

LAS BIBLIOTECAS NACIONALES DE ABINIA EN INTERNET: UNA EVALUACIÓN DE SUS SITIOS WEB*

.....

Catalina Zavala Barrios**

RESUMEN

.....

Mediante el análisis a los sitios web de las bibliotecas nacionales que integran ABINIA, esta investigación establece bases generales para evaluar las páginas web, señalando la metodología, procedimientos y especialmente formula parámetros, mediante categorías y directrices, que coadyuvan a orientar la evaluación de los contenidos y diseño de un sitio web informativo.

PALABRAS CLAVE: Evaluación de sitios web / Bibliotecas nacionales / ABINIA / Usabilidad

ZAVALA BARRIOS, Catalina. *Las bibliotecas nacionales de ABINIA en internet: una evaluación de sus sitios web.* En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 28, No. 1 (ene.-jun. 2005); p. 79-110.

ABSTRACT

.....

By means of an analysis of the web sites of the national libraries that constitute ABINIA, this study establishes general criteria for evaluating those web pages, pointing out the methodology and procedures and, most of all, formulating parameters by means of criteria that assist in the content and design of an informative web site.

KEY WORDS: Evaluation of web sites / Nationals libraries / ABINIA / Usability

ZAVALA BARRIOS, Catalina. *The national libraries of ABINIA on the internet: an evaluation of their web sites.* In: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 28, No. 1 (ene.-jun. 2005); p. 79-110.

.....

* Artículo derivado de la línea de investigación: "Evaluación de recursos de información", del programa de doctorado Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de Zaragoza, España. Investigación financiada por la Universidad de Zaragoza y el Banco Santander Central Hispano. Recibido el 28 de febrero, evaluado el 4 de mayo y aceptado con las modificaciones sugeridas el 23 de mayo de 2005.

** Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Directora General del Centro Bibliográfico Nacional en la Biblioteca Nacional del Perú. Estudiante del Programa de doctorado en Sistemas de Información y Documentación del Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la Universidad de Zaragoza, España. 520849@docto.unizar.es , czavala@bnp.gob.pe

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas nacionales, desde sus orígenes hasta la actualidad, han evolucionado de acuerdo con los cambios asumidos por la sociedad. Por ello, cuando la tecnología se convirtió para las instituciones en un recurso básico para desarrollar sus tareas y actividades, las bibliotecas no fueron ajenas a estos cambios y pasaron de ser bibliotecas tradicionales a bibliotecas híbridas, aumentando sus fondos con material digital e implementando servicios sin fronteras.

En este contexto, los sitios web representan uno de los servicios a distancia más importantes que ofrecen las bibliotecas nacionales a los usuarios de Internet, servicio significativo en comparación con otro tipo de bibliotecas. Gran porcentaje de las bibliotecas nacionales restringen el acceso a sus colecciones, exclusivamente para investigadores, por lo que el sitio web es para muchos usuarios el único medio de consulta a estos fondos.

Incorporar un sitio web a las autopistas de la información, es importante e ineludible, porque cada vez las instituciones son más visitadas de manera virtual que *in situ*. Pero la misión no termina aquí, pues es necesario que una vez desarrollados, éstos no sean olvidados sino por el contrario, la revisión y evaluación debe ser constante para que presenten las condiciones de un buen sitio informativo: estar siempre actualizado; brindar contenidos y diseños de calidad, buscando equilibrio entre la misión de la biblioteca y las necesidades y características de los usuarios.

Con de este estudio pretendemos enfocar estas condiciones para aplicarlas en los sitios web de las bibliotecas nacionales, teniendo en cuenta que toda evaluación debe realizarse de acuerdo con un estándar que incluya el objeto, el objetivo y el medio. Este último estándar de investigación debe definir categorías (criterios, secciones o apartados) los cuales a su vez contengan directrices (indicadores o preguntas).

1. METODOLOGÍA

Para realizar la investigación se procedió inicialmente a identificar si las 22 bibliotecas nacionales que integran la Asociación de Estados Iberoamericanos para el Desarrollo de las Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica -ABINIA-¹ contaban con su sitio web en Internet. Para tal efecto utilizamos, como primera herramienta,

1. Organismo de carácter internacional integrado por 22 bibliotecas nacionales de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

los listados de “bibliotecas del mundo” que incluyen algunos sitios, así como en el propio directorio de ABINIA, posteriormente se comprobó si las direcciones señaladas en dichos directorios eran correctas.

Se observó que sólo 17 bibliotecas nacionales contaban con este servicio: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Para tener la seguridad de que los otros cinco países carecían del sitio web, se estableció comunicación vía correo electrónico con algunos de los responsables de estas instituciones, recibiendo respuesta afirmativa de Bolivia, Costa Rica, El Salvador y Nicaragua, el único país que no brindó respuesta fue Paraguay.

Producto de un cuestionario, se realizó un breve análisis de los procesos de automatización y el avance en el diseño del sitio web de cada biblioteca carente del servicio. Interpretando los datos obtenidos, constatamos que todas ellas han iniciado el proceso de automatización de sus catálogos y servicios, utilizando el software Micro Isis o WinIsis y presentan diferentes niveles de avance.

En relación con la implementación de sus sitio web, estas bibliotecas presentan los siguientes resultados: una dispone de un proyecto de elaboración, el sitio se encuentra en estado de prueba, próximamente disponible en Internet e incluye una dirección URL; otra ha designado una persona como responsable del proceso de automatización y diseño de las páginas web; y, dos aún no tienen un proyecto definido para el diseño de su sitio web.

Esta investigación centra su estudio en las 17 bibliotecas de ABINIA que cuentan con un sitio web. Para llevar a cabo la misma se aplicó la siguiente metodología: revisión bibliográfica, elaboración del cuestionario, valoración de categorías y directrices, proceso de evaluación individual y colectiva, elaboración final de resultados.

1.1. Revisión bibliográfica

Para realizar este estudio se revisaron diversas investigaciones relacionados con el tema. Partimos del análisis que hacen Alexander y Tate², sobre la evaluación de los diferentes tipos de sitios web (comerciales, de entretenimiento, informativos, de exploración, artísticos y personales). Estos autores basan su análisis en los siguientes criterios: autoridad, precisión, objetividad, actualización, cobertura y audiencia de destino, características de la interacción y transacción, ayudas a la

2. ALEXANDER, J. E. y TATE, M. A. *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web*. New Jersey: LEA, 1999.

navegación, y contenidos no textuales, con mayor o menor cobertura en cada uno de ellos. En este caso la evaluación es principalmente cualitativa.

Una evaluación desde el punto de vista del usuario la encontramos en el documento de Barker³. La Ecole Centrale de Paris⁴ presenta una investigación detallada sobre la aplicación de los criterios de calidad para evaluar la información de salud en Internet. El artículo de Codina⁵ proporciona alcances sobre los parámetros de evaluación, mientras que el estudio de Jiménez⁶ nos ayudó en la elaboración del cuestionario de evaluación.

Para evaluar los aspectos del diseño, nos basamos principalmente en las obras sobre usabilidad de Nielsen⁷, Braun⁸, Krug⁹ y Nielsen y Tahir¹⁰. Todas estas referencias se completaron con estudios básicos, como los de Powell¹¹ y Eaton¹², sobre los principios de diseño de sitios y páginas web.

Paralelamente, se revisaron diversos artículos de la revista *Alexandria*, cuyos temas tratan sobre las bibliotecas nacionales e internacionales y el uso de la información. En ella se encontraron muy pocos artículos y algunas notas breves sobre ciertas actividades de las bibliotecas nacionales de América Latina. También revisamos otras monografías, entre las cuales debemos destacar la obra de Fuentes¹³ quien hace una revisión bibliográfica para determinar el concepto de biblioteca nacional y plantea el desarrollo de las mismas en diferentes países; sin embargo, no incluye información sobre las bibliotecas latinoamericanas. Asimismo, se revisó la publicación titulada *Historia de las bibliotecas nacionales de Iberoamérica*, publicada por ABINIA en 1995, muy útil para conocer los logros alcanzados por éstas desde su creación hasta los primeros años de la década de los 90.

También consultamos otros recursos sobre este tipo de bibliotecas, para conocer sus actuales objetivos, nuevas exigencias y retos frente a las tecnologías de

-
3. BARKER, J. *Evaluating web pages: techniques to apply & questions to ask*. Berkeley: University of California, 2003. <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluation> [Consulta: 11 de septiembre de 2003]
 4. Ecole Centrale de Paris. *Net scoring: critères de qualité de l'information de santé sur l'Internet*. Paris, 2001. versión 4. <http://www.chu-rouen.fr/netscoring> [Consulta: 10 de octubre de 2003]
 5. CODINA, L. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, marzo 2000, vol. 23, no. 1, p. 9-44.
 6. JIMÉNEZ PIANO, M. Evaluación de sedes web. *Revista Española de Documentación Científica*, diciembre 2001, vol. 24, no. 4, p. 405-433.
 7. NIELSEN, J. *Usabilidad: diseño de sitios web*. Madrid: Pearson Educación, 2000.
 8. BRAUN, K., et al. *Usabilidad*. Madrid: Anaya Multimedia, 2003.
 9. KRUG, S. *No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la web*. Madrid: Prentice Hall, 2001.
 10. NIELSEN, J. y TAHIR, M. *Usabilidad de páginas de inicio: análisis de 50 sitios web*. Madrid: Pearson Educación, 2002.
 11. POWELL, T. A. *Diseño de sitios web: manual de referencia*. Madrid: McGraw Hill, 2001.
 12. EATON, E. *Diseño web: elementos de interfaz*. Madrid: Anaya Multimedia, 2003.
 13. FUENTES ROMERO, J. J. *Las bibliotecas nacionales: un estado de la cuestión*. Gijón: Trea, 2003.

información y comunicación. En esta tarea nos resultaron de gran utilidad la National Libraries Section de IFLA (<http://www.ifla.org/VII/s1/snl.htm>) y el sitio de ABINIA (<http://abinia.ucol.mx/>).

