las condiciones de creación, almacenamiento y difusión de la información han evolucionado de tal manera que el usuario, quienquiera que sea, tiene un control casi total sobre sus productos informacionales. Por eso se habla de la importancia del *usuario*. Y la biblioteca tiene que ser usuaria, sin lastres, de la web. Y quitar lastre es aprender a navegar y no tener restricciones para ello.

Supongo que el primer contacto con firefox se vio facilitado porque en el entorno bloguero siempre ha sido muy popular; leería en algún sitio sobre sus virtudes (tecnología) y la curiosidad (actitud) me pudo. Fue amor a primera vista. Creo, por principio, que una biblioteca pública debe potenciar el uso del software libre, y firefox es software libre; su filosofía le permite tener un equipo de desarrolladores (amplio y plural) que facilita su adaptación inmediata a las necesidades de los usuarios (incluso a los de comunidades pequeñas, como la mía, que podemos navegar en nuestra otra lengua, euskera, catalá, galego... Por cierto, lo mismo sucede con el openoffice⁴).

Firefox (a diferencia de la biblioteca) conoce las nuevas reglas de juego informacional y confía en el usuario; confianza que se sustancia en la capacidad que nos ofrece para configurar una herramienta a nuestra medida y en la libertad para crear nuestras propias aplicaciones, las famosas extensiones. No hay dos firefox iguales.

Las extensiones nos facilitan el manejo de diferentes herramientas (del.icio.us, netvibes, OPACs, twitter...) desde un único punto de acceso: la ventana del navegador. Él se encarga de llamar a esas herramientas y gestionarlas en nuestro nombre. Es decir, firefox nos permite, mientras leemos un artículo en la red, etiquetarlo en delicious, agregarlo en netvibes y comentárselo a los amigos en twitter sin necesi-

M

CÁTEDRA
MIL LETRAS

EDICIONES CÁTEDRA CONMEMORA TREINTA Y CINCO AÑOS DE LITERATURA Y MIL TÍTULOS DE LETRAS.

PARA ELLO HEMOS QUERIDO PONER EN MANOS DE NUESTROS LECTORES UNA SELECTA MUESTRA DE TÍTULOS BAJO LA ADVOCACIÓN DE MIL LETRAS

Mil letras *invita*
a recorrer los caminos
de la literatura

ANTONIO MACHADO
Campos de Castilla

GUSTAVO ADOLFO BÉCQUER
Leyendas

PEDRO CALDERÓN DE LA BARCA
La vida es sueño

GUSTAVE FLAUBERT
Madame Bovary

AA. VV.
Poesía lírica del Siglo de Oro

PÍO BAROJA
El árbol de la ciencia

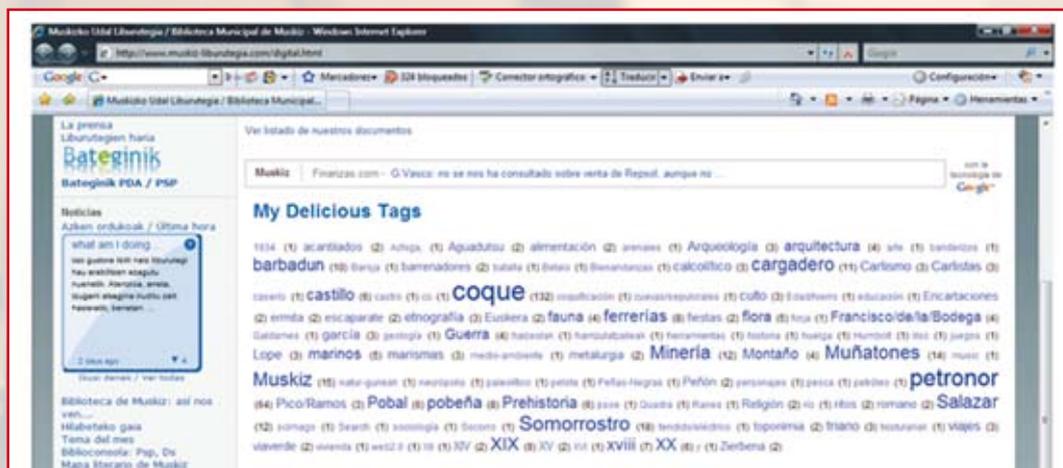
CHARLES BAUDELAIRE
Las flores del mal

FIÓDOR M. DOSTOIEVSKI
Crimen y castigo



dad de abrir esas herramientas y, lo que es más importante, sin necesidad de dejar de hacer lo que estamos haciendo: leer el artículo. Eso es dar protagonismo e importancia al usuario, esa es una buena descripción del espíritu de la web actual; y eso es lo que me gustaría recalcar: la web social de nuestras bibliotecas está más cerca gracias a firefox y sus extensiones.

