

## Las bibliotecas públicas de la Región de Murcia en Internet: prestaciones actuales y posibilidades futuras

Francisco Javier GARCÍA GÓMEZ\* y Antonio DÍAZ GRAU\*

### Introducción

En los últimos años la importancia de Internet, y por extensión de la tecnología web, aplicada al trabajo diario de las bibliotecas públicas españolas va en crecimiento, vislumbrándose en ella una fabulosa oportunidad para las bibliotecas a la hora de darse a conocer a potenciales usuarios, ofreciéndoles recursos documentales e informativos nunca imaginados antes. Internet, para los profesionales de las bibliotecas, se convierte así en una piedra preciosa y, al mismo tiempo, en una piedra ardiendo en nuestras manos, ya que su potencial de recursos es tan amplio que desborda con creces las funciones tradicionales de la biblioteca y no sabemos muy bien aún qué es lo que se puede llegar a hacer. Muchas bibliotecas ya han tomado las riendas en un viaje que, aunque nos parece largo, más tarde o más temprano todas lo harán.

En este trabajo vamos a describir el panorama de sistemas de información web<sup>1</sup> (en adelante, siw) en las bibliotecas públicas de la Región de Murcia, un panorama siempre cambiante<sup>2</sup>. Los siw de bibliotecas públicas en la Región de Murcia que están plenamente asentados son sólo tres: los desarrollados por las bibliotecas públicas municipales de Jumilla y Cieza, y el desarrollado por la Biblioteca Regional de Murcia.

Con este artículo pretendemos presentar la situación actual<sup>3</sup> de los siw de las bibliotecas públicas en Murcia, tanto para promocionarlos como para dar una idea de los servicios biblio-




---

\* Biblioteca Pública Municipal, Ayuntamiento de San Javier (Murcia). F. J. García Gómez es licenciado en Documentación por la Universidad de Murcia, en la que actualmente es doctorando. A. Díaz Grau es Diplomado en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Murcia.

1. El sistema de información web de una biblioteca debería concebirse como un conjunto de recursos, servicios y prestaciones en modo digital, estructurados en diferentes sitios web, organizados y ofrecidos en línea a los usuarios siendo accesibles a través de redes de telecomunicación para, de esta manera, satisfacer las necesidades informativas y documentales en un entorno virtual, interactivo, amigable y accesible en cualquier momento y lugar.

2. Cualquier siw de una biblioteca, como cualquier otro recurso de información existente en Internet, tiene en su naturaleza el hecho de que tanto su estructura como sus contenidos, así como sus servicios están en constante cambio y renovación (o, al menos, así debería ser): introducirse en un siw es como *bañarse en un río, nunca te mojará la misma agua*.

3. La realización del estudio y la redacción del presente texto se ha llevado a cabo durante el mes de junio de 2002.

tecarios que están ofreciendo en Internet, los cuales no son sólo un instrumento más de las bibliotecas, sino una biblioteca en sí misma —la denominada biblioteca digital<sup>4</sup>— con un potencial de servicios al que sólo pone límite la imaginación.

De igual modo, se puede utilizar la información aquí presentada como guía de trabajo a seguir por el profesional de estas bibliotecas a la hora de desarrollar, mantener y difundir sus correspondientes servicios y recursos bibliotecarios en el universo web.

## Las bibliotecas públicas en la Región de Murcia y su relación con Internet

La presencia de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia en Internet es bien desigual. Ni todas las bibliotecas se ofrecen a sus usuarios en Internet, ni tampoco, las que lo hacen, ofrecen el mismo grado de calidad de información y de cantidad de recursos y servicios. A raíz de aquí, podemos establecer una clasificación de estas bibliotecas en función de su presencia en Internet y de los recursos y servicios que ofrecen en línea:

En un primer grupo incluimos aquellas bibliotecas que cuentan con sww plenamente desarrollados. Es el caso de las Bibliotecas Públicas Municipales de Cieza<sup>5</sup> y Jumilla<sup>6</sup> y de la Biblioteca Regional de Murcia<sup>7</sup>, las cuales, merecen un estudio y análisis específico que presentaremos a continuación.

# 78

En un segundo grupo están aquellas bibliotecas que, aún estando presentes en Internet, su presencia es casi testimonial —“estar por estar”— donde sólo se ofrece una breve información sobre las bibliotecas, con imágenes y fotografías, pero sin incluir ningún tipo de recurso en línea que permita su consulta e interactividad con el usuario, exceptuando el correo electrónico pues es el único recurso interactivo que, por ahora, sí ofrecen. Es el caso de las Bibliotecas Públicas Municipales de Puerto Lumbreras<sup>8</sup>, Lorca<sup>9</sup> y la Red Municipal de Bibliotecas de Murcia<sup>10</sup>.