Además, mediante diversos buscadores de Internet, como Google, encontramos una extensa bibliografía sobre la evaluación de los diferentes tipos de sitios web, pero no ubicamos estudios específicos acerca de bibliotecas nacionales; los que existen son principalmente evaluaciones de sitios que corresponden a bibliotecas universitarias, públicas y especializadas.

Únicamente se localizó en la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile¹⁴ un cuadro que recogía datos sobre la calidad de los sitios web de un reducido número de bibliotecas pertenecientes a ABINIA, información que no fue muy útil para nuestro estudio, debido a que no proporcionaba información sobre criterios, procedimientos u otros medios utilizados de valoración.

1.2. Elaboración del cuestionario para determinar categorías y directrices

Las experiencias de evaluación realizadas sobre diferentes tipos de sitios web nos indicaban que debía existir equidad entre el contenido y el diseño. Como ya se ha señalado no existen criterios e indicadores definidos que deban ser considerados en la evaluación de sitios web de bibliotecas nacionales, por ello fue necesario en primer término analizar y conocer la estructura, organización y funciones de este tipo de bibliotecas, así como establecer indicadores con criterios razonados tal y como sustenta Codina¹⁵.

Cuando se realiza la evaluación de un sitio web hay dos aspectos valiosos que se deben considerar: el contenido y el diseño o forma. Respecto a este punto el mismo autor¹⁶ manifiesta que “a efectos de evaluación, estos dos criterios, forma y contenido, solamente son un punto de partida, no un punto de llegada. En primer lugar podemos tener una web con contenidos de alta calidad, pero inutilizables por estar mal organizados. Con las cuestiones de forma podemos llegar a conclusiones parecidas: una web puede estar exquisitamente diseñada, pero ser tan poco navegable que no comunique bien con los usuarios”.

De igual opinión es Powell¹⁷, quien considera a los sitios web de las bibliotecas como sitios informativos, por la finalidad general que tienen como distribuidores de

14. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [En línea]. http://www.bcn.cl/pags/bonline/directorio_internet/# [Consulta: 31 de marzo de 2004]

15. CODINA, L. *Evaluación de recursos digitales en línea...*, op. cit., p. 22.

16. Ibidem, p. 17.

17. POWELL, T. A. *Diseño de sitios web...*, op. cit., p. 119.

información, cuya audiencia estará compuesta por cualquier persona o institución que tenga interés en ver la información proporcionada en el sitio. Siendo entonces el principal indicador “la información” que contienen las páginas web, tanto en cantidad como en calidad, pero sin dejar de considerar los aspectos de diseño, como el color, fuente, accesibilidad, entre otros detalles.

Para la elaboración del cuestionario tuvimos en cuenta una serie de principios extraídos de la interacción con los 17 sitios web, y los sitios de otras bibliotecas nacionales del mundo, como: la Library of Congress (<http://lcweb.loc.gov>), British Library (www.bl.uk), Bibliothèque Nationale de France (<http://www.bnf.fr>), National Library of Australia (<http://www.nla.gov.au>), Die Deutsche Bibliothek (<http://www.ddb.de>), National Library of Canada (<http://www.collectionscanada.ca>), National Library of China (<http://www.nlc.gov.cn>), y National Library of Sweden (<http://www.kb.se/ENG/kbstart.htm>). Aplicando inicialmente un cuestionario piloto, según el modelo de Alexander y Tate¹⁸, se navegó en todos ellos, buscando información y realizando tareas que ejecutan los usuarios comunes. Partiendo de esta revisión y en concordancia con nuestra realidad, se planteó que para la evaluación del contenido y diseño de los sitios web era necesario determinar aspectos principales que deben incluir las páginas de las bibliotecas de ABINIA.

Para evaluar los sitios web utilizamos los siguientes elementos: categorías, subcategorías y directrices. Las categorías pueden incluir subcategorías y éstas a su vez directrices.

Siguiendo este esquema, la evaluación del contenido incluye dos categorías. En primer lugar la denominada “Aspectos generales de la página de inicio y otras páginas” y en segundo, la denominada “Aspectos específicos”. A su vez, la primera de estas categorías contiene 16 directrices. La segunda por su parte, incluye siete subcategorías (información institucional, servicios, colecciones, catálogo, eventos culturales, biblioteca virtual e información sobre el sistema bibliotecario nacional). Dichas categorías reúnen 55 directrices.

Asimismo, la evaluación del diseño de las páginas web se llevó a cabo mediante tres categorías, denominadas respectivamente: “Página de inicio”, “Otras páginas” y “Mapa o índice del sitio”. La primera de éstas incluye diecisiete directrices, once directrices la segunda y cinco directrices la tercera.

En resumen, el cuestionario se estructuró en cinco categorías, siete subcategorías y ciento cuatro directrices, las cuales se pueden observar en los gráficos incluidos en el segundo apartado de este estudio y titulado “Análisis de los resultados”.

18. ALEXANDER, J. E. y TATE, M. A. *Web wisdom...*, op. cit., p. 128-136.

Como ya se ha señalado anteriormente, entendemos por categoría cada uno de los grupos en que se pueden clasificar las directrices, denominadas también indicadores o preguntas.

1.3. Valoración de categorías y directrices

Una vez establecidas las categorías y directrices, fue necesario precisar el tipo de valoración que tendría la evaluación. En este caso creímos oportuno hacer una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa, para medir la calidad y la cantidad de información.

Respecto a la puntuación de las directrices se optó por una puntuación media, con una graduación entre excelente y muy deficiente. Para no caer en el punto medio se estableció una escala de valoración de 5 puntos, de 0 hasta 4: 4 excelente, 3 bueno, 2 regular, 1 deficiente, y 0 muy deficiente.

La interpretación de los resultados de cada sitio web, se hizo a través de una serie de pasos que describimos a continuación. Para la explicación de los mismos hemos tomado como ejemplo el caso de una biblioteca X.

a) Valoración individual de categorías y subcategorías

- a.1. La puntuación de cada categoría o subcategoría se obtiene sumando los valores de las directrices que la componen. Como ejemplo en la biblioteca X, la subcategoría “Información institucional” que pertenece a la categoría “Aspectos específicos” de la evaluación del contenido obtiene veintitrés puntos.
- a.2. Por otra parte el total de las directrices contestadas por la correspondiente biblioteca se multiplica por la puntuación máxima que puede obtener una directriz. Hay que aclarar que las directrices no consideradas por la biblioteca quedaban en blanco para no ser incluidas en esta operación. Siguiendo con nuestro ejemplo, esta biblioteca X en la subcategoría “Información institucional” sólo contestó siete directrices de las ocho en el cuestionario. Suponiendo que las siete directrices tuvieran una puntuación de cuatro, la puntuación final de la subcategoría sería de veintiocho puntos.
- a.3. Con ambos resultados se obtiene la calificación porcentual de la categoría o subcategoría, aplicando una operación de regla de tres simple. Es decir, la subcategoría “Información institucional” obtendría el 82.1%.

$$\frac{23}{28} \times 100 = 82.1\%$$

b) Valoración final del sitio web

b.1. La puntuación final del sitio web es el resultado de la suma de las cantidades obtenidas por todas las directrices, teniendo en cuenta que el contenido representa el 60% y el diseño 40%.

b.2. En este sentido la biblioteca X en la evaluación del contenido responde a 46 directrices que suman 144 puntos, de 184 puntos que deberían obtener si todas estas obtuvieran puntuación de excelente. Entonces, aplicando la operación anterior el valor porcentual es de 78.3%.

$$\frac{144 \times 100}{184} = 78.3\%$$

b.3. En la evaluación del diseño, la biblioteca X obtiene 106 puntos que corresponde a 31 directrices. Igual que el caso anterior, si estas obtuvieran calificación de excelente obtendrían 124 puntos, por lo tanto el valor porcentual será de 85.5%.

$$\frac{106 \times 100}{124} = 85.5\%$$

b.4. La suma de la puntuación obtenida por las directrices del contenido y diseño ($144 + 106 = 250$), es multiplicada por cien y dividida entre la suma de la puntuación que obtendrían el total de las directrices sólo con calificación de excelente ($184 + 124 = 308$). El resultado final de la biblioteca X es 81.2%.

$$\frac{250 \times 100}{308} = 81.2\%$$

1.4. Proceso de la evaluación

Es la etapa más compleja. Los investigadores señalan que debe haber rigor en la recopilación de los datos y el evaluador debe ser objetivo. Para evaluar este tipo de recursos recomienda Powell¹⁹ que el evaluador “cuando comience la evaluación deberá reservar algún tiempo para realizarla sin interrupciones; caso contrario, puede afectar negativamente a sus opiniones”.

Esta evaluación se realizó utilizando el método de observación directa en pantalla de cada uno de los sitios web, y no se tuvo ningún contacto con los diseñadores o informáticos de las bibliotecas, ya que esta evaluación se ha concebido desde el punto de vista de la interacción del usuario con el servicio.

19. POWELL, T. A. *Diseño de sitios web...*, op. cit., p. 730.

Por esta razón, en algunos sitios web, para encontrar la respuesta a ciertas directrices nos vimos obligados a buscar información en diferentes secciones, por las diversas concepciones de diseño de cada institución. Sin embargo, esto no quiere decir que hayamos pasado por alto directrices mal ubicadas o demasiado ocultas, donde a veces el usuario no imagina encontrar la respuesta a su consulta.