social: esa libertad del usuario para etiquetar, clasificar, describir la web a su antojo, sin que medie un lenguaje controlado, se nos antoja (:-)) peligrosa, caótica... y, sin embargo, en ese caos reside todo su potencial. La popularización de los sistemas de etiquetado ha propiciado una diferente utilización de los mismos en función de las necesidades de las personas, desde sis-



La biblioteca puede usar y crear extensiones para facilitar al usuario el acceso a la biblioteca. Imaginemos una persona que, en el sofá de su casa, consulta la prensa digital; está leyendo una reseña de un libro que parece interesante y se pregunta si estará disponible en la biblioteca de su entorno; podemos crear un motor de búsqueda que se integre en la barra de navegación y permita a ese usuario consultar el catálogo de su biblioteca de una manera muy sencilla: selecciona el catálogo de la biblioteca, introduce el término de búsqueda y le da al intro para ver en su pantalla la información que necesita. En Muskiz hemos creado esa extensión⁵; en nuestro centro todos los ordenadores tienen como página de inicio la web de la biblioteca, a la que se accede desde firefox y permitimos la consulta simultánea de la red y el OPAC, tal y como lo haríamos desde el sofá de casa.

El agua de nuestro molino: delicious o cómo etiquetar un pueblo

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

temas basados en el tagging social (folksonomías) para uso personal y social, hasta el uso de las etiquetas y las nubes de tags para representar visualmente (y de manera general) los contenidos de los periódicos, blogs, webs, etc.

No sabría explicarte qué es *folksonomía* pero sí cómo encauzar aguas hacia un molino; durante siglos mis paisanos han utilizado el agua del río Barbadun para moler granos y doblegar hierro; sobre todo esto último. El cauce del río ha sido represado en diferentes sitios para llevar el agua a las ferrerías donde nuestros ferrones han estado trabajando al ritmo del martillo pilón. Una biblioteca se parece mucho a una ferrería: necesita encauzar mucha información para poder crear servicios informativos pertinentes y, a poder ser, de calidad. Navegando encontramos información interesante para nuestros usuarios. Y si cada vez que vemos algo que nos interesa podemos desde nuestro navegador (Firefox, ¿recuerdas?) llevar *ese agua* (artículo, vídeo, foto...) a *nuestro molino* (ya sabes, poner la etiqueta que nos apetece y zas, ya está a nuestra disposición) podemos plantearnos la posibilidad de hacer lo mismo con la información que le interesa a nuestra comunidad.

En la biblioteca de Muskiz utilizamos el etiquetado social para facilitar la recuperación de los contenidos locales que ofrecemos. Gracias a una de las herramientas más populares (delicious⁶) la biblioteca, cual usuario de la web, guarda sus favoritos, les asigna una palabra clave y comparte esa información. Hemos creado un usuario

en delicious que se llama *biblioteca muskiz* (bibmus). Cada vez que veo algo relacionado con mi pueblo abro *bibmus* y etiqueto.

Un panel de anuncios muy flexible: microblogging, twitter y el navegador

El microblogging es la publicación de pequeños mensajes sobre lo que uno está haciendo en un determinado momento. Twitter⁷, pownce⁸, jaiku⁹ son aplicaciones que sirven para enviar mensajes a tus amigos y tenerles informados de lo que haces en cada instante. Salvando las distancias es como escribir un SMS. Una de sus características es que puedes incluir tus propios mensajes en otra página o blog; otra es que todos los mensajes se pueden distribuir por RSS¹⁰.

Y eso es lo que hemos empezado a hacer en la biblioteca. Utilizamos twitter para lanzar mensajes cortos que recogen noticias *percederas* (el último título que ponemos a disposición del usuario, la interrupción momentánea de un servicio...) que incrustamos en nuestra página web. Hemos creado un servicio que llamamos *Azken ordukoak / Última hora*, que es un panel de anuncios. Si además utilizamos firefox existe una extensión (twitterbar¹¹) que nos permite introducir el mensaje desde la barra de direcciones del navegador, sin necesidad de abrir aplicaciones diferentes. La actualización del contenido es transparente e inmediata.

Chateo bibliotecario

Todavía recuerdo las veces que he denegado, porque no lo consideraba un servicio bibliotecario, la utilización del chat a mis usuarios (sobre todo adolescentes que, supongo, encontraban en el anonimato de la biblioteca ese ambiente relajado que tal vez no tuviesen delante de sus padres... esto lo sé como padre de pre-adoles-

cente); ¡qué oportunidad perdida para hacer un taller y enseñarles que, aparte de sus muchas ventajas, hay que ser conscientes de los posibles efectos desagradables que tiene aceptar caramelos de desconocidos!