---

4. Aunque aquí utilizamos el término biblioteca digital, existen otros muchos para referirse a una misma realidad: biblioteca electrónica, biblioteca virtual, biblioteca universal y biblioteca híbrida; todos estos términos pretenden describir un entorno donde documentos, servicios, recursos y personal se integran favoreciendo los flujos de elaboración, edición, diseminación, utilización y almacenamiento de información para solventar necesidades de los usuarios y generar conocimiento. Una síntesis terminológica, con todas las denominaciones al uso, puede consultarse en <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibesp/tema1-BibDigitales.htm> [Consulta: 12.2.2002].

5. <http://ayuntamiento.cieza.net/educacionycultura/biblioteca/> [Consulta: 16.2.2002]

6. <http://www.um.es/~gtiweb/pjumilla/principal.htm> [Consulta: 18.2.2002]

7. <http://www.bibliotecaregional.carm.es> [Consulta: 19.2.2002]

8. <http://www.puerto-lumbreras.com/biblioteca> [Consulta: 13.2.2002]

9. <http://www.lorca.net/biblioteca> [Consulta: 14.2.2002]

10. <http://www.rmbm.org> [Consulta:15.2.2002]

A un tercer grupo pertenecen aquellas bibliotecas que se encuentran actualmente trabajando en el desarrollo de proyectos que darán como resultado sus respectivos sitios web. Es el caso de las de Bibliotecas Públicas Municipales de Los Alcázares<sup>11</sup> y Torre Pacheco<sup>12</sup>.

Hay un cuarto grupo constituido por las bibliotecas que, a fecha de hoy, únicamente ofrecen el recurso del correo electrónico. Es el caso de las Bibliotecas Públicas Municipales de Águilas, Alcantarilla, Alguazas, Alhama, Beniel, Bullas, Caravaca, Cartagena, Lorquí, Molina de Segura, San Javier, San Pedro del Pinatar, Santomera, Torres de Cotillas, Totana y Yecla<sup>13</sup>.

El resto de bibliotecas municipales de la Región de Murcia siguen sin contar con recurso telemático alguno.

## Estudio de casos: las bibliotecas públicas municipales de Cieza y Jumilla y la Biblioteca Regional de Murcia

En un estudio anterior<sup>14</sup>, ya observamos que los siw de estas bibliotecas pretendían proporcionar información de forma exhaustiva, así como facilitar la navegación permitiendo interrogar sus catálogos y bases de datos. Con los servicios que ofrecen permiten agilizar determinadas necesidades de información de los usuarios además de agilizar ciertos procesos de gestión documental. Por tanto, estas bibliotecas han encontrado en Internet un medio idóneo para elaborar, procesar, organizar, difundir información y otros servicios añadidos.

### La Biblioteca Pública Municipal de Cieza

El siw de la biblioteca pública municipal de Cieza (<http://ayuntamiento.cieza.net/educacionycultura/biblioteca/>) se integra en un ambicioso proyecto de información digital y virtual sobre la localidad y otros servicios más globales bajo el nombre de CiezaNet

79

---

11. biblioteca@losalcazares.com

12. bmtorrepacheco@eresmas.com

13. Águilas (bibagui@arrayinter.net), Alcantarilla (biblioteca@ayto-alcantarilla.es), Alguazas (alguazas1@terra.es), Alhama (biblioteca@tsc.es), Beniel (bibliobeniel@terra.es), Bullas (biblioteca@bullas.net), Caravaca (caravacabiblio@eresmas.com), Cartagena (cayetano@accesosis.es), Lorquí (bibliolorqui@telefonica.net), Molina de Segura (biblioteca@portalmolina.com), San Javier (PILARBSJ@terra.es), San Pedro del Pinatar (bibliotecasanpedro@hotmail.com), Santomera (biblioteca@ayuntamientodesantomera.com), Torres de Cotillas (nmab@msn.com), Totana (bibliototana@serconet.com), Yecla (kasacultura@teleline.es). Consideramos que no es apropiado el uso de nombres particulares para representar la dirección de correo electrónico de una institución, ya que pensamos que lo lógico es usar términos nemotécnicos para denominar el servicio de forma clara y concisa. Un ejemplo a seguir sería el que ofrece la biblioteca municipal de Bullas.