El documento que recoge este proceso se realizó durante seis meses, entre septiembre de 2003 y febrero de 2004. El cuestionario individual de cada sitio web especifica el día y la hora de la evaluación. Es probable que desde entonces a la fecha, los sitios presenten algunas modificaciones, las que no estarán incluidas en los resultados finales de la presente investigación.

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La exposición de los resultados sigue el mismo orden del cuestionario, es decir, primero recoge la evaluación del contenido y después la evaluación del diseño. En cada categoría y subcategoría se incluye un gráfico que contiene la relación de directrices con su respectivo promedio de media. Este último dato se ha obtenido sólo cuando 10 ó más bibliotecas respondieron a una directriz. Las directrices que no presentan estos promedios son ubicadas en la parte final de cada gráfico.

2.1. Evaluación del contenido

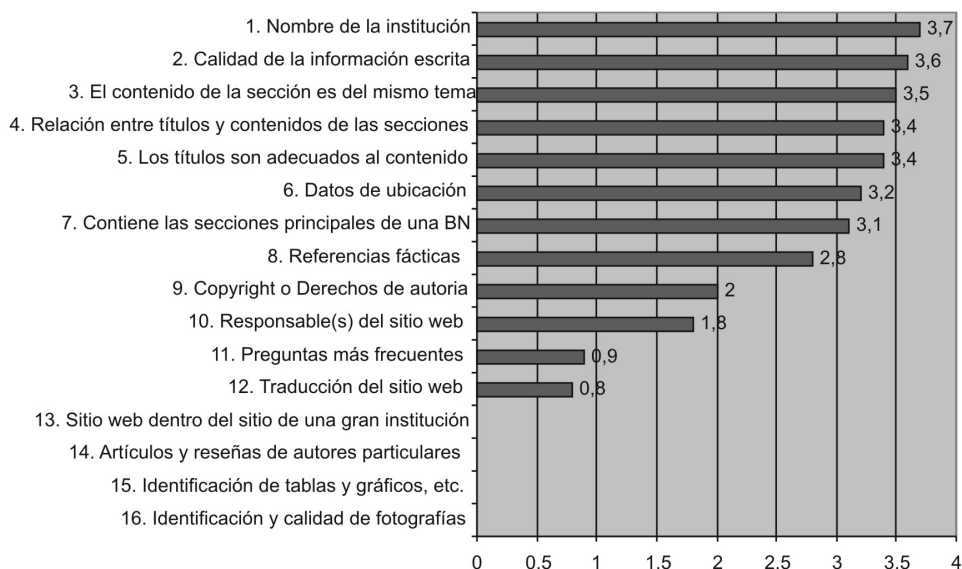
Para evaluar estos aspectos se han formulado un total de 71 directrices, de las cuales 52 presentan valores de media y las 19 restantes no alcanzan el promedio señalado.

La evaluación del contenido se ha realizado por medio del análisis de dos grupos de directrices, denominadas como categorías. El primer grupo como “Aspectos generales de la página de inicio y otras páginas”; y el segundo como “Aspectos específicos”. Este último dividido en siete subcategorías. A continuación la interpretación de los resultados:

2.1.1. Aspectos generales de la página de inicio y otras páginas

Las dieciséis directrices que corresponden a esta categoría, hacen referencia a los datos principales que debe presentar un sitio web en su página de inicio y los datos de conexión con las otras páginas. Estas directrices se recogen en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 1



- La media más alta, 3,7 se encuentra en la primera directriz, *nombre de la institución*, debido a que trece bibliotecas muestran específicamente su nombre como responsable de los contenidos del sitio web. Otras bibliotecas incluyen el nombre respondiendo a un encabezamiento normalizado, es decir, sólo Biblioteca Nacional.
- Por otro lado, la *calidad de la información escrita* es un valor importante para la comprensión de los textos, la mayoría de bibliotecas presenta información libre de errores sintácticos, por ende la media es de 3,6.
- En cuanto a las directrices: *el contenido de la sección es del mismo tema*, existe *relación entre títulos y contenidos de las secciones*, y *los títulos son adecuados al contenido*, tres directrices relacionadas entre sí y bien demostradas en los sitios evaluados. En este rubro el valor de la media arrojó un resultado superior a 3.
- Acerca de los *datos de ubicación*, apreciamos que nueve bibliotecas señalan con exactitud la dirección tradicional (dirección postal, teléfono y fax) más una dirección electrónica. Siete carecen de estos datos completos y una no incluye dato alguno referido a esta directriz, el resultado de la media es 3,2.
- Sobre si los sitios web *contienen las secciones principales de una biblioteca nacional* (para el caso se ha considerado las siete subcategorías que inclu-

yen la categoría “Aspectos específicos del contenido”) se observó que sólo siete ofrecen todas estas secciones. En este contexto opinamos que debería adoptarse una normalización e implementación de esta directriz, que permita manejar un lenguaje común universal evitando la actual desorientación que generan en los usuarios.

- En los recursos electrónicos (para el caso un sitio web) pueden incorporarse hipertextos en el contenido. Una directriz para evaluar esta aplicación es el uso de *referencias fácticas*, es decir, enlazar las referencias con documentos completos. Tras la revisión de sus textos, los resultados fueron: nueve bibliotecas desarrollan sus referencias, dos lo hacen de manera parcial, y tres citan pero no incluyen hipertextos.
- Las bibliotecas nacionales como entes que propician la normalización de datos en las publicaciones, deben presentar obligatoriamente el *copyright* de su sitio (nombre de la institución y fecha de creación). En este caso el valor de la media equivale a 2, debido a que siete bibliotecas presentan calificación de excelente, siete muy deficiente, mientras que tres son calificadas como regular porque los datos proporcionados son parciales.
- Con la puesta en marcha de los sitios en Internet, las instituciones designan una persona o un equipo como *responsable(s) del sitio web*, el cual debe asumir tareas de mantenimiento y gestión del mismo. Por ahora, pocas son las bibliotecas que dan a conocer este dato. En este marco se da la importancia de una dirección web master, como intermediario entre biblioteca y usuario. Se ha observado igualmente que nueve bibliotecas brindan dirección web master y dos incluyen datos completos.
- Las directrices *preguntas más frecuentes* y *traducción del sitio web*, no alcanzan el valor uno de la media. Del primer indicador sólo cuatro bibliotecas brindan este sistema de ayuda, con respuestas específicas sobre sus servicios, el acceso a la biblioteca, o pautas para navegar por el sitio. En el segundo indicador podemos identificar que tres bibliotecas cuentan con traducción al inglés de su sitio web, y una ofrece traducción únicamente del catálogo en línea.
- Como puede observarse al final del *gráfico 1*, hay una serie de directrices que no alcanzan los valores de media, los que comentamos a continuación:
 - ♦ Tres bibliotecas tienen su *sitio web dentro del sitio de una gran institución*, de la cual dependen orgánicamente, identificándose con el nombre y logotipo de ésta.
 - ♦ Seis bibliotecas incluyen en sus sitios *artículos o reseñas de autores particulares*, de ellos cinco registran información en detalle.

- ♦ Asimismo, la *identificación de tablas, gráficos, etc.* que presentan seis bibliotecas, se encuentran tituladas y son de fácil lectura.
- ♦ La *identificación y calidad de fotografías* sirven para explicar cierta información y permiten a los usuarios fijarse en contenidos importantes, por ello, es necesario que éstas sean sopesadas antes de colgarlas al sistema; considerando la capacidad de almacenamiento y problemas colaterales de descarga que generan. En este punto, cuatro bibliotecas obtienen una puntuación de excelente, otras presentan calificación de regular y deficiente debido a que exponen fotografías duplicadas o borrosas, no identificadas o con identificación innecesaria, entre otros aspectos.

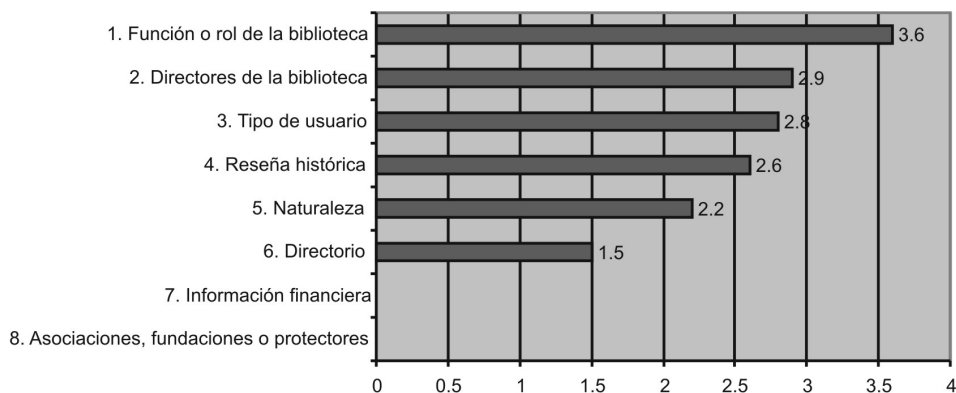
2.1.2. Aspectos específicos

Los aspectos específicos del contenido están divididos en siete subcategorías: información institucional, servicios, colección, catálogo, eventos culturales, biblioteca digital e información sobre el sistema bibliotecario nacional:

a) Información institucional

Las directrices incluídas en el *gráfico 2*, nos ofrecen información específica sobre las bibliotecas nacionales:

GRÁFICO 2



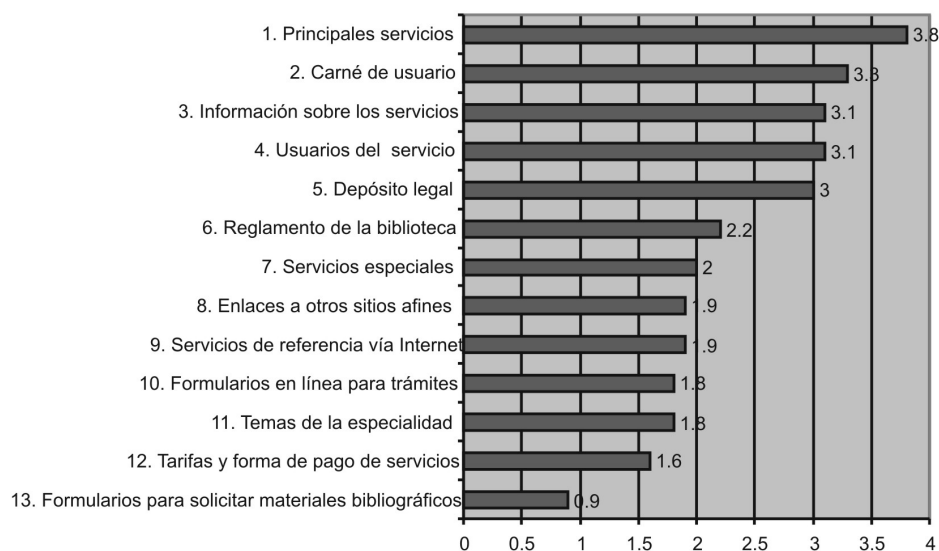
- La media más alta, 3,6 aparece en la directriz *función o rol de la biblioteca* en su ámbito geográfico. En este rubro debemos considerar que las bibliotecas latinoamericanas tienen el común denominador de asumir doble rol, el de bibliotecas nacionales y bibliotecas públicas. Quince hacen referencia a esta directriz con mayor o menor precisión, dos se encuentran al margen de ella.

- Acerca de los *directores de la biblioteca* a lo largo de su historia, doce incluyen relación cronológica completa, incluso una breve biografía y obras más representativas de cada uno. Cuatro bibliotecas nacionales no incorporan esta información.
- El *tipo de usuario* relacionado con la directriz *función o rol de la biblioteca*, presenta un nivel de 2,8. Dos bibliotecas no han considerado este aspecto.
- Sobre la *reseña histórica*. De las diecisiete bibliotecas evaluadas sólo una ha obviado datos históricos, las restantes exponen su historia desde su inauguración, pasando por los acontecimientos más significativos, hasta señalar los fines que actualmente cumplen.
- Debido a la importancia de las bibliotecas nacionales en el ámbito nacional e internacional, es oportuno que consideren en el sitio su *naturaleza*, complementando con información sobre su misión, funciones, objetivos y visión. Así lo consideran doce bibliotecas, con diferente nivel de explicación, mientras que cinco carecen de esta directriz.
- La directriz *directorío* de la institución tiene la media más baja, 1,5 debido a que siete bibliotecas no anexan esta valiosa información para el usuario. Como anécdota podemos señalar que cuando decidimos enviar comunicación formal a los directores y subdirectores de las bibliotecas pertenecientes a ABINIA sobre el desarrollo de la presente investigación, la tarea fue ardua porque no encontramos datos necesarios en los propios sitios web, debiendo recurrir a otras fuentes de información.
- Hay dos directrices que no alcanzan el valor de media.
 - ♦ Respecto a su *información financiera*, escasamente dos bibliotecas nacionales presentan cifras; en una biblioteca como anexo de su informe anual, la otra en un espacio específico donde informa sobre presupuesto, contratación, control y rendición de cuentas.
 - ♦ En algunos países las bibliotecas nacionales cuentan con *asociaciones, fundaciones o protectores* para apoyar e impulsar su desarrollo. Se incorporó una directriz para medir si su sitio web brinda pautas de participación activa en estos grupos (registro, fines, datos de contacto, etc.), obteniendo como resultado que seis bibliotecas así lo hacen.

b) Servicios

Para las bibliotecas la razón de ser son los usuarios, por ello su gestión se centra en ofrecer servicios que respondan a sus necesidades de información. Trece directrices incluidas en el *gráfico 3*, evalúan esta subcategoría.

GRÁFICO 3



- En Internet las bibliotecas nacionales de ABINIA se han preocupado por brindar información sobre sus *principales servicios*. En este sentido esta primera directriz obtiene el promedio más alto de la media, 3,8 que representa a catorce bibliotecas, y dos exponen de manera parcial esta información.
- Para acceder a los servicios, doce bibliotecas informan en detalle los requisitos para la obtención del *carné de usuario* u otro documento, dos no especifican datos, mientras que las dos restantes no responden a esta directriz.
- Unido a la primera directriz podemos apreciar que la *información sobre los servicios* como horarios, requisitos y contactos se indica en esta sección con menor o mayor precisión, logrando una media de 3,1.
- Como ya manifestáramos, el mayor porcentaje de bibliotecas estudiadas asume el doble rol de nacionales y públicas. En este contexto, once de ellas indican específicamente quiénes son los *usuarios de los servicios*, tres hacen referencia de manera parcial y dos no incluyen información.
- El *Depósito Legal* es un servicio que ofrecen las bibliotecas nacionales a impresores, editores y autores, siendo a su vez el principal medio de acopio de la colección nacional para el Control Bibliográfico. Sin embargo, pese a que el depósito legal se encuentra legalmente instituido en varias bibliotecas, no todas aprovechan su sitio web para ofrecer información. De las catorce bibliotecas que responden a esta directriz: dos no mencionan el depósito legal; una hace

breve referencia pero sin proporcionar mayor detalle; tres no alcanzan a brindar información completa y precisa; ocho sí se circunscriben a la directriz.

- En relación al *reglamento de la biblioteca*, instrumento imprescindible en la gestión de los servicios, once bibliotecas anexas este documento de manera parcial, las cinco restantes no ofrecen información.
- Entre la comunidad de usuarios de las bibliotecas nacionales, encontramos algunos con discapacidad visual, pensando en ellos se adquieren determinadas colecciones especiales y crean *servicios* para satisfacer sus necesidades, en este sentido consideramos que los sitios web no deben permanecer ajenos a este sector de usuarios. En el marco de esta directriz se constató que ocho sitios han pensado y desarrollado estrategias del servicio, las otras bibliotecas omitieron información del rubro. La sección de bibliotecas digitales expuestas en algunas bibliotecas nacionales incluye grabaciones sonoras, servicio que si bien es cierto no fue creado especialmente para este grupo de usuarios, puede servir.
- Sobre la directriz que evalúa si las bibliotecas incluyen *enlaces a otros sitios afines* (documentos electrónicos, direcciones de asociaciones, etc.) los resultados señalan una media de 1,9.
- La directriz *servicio de referencia vía Internet*²⁰, llamado también “Ask librarian” o “pregunte al bibliotecario”, igual que las anteriores, también está directamente relacionada con el desarrollo tecnológico. Siete bibliotecas abuelven consultas de sus usuarios vía Internet, dos lo hacen de manera limitada, y siete aún carecen del servicio.
- Consideradas las bibliotecas nacionales como la principal de un país, ésta se convierte en guía del área bibliotecológica e incluyen en sus sitios web *temas de la especialidad*. Respecto a esta directriz encontramos secciones muy interesantes en seis bibliotecas.
- Algunas bibliotecas consideran oportuno incluir *tarifas y forma de pago* de los servicios que tienen coste, creemos acertado hacerlo, pues facilita la información con los usuarios. En este caso, seis bibliotecas señalan datos precisos.
- Finalmente, para medir los beneficios que obtienen estas bibliotecas de la tecnología aplicada a sus servicios, hemos planteado dos directrices sobre el uso de *formularios en línea para trámites y solicitud de materiales bibliográficos*.

20. Para revisar las recomendaciones que propone la IFLA sobre este servicio, se puede consultar la guía de la Reference Work Section de la IFLA: IFLA digital reference guidelines, <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

ficos. En relación con la primera directriz, la media es de 1,8, dado que seis bibliotecas alcanzan puntuación de excelente. En la segunda directriz tres bibliotecas tienen la máxima calificación porque permiten reservas y préstamos en línea; sin embargo representa la media más baja de esta subcategoría con un 0,9.

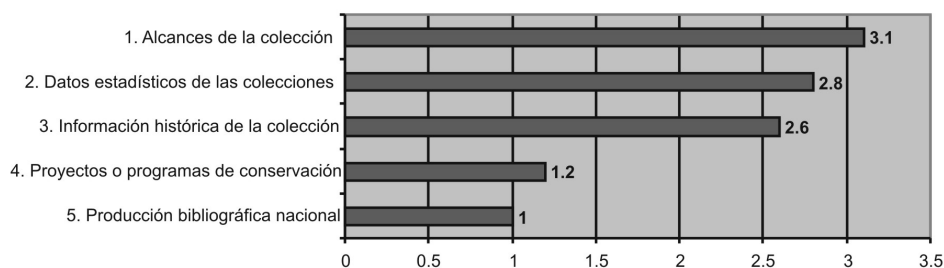
c) Colecciones

La característica más importante de las bibliotecas nacionales es la conservación de sus fondos documentales, cualquiera que sea su tipología. Tal como señala Fuentes²¹ “estos centros se configuran mediante sus colecciones únicas e inmensamente valiosas, como auténticos portaestandartes de las señas de la identidad cultural del país y, por ende, como testimonios culturales, en sí mismos, de la grandeza del país al que representan”.