Lo que son las cosas, ese servicio no bibliotecario resulta ahora el paradigma de la referencia virtual. La razón de ser de una biblioteca es el usuario y la tecnología nos facilita establecer nuevos modos de contacto para facilitar la comunicación con él. Además del tradicional servicio de referencia presencial, del teléfono y del correo electrónico podemos ofrecer a cualquier usuario, sin coste alguno, una breve sesión de chat a la que se accede desde la página web de la biblioteca. Posibilitamos establecer una conversación con la biblioteca y ofrecer una orientación o una respuesta casi de inmediato.

Instaurar este servicio, a pesar de sus ventajas, tiene un elevado coste de recursos humanos por lo que su implantación debe ser evaluada previamente. En bibliotecas pequeñas es problemático como servicio de referencia; en Muskiz el chat no se ofrece como un servicio de referencia bibliotecaria, sino como un punto de coloquio informal. Utilizamos una herramienta (plugoo¹²) que al identificarnos en nuestro servidor de correo electrónico activa el servicio de chat; esta herramienta facilita la inclusión en nuestra página de un artilugio (widget) muy intuitivo que permite personalizar la frase de contacto y utiliza los colores de un semáforo para indicar al usuario si el servicio está activo o no. Cada vez que un usuario accede al chat una alarma sonora te pone en aviso.

La nueva gestión del contenido: planetillas bibliotecarios con netvibes

Netvibes¹³ es una herramienta que te puede permitir obtener la ansiada página web de la biblioteca. Bueno, esa es una explicación entre tú y yo, que hablamos el mismo lenguaje. Los entendidos en la materia hablarán de escritorio virtual personalizado o página principal personalizada. Consiste en una página web donde puedes integrar de forma sencilla diversos artilugios (widgets) con funcionalidades muy diversas (buscar en google, ver el correo, twitter, etc.) además de syndicar fuentes RSS. La página se divide en pestañas y dentro de cada pestaña aparecen recuadros con las aplicaciones o los contenidos sindicados. Todo muy personalizable.

Voy a confesarte una cosa: leo la prensa en el



¿Y si en vez de una amenaza la tecnología esta fuese una aliada para revitalizar la biblioteca, una oportunidad de decir a los usuarios: “¿Tienes problemas para informarte adecuadamente? No te preocupes, tu biblioteca te ayuda”?

curro (sobre todo cuando gana mi equipo de fútbol...); llegué a netvibes gracias a la prensa; descubrí que me permitía concentrar en una página las noticias que me interesaban; y tal vez fue el cargo de conciencia que me sobrevinía por perder el tiempo de esa manera y la necesidad de redimirme (que es sinónimo de justificarme) lo que me impulsó a tener el siguiente pensamiento: lo que es bueno para el profesional de la biblioteca es bueno para el usuario de la misma. Hace tiempo que surgieron los universos en Netvibes: páginas públicas de usuarios concretos que concentran información sobre un determinado asunto; a la vez que creamos un sistema de información privado (accesible mediante clave) podemos ofrecer un perfil público, accesible a todo el que lo desee, de la información que seleccionemos, integrando fácilmente contenidos de todo tipo, que es precisamente una de las tareas que las bibliotecas intentamos hacer diariamente... y no solemos conseguir. Estos universos estaban cerrados a personas y entidades importantes (al parecer la biblioteca de Muskiz no lo es); afortunadamente en enero de 2008 empezaron a liberar un producto (denominado ginger) que permite a usuarios como nosotros la creación de páginas de inicio públicas; eso de crear un universo se antoja un poco grande para una biblioteca pública... así que nos podemos conformar, de momento, con crear un planetilla¹⁴.

A modo de conclusión

La biblioteca no existe al margen del desarrollo tecnológico. La evolución de la tecnología, la aparición de nuevos soportes, las nuevas formas de difundir las ideas hacen necesario un replanteamiento de los procesos informacionales, también en un ámbito bibliotecario demasiado apegado a un modelo analógico de gestión; los servicios tradicionales de la biblioteca, centrados en gestionar información impresa, deben coexistir con servicios que permitan una gestión eficiente de los nuevos soportes informacionales. El abaratamiento de la tecnología y la suavización de la curva de aprendizaje facilitan la innovación y el surgimiento de nuevas estrategias productivas; la biblioteca puede aprovechar esta facilidad para adaptar sus estructuras al nuevo entorno sin grandes estridencias.

