

Arquitectura de la participación: bibliotecarios y usuarios por el desarrollo de ofertas de información

Por Msc. Ramón Alberto Manso Rodríguez, Profesor y Becario MAEC – AECID, e Ing. Yidier Rodríguez Pérez de Alejo, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba
manso@uclv.edu.cu, yidier@uclv.edu.cu

Introducción

Desde su surgimiento, las bibliotecas han basado su proceder en tratar de ofrecerle al usuario todo tipo de información; pero, hoy, las Tecnologías de la Información (TI) disponibles han dado un viraje a esta forma de actuación, caracterizada por enfocarse únicamente a los usuarios, por una nueva forma basada en la colaboración activa del mismo en el desarrollo de productos y servicios: en un trabajar junto a ellos.

Este principio de trabajo parte de la llamada filosofía 2.0, propiciador de una serie de servicios basados en tres pilares esenciales, a criterio de Barrero y Seoane (2008): la arquitectura de la participación, las herramientas sociales y la mejora continua. De estos elementos, la arquitectura de la participación es catalizador de uno de los principios fundamentales de la Web 2.0, el aprovechamiento de la inteligencia colectiva (O’Reilly, 2005), respaldada por una serie de herramientas tecnológicas entre las que se destacan los *wikis*, *blogs*, *social bookmark* y la sindicación de contenidos —específicamente, *Really Simple Syndication* (RSS)—, entre otros.

La inteligencia colectiva se genera como resultado del registro de información aportado por los usuarios y de la reutilización, de forma agregada, por parte de otros usuarios; en fin, es la suma de todas las aportaciones individuales que se produce cuando se alcanza una masa crítica de participación en un sitio Web o sistema, al permitir que los participantes actúen como un filtro de aquello que tiene valor. (Margaix, 2007; Kroski, 2006).

Margaix (2007) señala que el aprovechamiento de este conocimiento colectivo es desarrollado mediante cuatro funcionalidades básicas, donde se les permite a los usuarios:

- ♦Incluir textos, realizar comentarios, etc.
- ♦Incluir etiquetas o palabras clave que describan el contenido del objeto digital (*tagging*).
- ♦Realizar puntuaciones (*rating*).
- ♦Utilizar otros datos que se generan por el uso del servicio.

De esta forma el usuario de las actuales instituciones de información puede compartir conocimientos, recursos, actualizar, distribuir información y reutilizar datos sin ninguna barrera. Esta nueva tendencia ha generado la renovación en la forma de desarrollar los servicios de información en cualquier organización informacional, los cuales se han de gestar desde entornos colaborativos que estimulen la participación.

Al decir de Donoso Vegas y Ramírez Canales (2006), esta nueva arquitectura supone entregar parte del control al usuario de modo tal que este sienta la libertad y la capacidad de interactuar directamente sobre los servicios disponibles, contribuyendo así a “un modelo de servicio bibliotecario que fomenta el cambio constante, invitando a la participación del usuario en la creación de los servicios que desean, tanto en el espacio físico como virtual, soportado sobre una constante evaluación de los servicios” (Casey & Savastinuk, 2006).

Por lo tanto, tomando en consideración los aspectos antes enunciados y percibiendo los desafíos y oportunidades que para las ofertas de información representa, en la actualidad, esta oportunidad, el presente trabajo aborda esta problemática y, además, expone los resultados de una experiencia práctica en el diseño de un servicio bajo esta óptica.

De usuario-consumidor a usuario-creador, un reto para las ofertas de información

En la filosofía de trabajo Web 2.0, se puede apreciar que la misma favorece la creación de una comunidad de usuarios activa, que reconoce en ella un estado de participación social, mediante la cooperación, la colaboración, la construcción de significados o el conocimiento compartido (Crook 1998, 273, citado por Ortega Santamaría, 2007).

De esta forma, el usuario de las actuales instituciones de información adquiere gran protagonismo, pasando de un mero espectador y consumidor a un creador y generador de contenidos y servicios. Por ello, para la biblioteca del siglo XXI, rica en contenidos, interactividad y actividad social (Maness, 2006) contar con un “usuario que aporta, difunde, comparte y colabora” (Ortega Santamaría, 2007), es vital para el desarrollo de ofertas de información con calidad que realmente satisfagan los requerimientos informativos de su comunidad usuaria.

