

ANÁLISIS DE LOS SITIOS WEB DE DIEZ BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE LA
CIUDAD DE BOGOTÁ. PAPEL FORMATIVO O INFORMATIVO.

FABIÁN EDUARDO CÁCERES CÁCERES

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2020

Análisis de los sitios web de diez bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá.

Papel formativo o informativo.

Fabián Eduardo Cáceres Cáceres

**Trabajo Monográfico para optar el título Profesional en
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística**

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO:

Cesar Alberto Aristizábal Valencia

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

TRABAJO DE GRADO

ARMENIA, QUINDÍO

2020

Dedicatoria

[Al ayer por los golpes de las chancletas, la agua panela con pan, la cesta abajo en bicicleta, a la obra de teatro el día de la madre al presente por el amor, y al futuro por su prometedora incertidumbre].

Tabla de contenido

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
1. OBJETO DE ESTUDIO	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Pregunta de Investigación	18
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 Justificación	20
2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 La autoevaluación de la educación superior como impulsora de la evolución de los sitios web de bibliotecas	26
3. METODOLOGÍA	37
3.1 Tipo de investigación	37
3.2 Universo y unidades de análisis	37

SITIOS WEB DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. PAPEL FORMATIVO O INFORMATIVO.	5
3.2.1 Sitios web de las bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá	40
3.3 Variables	41
3.3.1 Definición conceptual de las variables e indicadores	41
3.4 Categorías y criterios	42
3.4.1 Características generales	42
3.4.2 Credibilidad y solvencia	46
3.4.3 Información sobre la institución	48
3.4.4 Presentación de la información	49
3.4.5 Recursos y servicios	52
3.4.6 Interacción con el usuario	54
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
4.1 Categoría 1: Características generales	58
4.2 Categoría 2: Credibilidad y Solvencia	61
4.3 Categoría 3: Información sobre la institución	63
4.4 Categoría 4: Presentación de la información	65
4.5 Categoría 5: Recursos y servicios	67
4.6 Categoría 6: Interacción con el usuario	70
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1 Reflexión final	74

SITIOS WEB DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. PAPEL FORMATIVO O INFORMATIVO.	6
Lista Bibliografica	75
FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	79

Lista de Tablas

Tabla 1 Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos	41
Tabla 2 Matriz resumen de resultados	57
Tabla 3 Matriz de resumen Categoría “Interacción con el usuario”	73

Lista de Figuras

Figura 1. Sapiens Research Ranking portal web.	41
Figura 2. Niveles de respuesta para adjudicar puntajes.	45
Figura 3. Ítems en los sitios web.	61
Figura 4. Ítems por categoría..	62
Figura 5. Características generales..	64
Figura 6. Credibilidad y solvencia.	66
Figura 7. Información sobre la institución.	68
Figura 8. Presentación de la información.	69
Figura 9. Recursos y servicios.	72
Figura 10. Interacción con el usuario.	74

Glosario

Para evitar confusiones respecto a la terminología usada en el documento, se aclaran varios de los cuales se confunde su definición, la cual fue tomada del diccionario de la Real Academia Española en su versión web.

Página web: “1. f. Inform. Conjunto de informaciones de un sitio web que se muestran en una pantalla y que puede incluir textos, contenidos audiovisuales y enlaces con otras páginas” (Diccionario de la Real Academia Española [RAE], 2019a, párr. 4).

Sitio web: “1. m. Inform. Conjunto de páginas web agrupadas bajo un mismo dominio de internet” (Diccionario de la Real Academia Española [RAE], 2019b, párr. 9).

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue analizar el sitio web de diez (10) bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, las cuales fueron seleccionadas por medio de la clasificación que semestralmente da Sapiens Research Ranking en su portal web específicamente la del segundo semestre del año 2019 discriminando su carácter público o privado para tener representación de los dos sectores y evitar sesgos personales en su elección. Luego se analizaron de acuerdo al modelo de evaluación seleccionado de Corda y Viñas (2015) que aborda el análisis desde 6 categorías a saber: características generales, credibilidad y solvencia, información sobre la institución, presentación de la información, recursos y servicios e interacción con el usuario y basa la recopilación de la información con un diseño de escala tipo Likert. Estas categorías se dividen en 64 ítems que el autor extrajo y anoto en dicha escala de cada uno de los sitios web ayudándose de herramientas online si fuese el caso y si el ítem lo requería para la objetividad del análisis. Después de recolectadas se analizaron evidenciando que solo el 50% de estas se cumplen a cabalidad en los sitios web analizados resaltando ciertas falencias en cuanto a la accesibilidad y navegabilidad, así como en sus recursos y servicios y la interacción con el usuario.

Palabras claves: Bibliotecas universitarias - Análisis de sitios web - Portales web - Bogotá (Colombia) - sitios web bibliotecarios – evaluación – acceso a la información.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the website of ten (10) university libraries in the city of Bogota, which were selected through the classification that Sapiens Research Ranking gives every six months in its website, specifically that of the second half of 2019, discriminating between their public and private character in order to have representation from both sectors and avoid personal bias in their choice. They were then analyzed according to the evaluation model selected by Corda and Viñas (2015) which addresses the analysis from 6 categories, namely: general characteristics, credibility and solvency, information about the institution, presentation of the information, resources and services and interaction with the user and bases the collection of information with a Likert-type scale design. These categories are divided into 64 items that the author extracted and noted on the scale from each of the websites using online tools if necessary and if the item required for the objectivity of the analysis. After collecting the data, it was analyzed that only 50% of these items were fully complied with in the analyzed websites, highlighting certain deficiencies in terms of accessibility and navigability, as well as in their resources and services and interaction with the user.