14. Este estudio lo realizamos durante los meses de septiembre y octubre de 2001 y sus resultados aparecen reflejados en: Francisco Javier GARCÍA GÓMEZ y Antonio DÍAZ GRAU, "Los Sistemas de Información web en las bibliotecas públicas: la situación en la Región de Murcia", comunicación aceptada en los VI Encuentros Internacionales de Sistemas de Información y Documentación (Ibersid 2001).

(<http://www.cieza.net>), a través del cual, se quiere concebir a la localidad de Cieza como una auténtica "ciudad telemática".

La página principal del sistema está diseñada a modo de directorio en el que, tras el nombre de la biblioteca, presenta un índice general de contenido mediante enlaces internos, que consigue que de un solo vistazo se conozca el contenido y posibilidades del web. Los servicios están agrupados en siete "unidades" llamadas: información general; biblioteca virtual; servicios; recursos de interés bibliotecario; catálogos "OPAC"; guías y novedades; y BiblioPeque. Hay que hacer aquí una consideración a tener en cuenta: presentar los servicios en conjuntos temáticos facilita su comprensión por parte del usuario, que fácilmente conoce qué puede hacer y cómo lo puede hacer, sin tener que ir de enlace a enlace "investigando". Esta biblioteca pública nos presenta un web bien estructurado y funcional, perfecto para sus propósitos.

### **Biblioteca Pública Municipal de Jumilla**

El Sistema de Información web de la biblioteca pública municipal de Jumilla (<http://www.um.es/~gtiweb/pjumilla/principal.htm>) se enmarca dentro del denominado *Proyecto Jumilla* (<http://www.um.es/~gtiweb/pjumilla/pjumilla.htm>), el cual, surge del marco de colaboración establecido entre el Ayuntamiento de Jumilla y la Universidad de Murcia. Es labor de este Proyecto el desarrollo de sistemas de información electrónica en el entorno de la biblioteca pública municipal de Jumilla, contribuyendo al acercamiento de este tipo de instituciones a la Sociedad de la Información. Precisamente, el primer cometido llevado a cabo ha sido la puesta en marcha y desarrollo del sw de la biblioteca municipal.

**80**

La **web principal** del sistema nos ofrece la información dividida en dos partes: un grupo de informaciones incluidas en un recuadro a modo de "tablón de anuncios", y un segundo grupo de información a modo de menú en el que se indican las informaciones a las que se puede acceder directamente mediante sus enlaces correspondientes (información general, colección, actividades, reseñas, web de la semana, buscar en Internet, proyecto jumilla y contacte). Este menú informativo aparece en todos y cada uno de los sitios web que conforman el sw de la biblioteca. Asimismo, en la web principal se indica siempre la fecha en la que se realiza la consulta o visita e incluye tres enlaces directos más: al Grupo de Investigación de Tecnologías de la Información de la Universidad de Murcia (este grupo de investigación asesora y ofrece información y apoyo tecnológico para el desarrollo del web), al certificado de calidad asignado al web que garantiza la misma, (aspecto éste interesante pues viene a confirmar la realización de un buen trabajo), y al contador de visitas Nedstat que proporciona información estadística de las visitas realizadas al sw.

### **Biblioteca Regional de Murcia**

El sw de la Biblioteca Regional de Murcia (<http://www.bibliotecaregional.carm.es>) presenta la información a modo de "portal bibliotecario", estructura ésta de reciente aplicación en diferentes y diversos servicios web. A primera vista, el diseño de la página web resulta atractivo y amigable con una gran cantidad de información que permite resaltar los aspectos y recursos informativos principales. En nuestro anterior estudio indicábamos que la disposición de los

recursos quedaba un tanto aglomerada provocando cierta confusión en el visitante, así como que abundaba la presencia de imágenes. Hoy podemos decir que la situación ha cambiado a mejor: los recursos y servicios se presentan más claros, más ordenados, y ahora sí, de un sólo vistazo, asimilamos todo el arsenal informativo que ofrece en su página inicial.

Los servicios, productos y recursos que ofrece son: Actual Biblioteca; guía fácil; información; servicios; FELIX; búsquedas y catálogos; servicios en línea; líneas de información; información útil; unidades y secciones; acceso a redes y sistemas bibliotecarios españoles; tu bibliotecario virtual; pregunte, las bibliotecas responden; programas de animación a la lectura para colegios; contador de visitas; traductor al inglés; situación; sábados de animación y agenda.