Este nuevo usuario, según Ortega Santamaría (2007), posee una serie de características entre las que se encuentran:

- ♦Poseen una avanzada cultura tecnológica.
- ♦Organizan y utilizan el conocimiento de diferente forma.

- ♦Organizan sus sitios personales y profesionales en puntos o espacios de sociabilidad.
- ♦Son pioneros en la utilización de herramientas y aplicaciones en línea.
- ♦Mantienen una red de contactos y establecen una actitud y disposición colaboradora.
- ♦Son consumidores de una gran variedad de información y, a su vez, productores de la misma.
- ♦Difunden, comparten o intercambian recomendaciones, hábitos de consumo y de navegación, opiniones, comentarios, documentos y servicios.
- ♦Tienen capacidad de comunicación con coherencia, son respetuosos con los demás y conocen las normas y convenciones establecidas en cada caso.
- ♦Saben lo que buscan y como recuperarlo, estableciendo mecanismos claros y concisos que le facilitan resultados inmediatos.
- ♦Tienen iniciativa.

Entre estas particularidades sobresale la participación activa del usuario en la creación y organización de los contenidos y en compartir recursos y conocimiento, con lo que se consigue construir una especie de conocimiento global, conocido por inteligencia colectiva. Por lo tanto, incrementar el flujo de información desde el usuario hacia la biblioteca, animado por una retroalimentación (*feedback*) constante y su inclusión en el diseño e implementación de los servicios, resultará vital para el desarrollo de ofertas de información que satisfagan realmente sus requerimientos informativos.

El usuario, al reconocerse inmerso dentro del proceso de creación, difusión y consumo de los productos informativos generados, asume un conjunto de funciones que tradicionalmente estuvieron reservadas al personal bibliotecario y los convierte “en documentalistas de sí mismos” (López Yepes, 1997). Los aportes claves de los usuarios en este sentido estarían en el orden de crear nuevos contenidos, recomendar y compartir fuentes y recursos de información, comentar, valorar y asignar descriptores de materia (Seoane, 2006).

Este accionar proactivo del usuario, en cualquier servicio de información, se manifestará en 2 vertientes: una como protagonista en la creación de contenidos; y otra derivada del uso de los servicios. La primera forma de aportar información se realizará a través de la incorporación de reseñas, comentarios, puntuaciones, etiquetas y otras vías de participación. Y la segunda deviene del uso que los usuarios den a cada dato o recurso existentes en los servicios. Estructurar estas estadísticas, preservando la identidad de los usuarios, facilita que el resto de la comunidad de usuarios conozca los recursos más visitados o la información más comentada, entre otras informaciones relevantes.

Por consiguiente, la nueva generación de servicios de información a desarrollar por las instituciones de información, han de asumir estas potencialidades que las Tecnologías de la Información brindan y favorecer, así, el intercambio de información entre los usuarios, que estos puedan recomendar

y compartir las fuentes de información que han sido de su utilidad para que otros pueden aprovechar lo que ellos comparten, unido a los que tradicionalmente la biblioteca localiza y procesa, como parte de su accionar diario.

También el usuario ha de participar en la categorización y clasificación de los recursos de información, sin reglas preestablecidas, de esta manera cada uno puede asignar aquellas palabras clave que mejor ayuden a la recuperación de la información. De igual forma, la incorporación de comentarios y valoraciones mediante sistema de puntaje coadyuva a que cada usuario se lleve un juicio del recurso en cuestión.

Como se puede apreciar, la inclusión del usuario como copartícipe en la creación y generación de un servicio de información representa un reto para los bibliotecarios de las actuales instituciones de información. Este profesional no está acostumbrado a que los usuarios sean quienes organicen y representen los diferentes recursos de información, a que sugieran recursos, los comenten y compartan entre ellos, se ayuden mutuamente en la resolución de una necesidad de información. Pero es necesario un cambio de aptitud y, más que un reto, puede verse en este proceder una oportunidad que si se aprovecha convenientemente puede ser de gran utilidad para la prestación de servicios con un alto valor agregado.

En fin, de lo que se trata es de atender al usuario como un agente más en la prestación de servicios bibliotecarios, a un nivel similar al de los bibliotecarios (Merlo Vega, 2007). Al usuario ser el eje de toda la oferta informativa que se genera, favorece la creación de un espacio que realmente represente sus necesidades e intereses. Así, al tenerlo presente, escucharlo, animarlo a tener una retroalimentación permanente con la institución generará una mayor calidad en las prestaciones, un modo de actuación más activo y un colaborador perpetuo, que no solo sugerirá para el enriquecimiento de las colecciones, sino que también aportará de su sabiduría para la resolución de necesidades de otros usuarios y para la organización y representación de la información.