Si la colección es el fundamento de estas bibliotecas es importante utilizar el propio sitio web para abrirlas al mundo, porque este sistema compatibiliza la difusión con la conservación.

Esta subcategoría se evalúa por medio de las cinco directrices incluidas en el gráfico siguiente:

GRÁFICO 4



- La directriz, *alcances de la colección*, constituye la media más alta 3,1. Esta media se obtiene a partir de las diez bibliotecas que incluyen la siguiente información sobre su colección: tipo de publicaciones (incunables, manuscritos, publicaciones periódicas, mapas, grabados, etc.), procedencia (nacional y extranjera), y fechas de publicación. Por otro lado, cinco bibliotecas no cuentan con una sección específica para sus colecciones, solo brindan datos dispersos en otras secciones, y finalmente una biblioteca no ofrece información al respecto.

21. FUENTES ROMERO, J. J. *Las bibliotecas nacionales...*, op. cit., p. 118.

- Trece bibliotecas nacionales ofrecen *datos estadísticos de las colecciones*, con diferente nivel de análisis, y tres bibliotecas obvian estos datos.
- Sobre la *información histórica de la colección*: seis obtienen la calificación de excelente; tres bueno; tres regular; dos deficiente; dos muy deficiente, alcanzando una media de 2,6.
- Como se ha mencionado anteriormente, es función inherente de las bibliotecas nacionales compatibilizar la conservación con la accesibilidad de sus fondos. La participación de las bibliotecas nacionales en programas de digitalización en diversos ámbitos permitirá realizar mejor esta tarea, situación que es evaluada por medio de la directriz *proyectos o programas de conservación*. Del estudio sólo dos consideran de suma importancia manifestar estas actividades en sus páginas web; de forma menos detallada lo indican siete; otras siete no consideran esta directriz, siendo la media 1,2.
- Al tener estas instituciones la función de acopiar, conservar y difundir la *producción bibliográfica nacional*, y a su vez cumplir con el Control Bibliográfico Nacional, deberían brindar datos estadísticos anuales respecto de los fondos documentales que adquieren, pasando a formar parte del patrimonio bibliográfico documental del país. Sin embargo, del universo estudiado sólo, cuatro bibliotecas cumplen con esta directriz, constituyendo la media más baja de esta subcategoría, con el valor de 1.

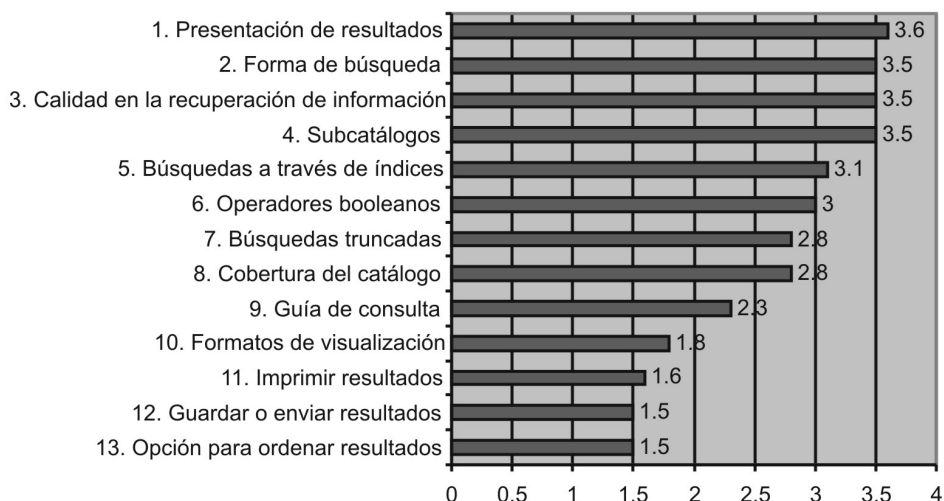
d) Catálogo

Para evaluar el catálogo de estas bibliotecas hemos considerado directrices relacionadas con la funcionalidad de las búsquedas, las estrategias para recuperar la información y la visualización de los resultados; no entrando en detalles exhaustivos acerca de los programas, como aspectos del diseño (estructura de niveles, iconos, color, tipo de letra, espaciados, etc.), ajeno a la presente investigación.

Actualmente los catálogos en línea de las bibliotecas estudiadas optan por usar los siguientes programas: Micro Isis o Winisis en las versiones actuales, Sistema Calco, Aleph, Unicornio, Ariadna, Absys, Sabini, Porbase, o Pac Horizon.

De las trece directrices formuladas en el *gráfico 5*, la mayoría obtiene la puntuación de excelente, demostrando la preocupación de estas bibliotecas por seleccionar y adaptar un software que facilite la búsqueda y la recuperación de información a sus usuarios.

GRÁFICO 5



- La *presentación de resultados* es factor importante para el usuario. Todos los catálogos en línea ofrecen los resultados en forma de, unos con mejor diseño que otros, razón por lo que esta directriz obtiene la media más alta 3,6.
- Los catálogos en línea de ocho bibliotecas permiten realizar más de una *forma de búsqueda*: simples o rápidas, y, avanzadas o expertas. En tres bibliotecas pueden realizarse combinaciones dentro de la búsqueda simple, bondades que permiten que la *calidad en la recuperación de información* sea exhaustiva, sin embargo esta directriz no funciona igual en todos los sitios web. Ambas directrices obtienen la media 3,5.
- También para realizar búsquedas específicas por tipo de material (bibliográfico, especial o electrónico) o fecha de publicación, los catálogos se encuentran divididos en *subcatálogos*. Sólo dos bibliotecas no cuentan con esta opción.
- En relación con las estrategias de búsqueda, podemos indicar que ciertos catálogos permiten realizar *búsquedas por medio de índices*, conocido también como “browsing”; utilizar *operadores booleanos* para combinar diferentes puntos de acceso (autor, título, materias, ISBN, etc.) y ejecutar *búsquedas truncadas* aplicando uno de estos signos: *, \$, o ?. En esta evaluación se obtuvieron los siguientes resultados: media de la primera 3,1; 3 para la segunda y 2,8 para la última.
- Dado que los procesos de automatización de los catálogos aún no son iguales en todas las bibliotecas, consideramos por ahora la necesidad de indicar a los

usuarios la *cobertura del catálogo*, a fin de precisar si en él se encuentra la totalidad de la colección o parte de ella. De las doce bibliotecas consideradas en esta subcategoría, siete incluyen información específica, tres señalan algunos datos, y dos no brindan información. En este rubro la media obtenida es de 2,8.

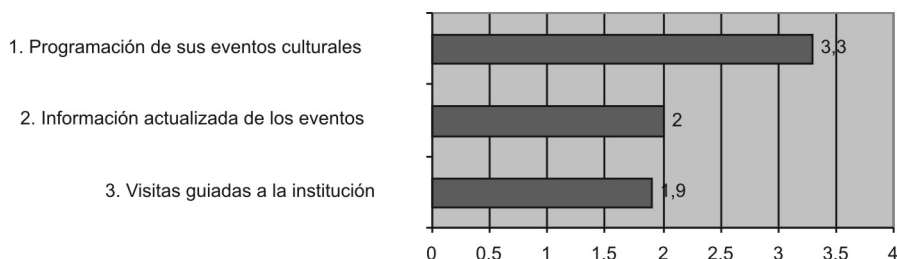
- En los análisis y estudios sobre los catálogos en línea, Játiva²² menciona que éstos deberían presentar “un diseño y funcionamiento lo más simple, claro y accesible..., para que el usuario no necesite acudir a consultar la ayuda”. Sin embargo, todavía hay usuarios que requieren conocer las facilidades y medios que ofrece el catálogo sobre recuperación de información, la *guía de consulta*. Respecto a esta directriz nueve bibliotecas consideran de vital importancia contar con esta ayuda, lo que significa una media de 2,3.
- Sobre los *formatos de visualización*, hemos considerado la importancia de presentar los registros bibliográficos bajo tres modalidades: etiquetado, ficha (de acuerdo a normas internacionales para la descripción bibliográfica como la AACR2 o ISBD) y en formato MARC. Es probable que para los usuarios el más importante sea el primero, pero en el contexto de la cooperación bibliotecaria los formatos ficha y MARC, permiten diversas ventajas como copiar registros. La combinación de estos tres formatos representan la adecuada presentación de los catálogos en línea, situación que sólo pudo ser constatada en cuatro bibliotecas nacionales, siendo la media de 1,8.
- Actualmente los catálogos permiten otras opciones como *imprimir resultados*, totales o seleccionados; *guardar o enviar resultados* de la búsqueda a un archivo o a una dirección electrónica, etc. La primera opción la encontramos en cinco bibliotecas y la segunda en cuatro.
- Además, no cabe duda que la *opción para ordenar resultados* por autor, título o fecha de publicación es una ayuda para la visualización de los mismos. Solamente cuatro catálogos permiten realizar esta opción satisfactoriamente y uno en menor grado.

e) Eventos culturales

Una de las funciones inherentes a las bibliotecas nacionales, es apoyar la identidad y desarrollo cultural de los países. Las directrices que recogen esta función se incluyen en el *gráfico 6*.

22. JÁTIVA MIRALLES, Ma. V. Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de opacs. *El profesional de la información*, enero-febrero 2004, vol. 13, no. 1, p. 36.