### Tabla comparativa de los Sistemas de Información web de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia

Para analizar y evaluar la calidad de los recursos, servicios e informaciones ofrecidas por los SIW de las bibliotecas analizadas, presentamos una serie de parámetros que nos permiten dar una visión general de las prestaciones que proporcionan a los usuarios y visitantes de las web.

PARÁMETROS	Biblioteca Regional	Biblioteca Cieza	Biblioteca Jumilla
¿Ocupa el contenido horizontal de la web, como máximo, el tamaño de la pantalla?	Sí	Sí	Sí
¿Define necesidades y limitaciones tecnológicas para la visita al sitio?	No	No	No
¿Define qué navegador se debe utilizar para una mejor visualización del sitio?	No	No	No
¿Es interactivo el sitio?	Sí	Sí	Sí
¿Llevan todas las imágenes un texto explicativo?	Sí	Sí	Sí
¿Existe abundancia de imágenes en la página principal?	Pocas	Pocas	Pocas
¿Existe un buen contraste entre el color del fondo y el texto?	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
¿Es homogéneo el diseño de la web?	Sí	Sí	Sí
¿Ofrece un mapa del web?	Sí	No	No
Los textos que ofrece, ¿son claros y breves?	Casi siempre	Siempre	Siempre
¿Presenta menús de vínculos?	Sí	Sí	Sí

PARÁMETROS	Biblioteca Regional	Biblioteca Cieza	Biblioteca Jumilla
¿Desde cualquier página del sitio presenta un enlace al web inicial?	Sí	Sí	Sí
¿Presenta de forma clara y concreta la autoría del web?	No	No	No
¿Presenta fecha actualización?	No	No	Sí
¿Hay posibilidad de contactar con el web?	Sí	Sí	Sí
¿Está presente la URL en el web inicial?	Sí	Sí	Sí
¿Presenta logotipo?	Sí	No	No
Puede consultarse el web en otros idiomas?	Sí	No	No
¿Existe ayuda en línea para el uso de los recursos?	Sí	Sí	Sí
¿Es la URL nemotécnica?	Sí	No	No
¿El acceso al web es rápido?	Sí	Sí	Sí
¿Presenta alguna certificación de calidad?	No	No	Sí

## 82

Según se desprende de la tabla anterior, los tres siw ocupan como máximo el tamaño de la pantalla en donde se visualiza la información, sin necesidad de que el usuario tenga que desplazarse horizontalmente para acceder a sus contenidos. Igualmente, el nivel de interactividad de estos sistemas web con el usuario es óptimo ya que permite mantener diversas opciones de contacto directo e intercomunicativo con el mismo. Sin embargo, en ninguno de los casos estudiados se ofrece información de las necesidades y limitaciones tecnológicas del sistema (téngase en cuenta que no todos los usuarios de Internet cuentan con la misma tecnología para acceder a las informaciones de la Red), ni aclaran ni definen qué navegador debe utilizarse para una visualización correcta del web (no es ningún secreto que no todos los navegadores de Internet permiten visualizar idénticamente los contenidos, diseños o estructuras de los mismos sitios web).

Por otra parte, en el capítulo del diseño de los siw, hay que decir que todas las imágenes que ofrecen o, al menos, una gran mayoría, presentan textos explicativos de las mismas y sirven para complementar la información textual existente. El número de imágenes que ofrecen es adecuado y no ocasiona tardanza a la hora de acceder al web inicial. No obstante, todos los siw ofrecen de cara al usuario un diseño homogéneo por todo el web, de manera que el usuario encuentra fácil y atractiva la visita. Asimismo, hay un buen contraste entre la información textual proporcionada y el color de fondo ofrecido, textos que en su mayoría, salvo ciertas excepciones en el siw de la Biblioteca Regional, suelen ser breves y bastante claros.

Otra cuestión en su diseño en la que aciertan de lleno los tres siw estudiados es el referente al uso de menús de vínculos, lo cual, favorece y facilita la navegación estructural, así como el hecho de que presenten siempre enlaces directos para regresar al web inicial del sistema.

Sin embargo, con las visitas realizadas a los tres siw, no hemos podido comprobar quién es el autor personal o institucional de la construcción y mantenimiento del sistema de una forma clara y concreta, porque aunque se intuya, no es suficiente. Incluso, en la cuestión tan esencial como es en Internet saber la última actualización de la información de los siw, tan sólo aparece claramente expresada en el de la biblioteca municipal de Jumilla.