Directorio Cronos, ejemplo de servicio diseñado como espacio de colaboración

Dentro de las múltiples ofertas que hoy presentan las sedes Web de las bibliotecas, y en las que el usuario puede ejercer un papel activo en su generación, se encuentran los Directorios Temáticos Especializados (DTE). Esta modalidad de prestación se considera “sistemas de información que seleccionan, describen y clasifican recursos Web aplicando criterios propios de la Biblioteconomía y Documentación (...) dirigidos a la comunidad académica y científica, basados en la selección de recursos de información de alta calidad, identificados y evaluados por profesionales de la información” los que, “pueden presentarse dentro de una sede Web propia, como servicio de un portal bibliotecario o formando parte de los contenidos de un portal científico” (Rodríguez, 2004).

Con esta filosofía, en el 2008, se procede a rediseñar el directorio temático Cronos, servicio que se había diseñado con el objetivo de proporcionar información evaluada y sintetizada, proveniente de Internet y necesaria para facilitar los procesos docente-investigativos en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Esta oferta se encargaba de recopilar, describir y ofrecer el enlace a recursos de información disponibles en Internet, organizados en grupos temáticos, subdivididos por tipología de fuentes de información.

Esta prestación, en su nueva concepción, se ofrece desde dos criterios fundamentales: a partir de la sugerencia del personal especializado o bibliotecarios y por la propuesta directa de los usuarios, validada por los especialistas de información.

Siguiendo la premisa de organizarlo en un ambiente de colaboración usuario-bibliotecarios, el profesional dedicado al mismo ejecuta una serie de tareas, para

cumplimentar de manera exitosa este servicio, entre las que se señalan como fundamentales las siguientes:

- ♦Búsqueda y selección de datos a referenciar / verificación de los recursos sugeridos.
- ♦Evaluación de los recursos de información seleccionados / chequeo de los comentarios ofrecidos por usuarios, corrección y aprobación.
- ♦Descripción de los recursos seleccionados / revisión de los datos aportados por quien sugiere el recurso, corrección y aprobación.
- ♦Verificación de los reportes de enlaces rotos y actualización de la base de datos.

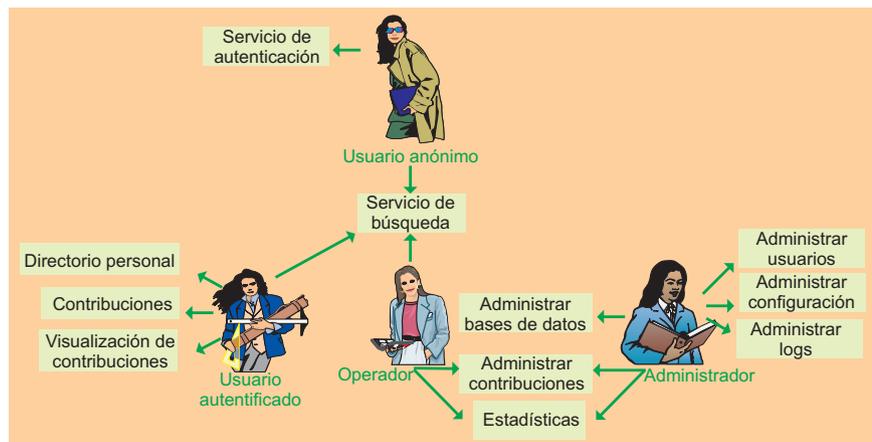


Figura 1 Usuarios del sistema y su actuación en el mismo. (Fuente: elaboración propia)

En el procedimiento de trabajo, para llevar a feliz término dicha prestación, solo se quiere destacar la forma de actuar donde el usuario es parte activa de la prestación. En ese caso, el profesional de la información revisará cada aporte realizado por el usuario, cotejará los datos ofrecidos y corregirá los elementos con problemas o completará aquellos que no se han incluido, aprobando o denegando cada elemento en dependencia de la política de desarrollo de la colección del servicio, de igual forma, revisará los comentarios o juicios valorativos que los usuarios realizan de los datos incorporados a la base, corrigiendo errores existentes en los mismos o discriminando aquellos que no aporten valor al recurso comentado o no respondan a los intereses de la Organización.