GRÁFICO 6



- La primera directriz evalúa si estas bibliotecas consideran la *programación de sus eventos culturales* en sus sitios web. El resultado obtenido es 3,3 que constituye la media más alta, porque nueve bibliotecas alcanzan la calificación de excelente; una califica como bueno; una deficiente y otra muy deficiente. Esta última no informa, ni incluye un enlace al sitio institucional dependiente orgánicamente, ya que es ésta quien gestiona las actividades culturales.
- Un aspecto muy importante relacionado con la directriz anterior, es sí la programación contiene *información actualizada de los eventos*. La evaluación permitió conocer que cuatro bibliotecas permanentemente actualizan su programación, cantidad similar descuida este aspecto, mientras que tres obtienen un calificativo entre bueno y deficiente.
- Otra directriz a evaluar en esta subcategoría es si estas bibliotecas ofrecen *visitas guiadas a la institución*, a fin de conocer los diferentes ambientes del edificio y el patrimonio bibliográfico de la nación. Como manifiestan algunos autores, cuanto más ciudadanos conozcan su principal centro cultural, más conciencia tomarán de su identidad cultural. La media de esta directriz es 1,9 al identificar que de las doce bibliotecas estudiadas, cuatro brindan información aleatoria, como horarios, direcciones de contacto, requisitos, entre otras; cuatro incluyen información parcial y cuatro no hacen alusión alguna a la directriz.

f) Biblioteca Digital

Algunas bibliotecas nacionales integrantes de ABINIA, a partir de la década del 70 iniciaron los procesos de automatización de sus catálogos, luego éstos se tornaron accesibles en Internet y hoy forman parte de sus sitios web. Con estos nuevos servicios y la gestión de publicaciones electrónicas, actualmente las bibliotecas son denominadas bibliotecas híbridas porque organizan y gestionan colecciones virtuales y digitales.

A continuación haremos un breve comentario de las directrices que evalúan esta subcategoría. Debemos recordar que ninguna directriz alcanzó valores de

media, considerando que para este efecto debieron responder 10 o más bibliotecas.

En la directriz que pregunta si *disponen de su propia biblioteca digital*, hemos constatado que nueve bibliotecas incluyen este servicio bajo cualquiera de las denominaciones siguientes: Biblioteca digital, Biblioteca virtual o Sala virtual de lectura; sin embargo, su desarrollo no es homogéneo.

Algunas bibliotecas de ABINIA participan en los siguientes proyectos: Biblioteca Digital Iberoamericana y Caribeña “El Dorado” (<http://eldorado.ucol.mx>), Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (<http://www.cervantesvirtual.com>) y Biblioteca Digital Andina (<http://www.comunidadandina.org/bda>), proyectos que les permiten organizar sus propias colecciones digitales.

- De las *materias* que ofrecen estas bibliotecas digitales, siete sitios web incluyen más de dos materias del conocimiento humano, previamente seleccionadas de manera exhaustiva y sistemática.
- En relación al *coste de los servicios digitales*, dos bibliotecas hacen referencia a este dato.
- A través de sus bibliotecas digitales pueden realizar y difundir con mayor efectividad ciertas actividades culturales. Las *visitas y exposiciones virtuales* son servicios en alza en todo tipo de biblioteca y sobre todo en las nacionales. Cuatro bibliotecas exponen visitas virtuales y una ofrece exposiciones virtuales.
- A medida que las colecciones digitales crecen, requieren de la implementación de una *base de datos* para facilitar la recuperación, ofreciendo un mejor servicio a sus usuarios. Cinco bibliotecas cuentan con esta base de datos, otra está en proceso de elaboración, y tres aún no disponen de ella.
- Debido a sus funciones las bibliotecas nacionales editan frecuentemente *obras especializadas*, tales como: biografías, bibliografías, etc. Estas cada vez más se pueden publicar y difundir en formato digital. Estas obras se pueden observar en los sitios de cinco bibliotecas y parcialmente en otras dos.
- Similar situación presenta la directriz *enlaces a otras bibliotecas digitales* nacionales e internacionales, en ésta tres bibliotecas obtienen puntuación de excelente, dos buena, una deficiente y tres muy deficiente.

g) Información sobre el Sistema Bibliotecario Nacional -SBN-

Al igual que la subcategoría precedente, estas directrices no presentan valores de media, debido a que seis bibliotecas nacionales de ABINIA (de las diez requeri-

das como mínimo) informan sobre su rol en el Sistema Bibliotecario Nacional de sus respectivos países²³:

- De las seis bibliotecas estudiadas, cuatro informan detalladamente acerca de la *naturaleza y funciones del sistema bibliotecario nacional*, dos lo hacen superficialmente, situación que se repite con la directriz: *organización y estructura* del SBN.
- Cinco sitios web muestran información respecto a la *relación Biblioteca y Sistema*, una biblioteca nacional presenta información deficiente.
- La biblioteca nacional como ente coordinador del SBN, ofrece *servicios de apoyo al Sistema* a través de directrices que coadyuvan a su organización, asistencia técnica, capacitación del personal, etc.; propicia además el establecimiento de políticas nacionales de información. Al respecto, en cinco bibliotecas hallamos abundante información, en una, los alcances proporcionados se califican de muy deficiente.
- Acerca del *directorio nacional de las bibliotecas* que integran el Sistema, tres incluyen información completa, dos indican datos parciales acerca de la cantidad de bibliotecas que conforman el Sistema y una no presenta información.

2.2. Evaluación del diseño

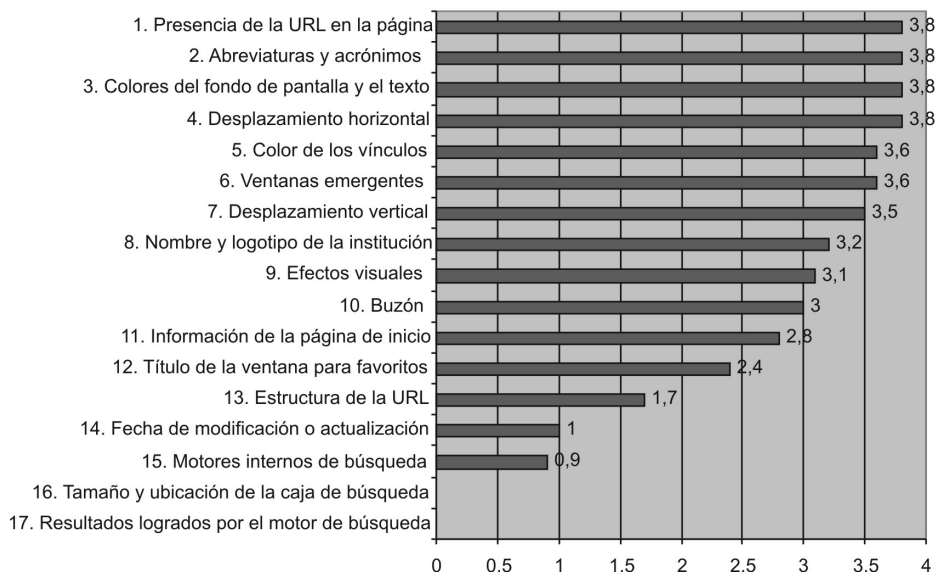
Para la evaluación de los aspectos del diseño se formularon treinta y tres directrices, en las que se analizan las siguientes categorías: página de inicio, otras páginas y mapa o índice del sitio web. Del total de estas directrices, treinta y uno presentan valores de media, las dos restantes no alcanzan dicho valor. Seguidamente se expone la interpretación de los resultados:

2.2.1. Página de inicio

La página de inicio es la más importante de un sitio web, porque identifica a la institución, tornándose en referencia principal para aventurarse a la navegación. Esta conceptualización es vital para las bibliotecas evaluadas, hecho que se demuestra a través del cumplimiento de las directrices del *gráfico 7*, obteniendo la media más alta, tres puntos.

23. Información ubicada en los propios sitios web, en la bibliografía consultada, y en el sitio de ABINIA que incluye los resultados de una encuesta realizada en el 2001 (<http://abinia.ucol.mx/abinia-cifras.htm>)

GRÁFICO 7



- La *presencia de la URL en la página* de inicio permite identificar el sitio web de cada biblioteca. El 3,8 de la media, es decir dieciséis bibliotecas nacionales muestran la dirección del sitio en esta página, sólo una biblioteca no lo considera porque tiene una página intermedia, página que aparece antes de acceder a la verdadera página de inicio.
- Los textos y titulares de la web, deben ser precisos y evitar en lo posible términos que se presten a confusión entre los usuarios, como *abreviaturas* y *acrónimos*. Esta directriz es cumplida rigurosamente por catorce bibliotecas, las tres restantes incumplen parcialmente.
- El diseño gráfico del sitio es factor importante como primer impacto de acceso al servicio en línea; los colores del fondo, vínculos y texto permiten una interacción con el usuario. Trece bibliotecas han cuidado este aspecto, ofreciendo una combinación y contraste adecuado de los *colores del fondo de pantalla y el texto*; tres tienen un fondo con un color muy fuerte; una presenta el texto de la página de inicio en color azul claro, no recomendable para textos extensos.
- Para visualizar correctamente la página de inicio se recomienda que el diseño sea “líquido”, es decir que permita adaptarse en lo posible al máximo número de pantallas. En este contexto se puede decir que cuanto menos se desplace el usuario en la página de inicio, mejor será la presentación de la misma.

El *desplazamiento horizontal* no tiene justificación; sin embargo, tres bibliotecas diseñan una barra de desplazamiento horizontal en su sitio web, la media de esta directriz es 3,8.