No obstante, sí ofrecen mecanismos de comunicación biblioteca/usuario bien por medio de dirección de correo electrónico, bien mediante buzones de sugerencias, etc., así como en todos los siw se refleja la URL del sitio en el web inicial del mismo, aunque tan sólo en el caso de la Biblioteca Regional, su siw presenta un logotipo de reconocimiento institucional, así como también es este siw el único de los tres analizados que permite visualizar sus contenidos en otros idiomas (concretamente en inglés).

Por último, indicar que los tres siw proporcionan al usuario ayudas en línea o explicaciones complementarias para el uso de recursos de búsqueda y recuperación de información como catálogos, bases de datos, etc. además de ofrecer un rápido acceso a los contenidos informativos existentes en todo el sistema. Mientras, tan sólo el siw de la Biblioteca Regional es la que presenta una URL nemotécnica, esto es, fácilmente recordable para el usuario, y es el siw de la biblioteca municipal de Jumilla el único que indica con claridad que ha sido merecedor de un reconocimiento o recomendación de calidad.

Por otra parte, en el apartado de contenidos e informaciones ofrecidas en los siw, constatamos que todos ellos ofrecen una cantidad de información de tipo institucional y bibliotecaria bastante extensa y aceptable, por lo que en este aspecto no hay nada que objetar. Sus informaciones son claras y completas.

83

Asimismo, desde la perspectiva de la información acerca de sus colecciones, cómo consultarlas y la operatividad de los servicios ofrecidos, el nivel de calidad también es bastante similar en los tres siw, con ciertas excepciones muy puntuales que, no obstante, deben ser tomadas en consideración por parte de sus responsables, (por ejemplo, la Biblioteca Regional no ofrece en su siw información regional, mientras que las bibliotecas de Cieza y Jumilla sí ofrecen información local o, al menos, recursos de información local).

En cuanto a los servicios añadidos o avanzados ofrecidos, sus prestaciones son bastantes similares, quizás el siw de la biblioteca municipal de Cieza, en este sentido, muestre mejores y más posibilidades, aunque por lo general pueden considerarse bastante logrados los siw de las tres bibliotecas en este aspecto.

## Consideraciones finales

A la vista de lo aquí expuesto, la situación de los siw de las bibliotecas públicas de Murcia es emergente, si bien con tres sistemas funcionando y dando un muy buen servicio. Es obvio que los siw bibliotecarios ofrecen una gama de servicios extraordinarios, y también es obvio que en Murcia pocas son las bibliotecas públicas que los han desarrollado. ¿No lo han hecho por dejadez, por incompetencia, por desconocimiento, por problemas económicos...? El caso es

que a la fuerza, como en el uso de los transportes, más tarde o más temprano, todos tendremos que embarcarnos en tan eficiente viaje.

### Bibliografía

BATT, Chris, "La biblioteca del futuro: las bibliotecas públicas e Internet", *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 41 (diciembre 1995), p. 39-47.

BROPHY, Paul, *The library in the twenty-first century: new services for the information age*, London, Library Association Publishing, 2001.

CASEY, Carol, "Accessibility in the virtual library: creating equal opportunity web sites", *Information technology and libraries*, v.19, n. 1 (1999), p. 22-25

CLAUSEN, Helge, "Evaluation of library web sites: the Danish case", *The electronic library*, v. 17, n. 2 (April 1999), p. 83-87.

CODINA, Lluís, "Parámetros e indicadores de calidad para la evaluación de recursos digitales", *VII Jornadas Españolas de Documentación*, Bilbao, Fesabid, 2000, p. 135-144.

CRAWFORD, Walt, "The danger of the digital library", *The electronic library*, v. 16, n. 1 (1998), p. 28-30.

DARTOIS, Claire, "Quelle veille pratiquer sur un site web?" [En línea], *Bulletin des bibliothèques de France*, v. 46, n. 2 (2001), p. 88-93 (<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2001-2/12-dartois.pdf>) [Consulta: 17/03/202].

FINGERHUT, Michel, "Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace", *Bulletin des Bibliothèques de France*, v. 45, n. 3 (2000), p. 78-82.

## 84

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier y DÍAZ GRAU, Antonio, "Los Sistemas de Información web en las bibliotecas públicas: la situación en la Región de Murcia", comunicación aceptada en los *VI Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación*, Zaragoza, Universidad, 2001 (en prensa).

ZAPICO ALONSO, Felipe; CALDERA SERRANO, Jorge y REYES BARRAGÁN, María J., "Descripción y evaluación de los recursos informativos de las bibliotecas regionales en España", *Homenaje a Juan Antonio Sagredo Fernández: estudios de bibliografía y fuentes de información*, Madrid, Complutense, 2001, p. 591-645.