Si bien es cierto que todos los usuarios tienen acceso al sistema, solo se les permite ejecutar las acciones descritas anteriormente, es decir, la de sugerir, comentar y valorar a aquellos usuarios identificados en el servicio, para lo cual se emplean los mismos mecanismos de autenticación que se utilizan comúnmente en los demás servicios propios de la Universidad.

De esta forma, el sistema contempla cuatro niveles de acceso o privilegios para sus usuarios: usuario anónimo, usuario autenticado, operador y administrador. El primero hace uso de las funcionalidades básicas del sistema, el segundo tiene la posibilidad de utilizar opciones más avanzadas además de las destinadas al usuario anónimo. El operador es el encargado de la actualización de los recursos en un área de trabajo y el administrador tiene privilegios globales sobre el sistema, puede actualizar y dar mantenimiento a toda la base de datos, cambiar las configuraciones, dar altas y bajas a los usuarios, etc. (Figura 1).



Figura 2 Resultados de una búsqueda por palabras clave: Usuario autenticado. (Fuente: elaboración propia)

Para lograr un buen funcionamiento de esta modalidad de servicio, reviste gran importancia el diseño de una interfaz de usuario amigable que coadyuve a promover en estos el espíritu de colaboración y participación activa. Por ello, el sistema brinda todas las facilidades para que los usuarios puedan sugerir recursos de su interés, compartirlos con otros usuarios y crear su carpeta personal para guardar sus favoritos, además de las posibilidades de introducir comentarios a recursos ya descritos, etiquetas y de establecer votaciones mediante las cuales se pueda conocer el valor del recurso (*ranking*), así como mostrar la sugerencia de otros recursos. Cuando un usuario accede a la descripción de determinado registro, lo hace en un ambiente integrado y fácil de utilizar.



Figura 3 Página de detalles de un recurso. (Fuente: elaboración propia)

Dentro de las funcionalidades incorporadas al servicio, se encuentra la posibilidad de que el usuario valore cada recurso al emitir una puntuación entre 1 y 5. Esto permite al colectivo de especialistas tener una referencia directa de la calidad de su trabajo en la selección del recurso, y a la comunidad de usuarios contar con un criterio más amplio de su valor.

Un usuario sólo podrá emitir una valoración para cada recurso por lo cual debe ser cuidadoso y crítico a la hora de expresarla. Si un usuario entra a la página de detalles de un recurso que no ha sido valorado por él, aparece un cuadro de valoraciones que contiene el formulario destinado para estos fines (Figura 4).

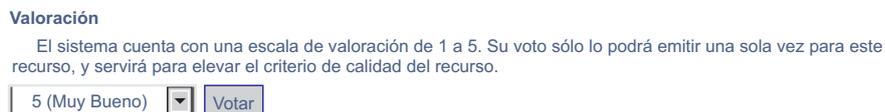


Figura 4 Cuadro de valoraciones (Fuente: elaboración propia)

La valoración aparece como un dato más del recurso, se muestra con estrellas y representa el valor promedio de todos los votos recibidos (Figura 3).

Otra forma de participación incorporada al servicio se basa en la posibilidad de hacer comentarios a cada recurso registrado en la base, ahí los usuarios pueden expresar su opinión acerca del mismo. Para ello está disponible un formulario que aparece en la página Detalles del recurso (Figura 5).

Comentario

Los comentarios que emitirá serán revisados por nuestros especialistas para valorar su publicación en el sistema, debido a esto su comentario no se verá relacionado con el recurso inmediatamente, este proceso se realiza lo más rápido posible

Guardar

Figura 5 Cuadro de comentario. (Fuente: elaboración propia)

Los comentarios que expone un usuario no aparecerán inmediatamente relacionados con el recurso. Primeramente, se someterán a análisis por parte de los especialistas que serán los encargados de publicarlos lo más rápido posible. Un usuario puede emitir varios comentarios de un mismo recurso. Los comentarios emitidos posibilitan el intercambio de opiniones entre varios usuarios y los especialistas.

Comentarios de los usuarios

Seleccionar operaciones

otro comentario

Comentó: yidier (26/3/2008)

Este es un buen recurso

En mi opinión, este recurso contiene una información amplia del tema

Comentó: ahiribarne (05/03/2008)

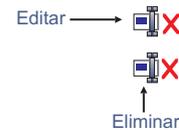


Figura 6 Relación de comentarios de un recurso. (Fuente: elaboración propia).