- El *color de los vínculos* debe ser estándar, los usuarios de Internet están acostumbrados al color azul y saben lo que representa. Once bibliotecas utilizan este color, seis aplican otros colores como el blanco, negro y rojo, que responden a los colores propios del diseño, aunque no son los más adecuados.
- Las ventanas emergentes muchas veces entorpecen la visualización, causando serias molestias a los usuarios, porque cada vez que se activa la página de inicio éstas vuelven a cargarse. De las bibliotecas incluidas en este estudio muy pocas muestran ventanas emergentes, obteniendo la media el valor de 3,6.
- En relación al *desplazamiento vertical* en la página de inicio, hemos considerado para el estudio variaciones entre una o dos pantallas completas en los monitores de 800 x 600 píxeles. Del universo investigado cinco bibliotecas presentan su página de inicio en más de dos pantallas, a ello se debe que la media sea de 3,5.
- El *nombre y logotipo de la institución* se indica en ocho bibliotecas en un tamaño razonable y en una ubicación relevante. El nombre se sitúa casi siempre en el centro de la página, y el logotipo en la parte superior izquierda.
- Es recomendable que en la página de inicio no se incluyan *efectos visuales*. Nielsen y Tahier²⁴ señalan que ésta “raras veces dispone de un lugar en la página de inicio, ya que desvía la atención de otros elementos”. El valor de la media es 3,1 porque ocho bibliotecas no incluyen ningún tipo de animación en su página de inicio.
- Proporcionar un *buzón* en el sitio permite a los usuarios comentar, sugerir y opinar sobre el diseño y contenidos del mismo. Algunos autores consideran que esto es un medio para adecuar el sitio a las necesidades de los usuarios, sin dejar de lado los intereses institucionales. De las diecisiete bibliotecas estudiadas, quince incluyen este medio para establecer comunicación con sus usuarios, en diferentes niveles de presentación, siendo la media 3.
- La *información de la página de inicio* del sitio web no debe ser recargada o excesiva, a fin de no dificultar el acceso a los usuarios. La mayoría de las bibliotecas evaluadas presenta páginas sobrias y precisas aunque con un grado de calidad diferente.

24. NIELSEN, J. y TAHIR, Marie. *Usabilidad de páginas de inicio...*, op. cit, p. 22.

- El *título de la ventana* tampoco debe pasar desapercibido, ya que es fundamental para agregarse a favoritos y ser localizado a través de los grandes motores de búsqueda de Internet. Este título proviene de la etiqueta Title del lenguaje HTML. De la investigación se observa que ocho bibliotecas señalan idóneamente su nombre; cuatro lo hacen de forma incompleta; cinco de forma incorrecta, utilizando términos diferentes al de Biblioteca Nacional.
- En relación con la *estructura de la URL* ésta debe ser abreviada y específica, de tal manera que los usuarios puedan dominar y llegar correctamente sin dificultad a la página de inicio. Con el afán de normalizar los sitios web proponemos estructurar la dirección conforme al siguiente esquema: **www.bn.xx**, la cual según la Norma ISO 3166²⁵, la extensión xx significaría el código del país. Teniendo en cuenta lo mencionado hemos comprobado que dos bibliotecas se ajustan a este esquema.
- El contenido y diseño de los recursos electrónicos pueden modificarse fácilmente. Por lo tanto, la *fecha de modificación o actualización* del sitio debe indicarse al usuario, trabajo que efectúan cuatro bibliotecas; otra sólo indica la actualización del catálogo; las demás no incluyen datos.
- De acuerdo con la cantidad de información que contienen los sitios, los *motores internos de búsqueda* se tornan indispensables en la ubicación y recuperación de información. Esta directriz presenta una media de 0,9, la más baja de la categoría, ya que un grupo reducido de cuatro bibliotecas presentan este sistema.
- En esta categoría hay dos directrices que no alcanzan el valor de media: *el tamaño y ubicación de la caja de búsqueda y resultados logrados por el motor de búsqueda*.
 - ♦ El tamaño y ubicación deben ser apropiados para permitir que los usuarios visualicen la totalidad del texto mientras escriben su consulta. Nielsen y Tahir²⁶ recomiendan “que en el cuadro de búsqueda quepan un mínimo de 25 caracteres en la fuente más utilizada por la mayoría de los usuarios, 30 caracteres serían todavía mejor”. El sitio más apropiado para ubicar la función de búsqueda es la parte superior de la página, que además debe adecuar su presentación al diseño del sitio. De las cuatro bibliotecas que presentan motor interno de búsqueda, dos ubican dicho motor en el lado superior derecho, otra en el lado inferior derecho de la página de inicio, una en otra página.

25. ISO 3166-1 y su correspondiente ISO 3166-1-alpha-2, código alfabético de dos caracteres.

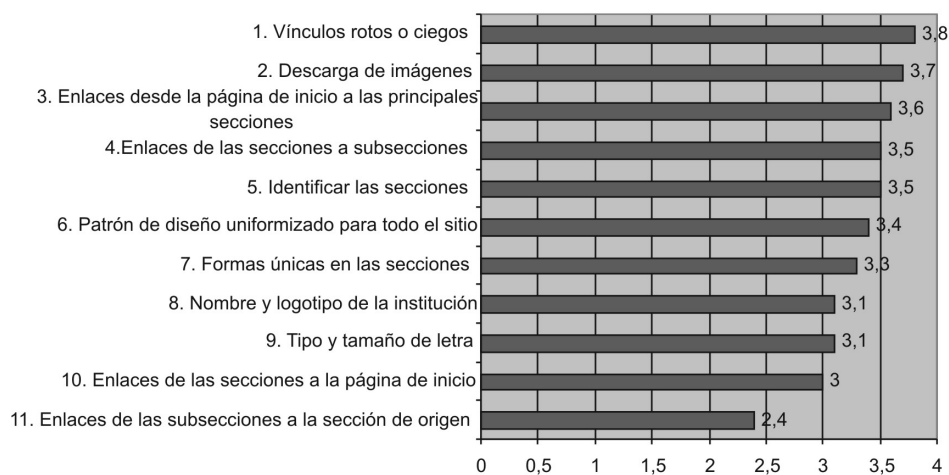
26. Íbidem, p. 42.

- ♦ El motor de búsqueda debe proporcionar al usuario información completa acerca de los contenidos del sitio web. Dos bibliotecas permiten recuperar información de su catálogo; en otra no es posible obtener mayores resultados.

2.2.2. Otras páginas

Los resultados de las once directrices formuladas para esta categoría y recogidas en el *gráfico 8*, nos ofrecen más información sobre la usabilidad de los sitios web.

GRÁFICO 8



- Los vínculos en el sitio web son elementos fundamentales para conectar las diferentes páginas. Por eso es importante no presentar *vínculos rotos o ciegos*. Dos bibliotecas del estudio presentan estos vínculos fallidos, siendo por ello la directriz que obtiene el valor más alto de la media 3,8.
- La *descarga de imágenes* en los sitios web no debe hacer lenta la visualización de cualquier sección. De las doce bibliotecas que incluyen imágenes en diferentes páginas web, dos presentan este problema.
- Para navegar por su sitio web las bibliotecas cuentan con uno o más esquemas: menús desplegables, raíl de navegación a la izquierda, raíl de navegación a la derecha²⁷, vínculos en la parte superior, o vínculos en el centro de la página.

27. Considerados en otros estudios como índices en el margen izquierdo o derecho de la página.

Para evaluar este aspecto hemos formulado dos directrices: *enlaces desde la página de inicio a las principales secciones* y *enlaces de las secciones a subsecciones*, estas obtienen una media de 3,6 y 3,5 respectivamente.

En relación con la directriz, *enlaces desde la página de inicio a las principales secciones*, quince bibliotecas diseñan un sistema de navegación adecuado; una no incluye los vínculos en la página de inicio porque la considera página de presentación; el menú desplegable de una biblioteca no es apropiado para enlazar a las otras secciones.

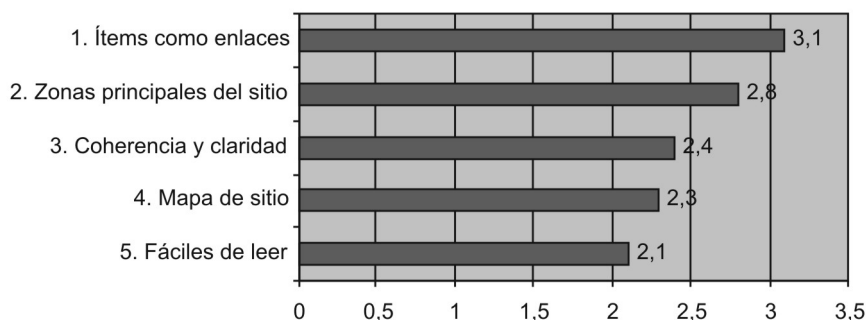
De las doce bibliotecas que presentan la directriz: *enlaces de las secciones a sus subsecciones*, diez lo hacen de manera excelente; dos sólo pueden acceder a las subsecciones desde la página de inicio, una mejor que en otra.

- Para permitir una navegación eficaz por las páginas del sitio, se deben *identificar las secciones*. Buenos ejemplos de la aplicación de esta directriz se pueden observar en doce bibliotecas.
- Los usuarios no siempre entrarán al sitio web desde la página de inicio, por esta razón el resto de las páginas diferente a la de inicio debe presentar un *patrón de diseño uniformizado para todo el sitio*, estableciendo además *formas únicas en las secciones*, debiendo estar identificadas con el *nombre y logotipo de la institución*. Si bien la creación de estas páginas no tienen que ser tan rigurosas como la de inicio, debe tratarse que ellas sean uniformes. Así lo entienden quince bibliotecas, unas con mayor precisión que otras; excepto dos que obtienen puntuación deficiente y muy deficiente; la media obtiene valores de 3,4; 3,3; y 3,1, respectivamente.
- Los textos de los contenidos deben ser escritos con un *tipo y tamaño de letra* apropiados a la lectura on-line, principalmente con tipos de fuente sans-serif, como verdana y arial y en un tamaño de 10 ó 12 puntos. Los sitios evaluados presentan una media de 3,1, con evaluaciones de deficiente a excelente.
- En la revisión de la directriz *enlaces de las secciones a la página de inicio*, catorce bibliotecas presentan iconos o enlaces denominados *página principal*, *página de inicio*, *principal*, *home*, etc. vínculos mediante los cuales puede retornarse a la página de inicio.
- Para terminar con esta categoría, en la directriz *enlaces de las subsecciones a la sección de origen*, nueve bibliotecas permiten regresar a la sección de origen desde las subsecciones, otras lo hacen a través de la página de inicio. La media más baja de esta categoría es 2,4.