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

Recomendaciones bibliográficas

- González Fernández-Villavicencio, Nieves (2007, a). “Bibliotecas de nueva generación: bibliotecas 2.0”. En: Educación y Biblioteca, Año nº 19, Nº 161, 2007, pp. 75-84. Consultado en 20-06-08. <http://eprints.rclis.org/archive/00012029/01/Biblioteca20.PDF>.
- González Fernández-Villavicencio, Nieves (2007, b). “Razones para interrumpir un servicio de chat”. En: Bibliotecario 2.0. Consultado en 20-06-08. <http://bibliotecarios2-0.blogspot.com/2007/06/razones-para-interrumpir-un-servicio-de.html>.
- Juárez Urquijo, Fernando (2008). “Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz”. En: El Profesional de la Información, 17(2):pp. 135-143. Consultado en 20-06-08. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013614/01/epi-muskiz.pdf>.
- Machín Mastromatteo, Juan Daniel (2004). “El servicio electrónico de referencia vía chat: evaluación de un caso. Report. Consultado en 20-06-08. Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00011743/01/sre_chat.pdf.
- Margaix, Didac. (2008, a). “Twitter en la biblioteca de Muskiz”. En: Dospuntocero. Blog sobre novedades bibliotecarias. Consultado en: 20-06-2008. Disponible en: <http://dospuntocero.dmaweb.info/2007/10/10/twitter-en-la-biblioteca-de-muskiz/>.
- Margaix, Didac. (2008, b). “Netvibes en las bibliotecas”. En: Dospuntocero. Blog sobre

Las extensiones nos facilitan el manejo de diferentes herramientas (del.icio.us, netvibes, OPACs, twitter...) desde un único punto de acceso: la ventana del navegador. Él se encarga de llamar a esas herramientas y gestionarlas en nuestro nombre.

novedades bibliotecarias. Consultado en: 20-06-2008. Disponible en: <http://dospuntocero.dmaweb.info/2008/02/20/netvibes-en-las-bibliotecas/>.

- Merlo Vega, José Antonio (coord., 2007). "Dossier bibliotecas y web social". En: Educación y Biblioteca, 2007, septiembre-octubre, v. 19, n. 161, pp. 62-124.
- Monistrol, Ricard y Codina, Lluís (2007). "Los navegadores de la web 2.0: Firefox, Opera y Explorer". En El profesional de la
- información, 16, 3 (Mayo-Junio 2007), pp. 261-267. Consultado en: 20-06-2008. Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00010134/01/Navegadores_web_2.0.pdf.
- Ros, Marcos. (2008) "Folksonomías o el etiquetado social". En: Web social para profesionales de la información. Comunidad de prácticas. Consultado en: 20-06-2008. Disponible en: <http://comunidad20.sedic.es/?p=144>.

Notas

1. <http://www.microsoft.com/spain/windows/products/winfamily/ie/default.msp>
2. <http://comunidad20.sedic.es/>
3. <http://www.mozilla-europe.org/es/firefox/>
4. <http://www.openoffice.es>
5. <http://www.muskiz-liburutegia.org/firefoxbilaketa.html>
6. <http://del.icio.us>
7. <http://twitter.com/>
8. <http://pownce.com/>
9. <http://www.jaiku.com/>
10. <http://es.wikipedia.org/wiki/RSS>
11. <https://addons.mozilla.org/eu/firefox/addon/4664>
12. <http://www.plugoo.com/>
13. <http://www.netvibes.com/>
14. http://www.netvibes.com/muskizkoliburutegia#Liburutegia_%2F_La_Biblioteca

Ficha Técnica

AUTOR: Juárez Urquijo, Fernando.

FOTOGRAFÍAS: Biblioteca Pública Municipal de Muskiz (Bizkaia).

TÍTULO: Herramientas web y biblioteca: simbiosis productiva y divertida.

RESUMEN: Se describen aquí las herramientas de uso social de la información así como sus pros y sus contras. Además, se explica cómo navegar en internet con firefox, cómo el usuario puede etiquetar, clasificar y describir la web a su gusto o qué aplicaciones se pueden utilizar para enviar mensajes o información de forma inmediata. Todo un panorama usado en la biblioteca de Muskiz que permite crear nuevos productos y modificar rutinas de trabajo.

MATERIAS: Bibliotecas / Nuevas Tecnologías / Web 2.0 / Internet / Acceso a la Información / Servicios de las Bibliotecas / País Vasco.



librería luces



los libros más cerca

www.librerialuces.com

Librería Luces
Alameda Principal 16 · 29005 Málaga

T 952 122 100
www.librerialuces.com