La interfaz muestra una lista con el comentario, datos del usuario y la fecha en que se realizó (Figura 6). Cada elemento de la lista que sea un comentario perteneciente al usuario que esté utilizando el sistema, contiene en la parte derecha dos íconos que se describen a continuación:

-Editar: haciendo clic sobre este ícono el usuario puede abrir el comentario en un formulario para editarlo.

-Eliminar: haciendo clic sobre este ícono el usuario puede eliminar el comentario; antes el sistema muestra un mensaje de verificación para confirmar la operación.

Cuando se hace clic sobre el ícono de editar el comentario, se abre en el formulario la opción de listo para ser editado.

Por último, otra funcionalidad incorporada es la de sugerir un recurso nuevo, para lo cual no se requiere tener conocimientos específicos sobre organización de la información, basta con llenar un formulario simple (Figura 7).

El formulario contiene los siguientes campos que describen la sugerencia que se pretende introducir:

1. Título: nombre del recurso, puede aparecer implícito en el material o es asignado a partir del contenido del recurso.
2. Autor: la persona u organización responsable de la creación del contenido intelectual del recurso. Por ejemplo, los autores en el caso de documentos escritos o artistas, fotógrafos e ilustradores en el caso de recursos visuales.
3. Tema: descriptores de materia que representan el contenido del documento, es de carácter obligatorio seleccionarlos del epigrafiario de la Institución.
4. Descripción: una descripción textual del recurso, tal como un resumen en el caso de un documento o una descripción del contenido en el caso de un documento visual.
5. Editor: la entidad es responsable de hacer que el recurso se encuentre disponible en la red en su formato actual, por ejemplo, la empresa editora, un departamento universitario u otro tipo de organización.
6. Colaboradores: una persona u organización que haya tenido una contribución intelectual significativa en la creación del recurso, pero cuyas contribuciones son

secundarias en comparación con las de las personas u organizaciones especificadas en el elemento Autor —por ejemplo, el editor, ilustrador y traductor, coautor—.

7.Fecha: la fecha en la que el recurso se puso a disposición del usuario en su forma actual. Esta fecha no ha de confundirse con la que pertenece al elemento cobertura, que estaría asociada con el recurso sólo en la medida en que el contenido intelectual esté de algún modo relacionado con esa fecha. Está constituido por un número de 4 dígitos.

8.Formato: el formato de datos de un recurso usado para identificar el software que se necesitaría para mostrar el recurso.

9.URL: dirección electrónica donde se encuentra alojado el sitio.

10.Idioma: lengua del contenido intelectual, definida en el sistema por la Norma Cubana.

11.Relación: un identificador de un segundo recurso y su relación con el recurso actual. Este elemento permite enlazar los recursos relacionados y sus descripciones.

12.Cobertura: grado o alcance del contenido del recurso, localización espacial o período temporal.

13.Derechos: declaración de derechos de autor.

14.Categoría: ubicación del recurso en una categoría temática, que representa el contenido fundamental del recurso.

15.Subcategoría: define el tipo de recurso en cuanto a la tipología de fuentes de información.

Nueva sugerencia

▶ Título:

Autor:

▶ Tema:

▶ Descripción:

Editor:

Colaboradores:

Fecha:

Formato:

▶ URL:

Idioma:

Relación:

Cobertura:

Derechos:

▶ Categoría:

▶ Subcategoría:

Figura 7 Formulario de sugerencias. (Fuente: elaboración propia)

Estas sugerencias, luego de ser recibidas, son revisadas por los especialistas que están encargados de valorar su importancia y completar los campos más específicos para publicarlos como recursos en el sistema.



Figura 8 Página de inicio del servicio. (Fuente: elaboración propia)

En relación con la recuperación de la información incorporada al sistema, *Cronos* consta de variadas opciones para facilitar la búsqueda y permitir que el usuario la reduzca y depure según sus necesidades; entre ellas, búsqueda global, por campos específicos, por categorías y subcategorías.