2.2.3. Mapa o índice del sitio

El mapa o índice es un elemento que permite a los usuarios navegar por el sitio, es una estructura jerárquica que a nuestro juicio permite visualizar el contenido. De acuerdo con las cinco directrices que señala el *gráfico 9*, evaluaremos su aplicación en los sitios de estas bibliotecas.

GRÁFICO 9



- Los *ítems como enlaces*, señala que éstos deben servir para enlazar las diferentes secciones. Así se observa en las dieciséis bibliotecas nacionales con diferente nivel de calidad, obteniendo el valor más alto de la media 3,1.
- El mapa o índice debe incluir como mínimo las *zonas principales del sitio*. En esta directriz la media obtiene el valor de 2,8 porque siete bibliotecas cuentan con casi todas las secciones propuestas en el cuestionario de evaluación.
- La estructura del mapa o índice debe presentar *coherencia y claridad*, es decir, una relación que siga un orden lógico y nombres apropiados para las secciones. Estas características no están plenamente desarrolladas en los índices de todas las bibliotecas, tres obtienen calificación excelente, siendo la media 2,4.
- En nuestra evaluación tres bibliotecas incorporan un *mapa de sitio*, no obstante hemos considerado oportuno evaluar bajo esta categoría las alternativas que ofrecen. Once bibliotecas incluyen un adecuado índice, dos presentan tres formas distintas para navegar desde la página de inicio, haciendo una media de 2,3.
- Por último, los mapas e índices del sitio, deben ser *fáciles de leer* y posibilitar la interpretación de los contenidos. Cuatro bibliotecas alcanzan en esta directriz la puntuación de excelente, por ende la media más baja 2,1.

3. CONCLUSIONES

Los sitios web representan un servicio importante en las bibliotecas nacionales, más del 50% de las bibliotecas integrantes de ABINIA han iniciado su desarrollo convirtiéndose en una de sus grandes fortalezas.

A través del análisis realizado mediante el establecimiento de categorías, subcategorías y directrices, hemos constatado que la mayoría de las bibliotecas alcanzan puntuaciones de excelente en ciertas directrices, en otras de muy deficiente, y en menor número no llegan a alcanzar la media.

En relación con los aspectos del contenido, se observa que estas bibliotecas utilizan la tecnología para mejorar sus servicios y otras actividades, mediante el uso de formularios automatizados, aplicación de hipertextos, innovación del servicio de referencia, y difusión de sus actividades culturales. Los catálogos responden a la funcionalidad, recuperación y visualización de búsquedas. Algunas bibliotecas vienen organizando sus propias colecciones digitales.

En aspectos de diseño, la mayoría de sitios web presentan la página de inicio en forma adecuada, los datos de identificación están presentes en las diferentes páginas web y existe especial cuidado en el diseño del fondo, textos y vínculos.

Entre las debilidades más significativas de los sitios web evaluados en el estudio, podemos mencionar las siguientes: los sitios carecen de traducción a otro idioma, sólo se presentan en el idioma oficial del país; no cuentan con apartado de preguntas frecuentes para responder a los usuarios sobre: servicios, acceso a la institución y navegación por el sitio web. Asimismo, en algunas bibliotecas se nota falta de información sobre las colecciones, pocas bibliotecas destacan el patrimonio bibliográfico documental de su nación, tanto en calidad como en cantidad. En relación con la agenda cultural, solo algunas bibliotecas actualizan oportunamente la programación de sus diferentes actividades. En el diseño, el aspecto más débil es la falta de medios adecuados para realizar la navegación por los contenidos y páginas web, la mayoría de bibliotecas no incorporan motores de búsqueda interno, ni mapas de sitio.

4. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDER, J. E. y TATE, M. A. Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web. New Jersey: LEA, 1999.

Alexandria: the journal of national and international library and information issues. Edited by The British Library. Aldershot, Hampshire: Gower, 1989-

Asociación de Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica. *Historia de las bibliotecas nacionales de Iberoamérica*. 2ª ed. México, D.F.: UNAM, Coordinación de Humanidades: Instituto de Investigaciones Bibliográficas, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1995.

BARKER, J. *Evaluating web pages: techniques to apply & questions to ask*. Berkeley: University of California, 2003. <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluation> [Consulta: 11 de septiembre de 2003]

BRAUN, K., et al. *Usabilidad*. Madrid: Anaya Multimedia, 2003.

CODINA, L. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, marzo 2000, vol. 23, no. 1, p. 9-44.

CORDÓN GARCIA, J. A. El registro de la memoria: el depósito legal y las bibliografías nacionales. Gijón: Trea, 1997.

Digital referente service in the new millennium: planning, management, and evaluation. Edit by R. David Lances, John W. Colins III, Abby S. Kasowitz. New York: Neal-Schuman Publishers, 2000.

EATON, E. *Diseño web: elementos de interfaz*. Madrid: Anaya Multimedia, 2003.

Ecole Centrale de Paris. *Net scoring: critères de qualité de l'information de santé sur l'Internet*. Paris, 2001. Versión 4. <http://www.chu-rouen.fr/netscoring> [Consulta: 10 de octubre de 2003]

FERIA B., L. y MACHUCA, P. *Cátedra UNESCO en nuevas tecnologías de información: fortaleciendo los recursos bibliotecarios*. http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/003s_trans_Feria_Machuca.pdf [Consulta: 01 de abril de 2004]

FINGERHUT, M. Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin Bibliothèque France*, 2000, vol. 45, no. 3, p. 78-82.

FUENTES ROMERO, J. J. Las bibliotecas nacionales: un estado de la cuestión. Gijón: Trea, 2003.

International Federation of Library Associations and Institutions. Reference Work Section. *IFLA digital reference guidelines*. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> [Consulta: 01 de abril de 2004]

International Organization for Standardization. *ISO 3166: codes for the representation of names of countries*. <http://www.iso.org/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html> [Consulta: 29 de marzo de 2004]

JÁTIVA MIRALLES, Ma. V. Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de opacs. *El profesional de la información*, enero-febrero 2004, vol. 13, no. 1, p. 28-46.

JIMÉNEZ PIANO, M. Evaluación de sedes web. *Revista Española de Documentación Científica*, diciembre 2001, vol. 24, no. 4, p. 405-433.

KRUG, S. No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la web. Madrid: Prentice Hall, 2001.

LACAMBA, C. Presentación de Historia de las bibliotecas nacionales de Iberoamérica. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, julio-diciembre 1992, no. 3-4, p. 5-6.

LINE, M. B. ¿Qué hacen las bibliotecas nacionales en la era de Internet? <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/servicio.htm> [Consulta: 22 de octubre de 2003]

MARCOS, M. C. y GIL, A. B. Información parlamentaria autonómica en la red: un impulso electrónico a la democracia. *El profesional de la información* marzo-abril 2002, vol. 11, no. 2, p. 91-101.

NIELSEN, J. *Usabilidad: diseño de sitios web*. Madrid: Pearson Educación, 2000.

NIELSEN, J. y TAHIR, M. *Usabilidad de páginas de inicio: análisis de 50 sitios web*. Madrid: Pearson Educación, 2002.

PATALANO, M. Análisis de los sitios web de las bibliotecas universitarias argentinas. *El profesional de la información*, marzo-abril 2002, vol. 11, no. 2, p. 102-110.

POWELL, T. A. *Diseño de sitios web: manual de referencia*. Madrid: McGraw Hill, 2001.

SALVADOR OLIVÁN, J. A. y ANGÓS ULLATE, J. M. ¿Evaluar la calidad de los recursos web o simplemente filtrarlos? *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2001, no. 24, p. 105-126.

XIAO, D.; MOSLEY, P. A.; CORNISH, A. *Servicios bibliotecarios a través de la world wide web*. <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/servicio.htm> [Consulta: 15 de septiembre de 2003]

APÉNDICE 1:
Direcciones electrónicas (URL) de los sitios web
de las bibliotecas de ABINIA²⁸

Bibliotecas Nacionales	URL
Argentina	http://www.bibnal.edu.ar
Brasil	http://www.bn.br
Chile	http://www.dibam.cl
Colombia	http://www.bibliotecanacional.gov.co
Cuba	http://www.bnjm.cu
Ecuador	http://www.cce.org.ec
España	http://www.bne.es
Guatemala	http://www.biblionet.edu.gt
Honduras	http://www.binah.gob.hn
México	http://biblional.bibliog.unam.mx/bib/biblioteca.html
Panamá	http://www.binal.ac.pa
Perú	http://www.binape.gob.pe
Portugal	http://www.bn.pt
Puerto Rico	http://biblioteca.uprrp.edu
República Dominicana	http://www.bibliotecanacional.com.do
Uruguay	http://www.mec.gub.uy/bibliotecanacional
Venezuela	http://www.bnv.bib.ve

.....
28. Actualizado al 12 de diciembre de 2004.