Una vez recuperada la información, por cualquiera de las variantes descritas con anterioridad, los resultados se presentan organizados en orden alfabético y con los datos relativos al título, resumen y ubicación electrónica del recurso. Complementan los resultados una serie de iconos que permiten realizar algunas opciones específicas como: formato del recurso —pdf, html, doc—, detalles del recurso —muestra el resto de la información incorporada en la descripción del recurso—, notificación de un enlace de URL roto y salva del recurso en la carpeta personal para usuarios autenticados.

El usuario tiene, por último, la opción de la carpeta personal donde puede almacenar aquellos recursos que considere de su utilidad, con la posibilidad de eliminarlos cuando no los considere oportunos o para darle espacio a otros registros.

Conclusiones

Como se puede apreciar la incorporación de elementos que permiten la interacción entre los profesionales de la información y sus usuarios, donde estos últimos ayudan con sus sugerencias a la incorporación de recursos al sistema, eleva la calidad en la prestación de esta modalidad de servicio y al establecimiento de redes colaborativas. Por consiguiente, en línea con la tendencia actual del desarrollo de servicios con una amplia participación de los usuarios en su diseño y desarrollo, se sugiere esa modalidad como la más idónea para su implementación en las organizaciones de información.

Por otro lado, asumiendo que los actuales usuarios de las instituciones de información han cambiado y que prefieren sentirse parte activa de todo proceso, los profesionales de la información requieren un necesario cambio de actitud y una formación continua para ofrecer sus servicios a la altura de las demandas actuales.

Finalmente, es evidente que se requiere de un nuevo modelo de prestación de servicios, a fin de que la biblioteca no muera, donde el usuario es protagonista activo del proceso de diseño, elaboración y puesta en funcionamiento, sumando para ello los avances que, en materia de Tecnologías de la Información, se han ido implementando y apropiándose de los postulados de la Web 2.0 como filosofía de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Barrero, V., Seoane, C. "La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0". Congreso de ANABAD, Madrid, 2008.
- Casey, M.E., Savastinuk, L.C. "Library 2.0: Service for the Next-Generation Library". *Library Journal*, vol. 131, no. 14 (2006): 40- 43. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>. (acceso diciembre 5, 2008)
- Donoso Vegas, R., Ramírez Canales, J. "Diversificación de servicios para bibliotecas digitales. Bibliotecas 2.0: wikis, blogs, Social Bookmark, RSS". XI Conferencia internacional de Bibliotecología, Santiago de Chile, 2006. http://www.bibliotecarios.cl/Conf2006/C2006_003.pdf. (acceso agosto 21, 2009)
- Kroski, E. "The Hype and the Hullabaloo of Web 2.0". (13/01/2006). <http://infotangle.blogspot.com/2006/01/13/the-hype-and-the-hullabaloo-of-web-20/>. (acceso enero 21, 2009)
- López Yepes, J. Los caminos de la información: cómo buscar, seleccionar y organizar las fuentes de nuestra documentación personal. Madrid: Fragua, 1997, pág. 345
- Maness, J. "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries". *Webology*, vol. 3, no. 2 (june / 2006). <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>. (acceso diciembre 5, 2008)
- Margaix Arnal, D. "El OPAC Social, el catálogo en la Biblioteca 2.0. Aplicación y posibilidades en las bibliotecas universitarias". 10^{ma} Jornadas Españolas de Documentación "FESABID 2007", Santiago de Compostela, 9-11 mayo, 2007
- Merlo Vega, J.A. "Las tecnologías de la participación en las bibliotecas". *Educación y Bibliotecas*, no. 161 (2007): 63 – 68.
- O'Reilly, T. "What is Web 2.0". (2005). <http://www.oreilly.com/go/web2>. (acceso mayo 5, 2009)
- Ortega Santamaría, S. "Evolución del perfil del usuario: Usuarios 2.0". *No Solo Usabilidad*, no. 6 (2007). <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usuario20.htm>. (acceso mayo 5, 2009).
- Rodríguez Yunta, Luis. "Pasarelas temáticas en Internet: un modelo de directorio basado en la aplicación de técnicas documentales". *Hipertext.net*, no. 2 (mayo/2004). <http://www.hipertext.net/web/pag218.htm>. (acceso diciembre 22, 2005)
- Seoane García, C. "A Bibliotec 2.0". III Simposio Libro y la Lectura, Santiago de Compostela, 16-17, noviembre, 2006. <http://www.slideshare.net/catuxa/a-biblioteca-20-iii-simposio-do-libro-e-da-lectura/>. (acceso mayo 2, 2009)