Keywords: University libraries - Analysis of websites – Websites - Bogotá (Colombia) - library websites - Evaluation - Accessibility of information - Access to information – Benchmarking.

INTRODUCCIÓN

Los sitios web de las bibliotecas universitarias representan la transición de estas hacia la era digital, y es a través de ellos que se permite la interacción, el dialogo, formular inquietudes, recibir respuestas, solicitar, descargar, consultar y leer en línea documentos, a la comunidad que atiende, es decir permite encontrar lo que se necesita para solventar una necesidad de información, constituyéndose en epicentros de información y formación.

Esto se ve favorecido por el avance de las tecnologías de la información y la comunicación y la facilidad de estas en ser implementadas sin requerir grandes conocimientos tecnológicos o informáticos, ni grandes presupuestos, permitiendo la creación de nuevos medios que servirán para la promoción y creación de productos y servicios que buscan promover el acceso a información confiable. Estos sitios deben permitir una utilidad, una funcionalidad y una usabilidad universal, es decir deben procurar el acceso de cualquier persona teniendo en cuenta limitaciones físicas, visuales, auditivas, etc.

Este tema merece una investigación debido a la falta de información sobre el mismo, que podría evidenciar las falencias o debilidades de los sitios web de las bibliotecas universitarias, pero también fortalezas si los hubiese y que se constituya como fuente de información a la hora de diseñar, crear, o mejorar un sitio web de esta índole. Este tipo de análisis es de vital importancia ya que la web es el medio de mayor consulta constituyéndose en la fuente primaria a la que las personas van ante una necesidad de información, entonces mayor razón para que los sitios web de las bibliotecas estén a la vanguardia y atraiga a todos esos usuarios que buscan información.

Este tema tiene relación con el diseño gráfico, la analítica web, pero también con el acceso y distribución de la información, con los derechos de autor, con el open Access y con la formación de usuarios. A nivel personal el interés parte de conocer hasta qué punto y de qué manera el profesional de las ciencias de la información genera un valor agregado mediante la creación de recursos o servicios para la alimentación de este tipo de sitios web, pudiendo transformar así un sitio web bibliotecario de lo informativo meramente a lo formativo.

Se desea conocer pues, el papel actual de los sitios web bibliotecarios de 10 universidades, si tiende más a la información (publicitario) o a la formación (generación de valor), es decir que si sus aspectos relacionados con productos y servicios tienen menor relevancia o notoriedad frente a los demás aspectos. Esta investigación pues aportara las bases o una mirada inicial a la situación actual de los sitios web de bibliotecas universitarias y poder así determinar los pasos a seguir para generar propuestas de valor o transformación de estos espacios.

Se abordarán 10 sitios web de bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, seleccionados estos de acuerdo a su posición en un ranking de investigación, que serán analizados mediante una escala Likert propuesta por Corda y Viña frente a 64 ítems.

Se espera evidenciar la inclinación que el sitio de estas bibliotecas analizadas tiene respecto a si son más formativas o informativas.

1. OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

La accesibilidad web, desde la aparición de internet es un tema que ha suscitado investigaciones desde la ingeniería en sistemas de información, el diseño y la producción multimedial aspectos necesarios a la hora de diseñar un sitio en línea. Esta debe garantizarse a toda la comunidad a la cual el sitio web está dirigido, sin embargo, aspectos como dificultades de software y hardware, de entorno o contexto, debido al diseño del documento y discapacidades que afectan al usuario, son barreras que pueden afectar a cualquier persona a la hora de acceder a la información que ese sitio web alberga. Por otra parte, las ventajas de la accesibilidad son muchas y benéficas para toda la comunidad, algunas son, “posibilita el acceso de las personas con discapacidad y de las personas mayores, aumenta la usabilidad, simplifica el desarrollo, mejora la indexación, facilita la independencia de dispositivo y la interoperabilidad y mejora el acceso en general” (Ares, s.f., párr. 6). Si bien este es un tema de suma importancia y que se debe tener en cuenta a la hora de diseñar un sitio web, la accesibilidad vista desde estos aspectos no es el tema de esta investigación, pero debido a su estrecha relación y la posible confusión es mencionado.

Para garantizar la comprensión del problema es necesario definir en el lenguaje de la especialidad algunos términos, como página web y sitio web, términos comúnmente asociados a la misma definición, sin embargo según Grupo NW (2011) empresa colombiana dedicada al desarrollo de Software, aplicaciones móviles, programación profesional web, aclara:

A veces se utiliza erróneamente el término página web para referirse a sitio web. Una página web es parte de un sitio web y es un único archivo con un nombre de archivo asignado, mientras que un sitio web es un conjunto de archivos llamados páginas web. Si lo comparáramos con un libro, un sitio web sería el libro entero y una página web de ese sitio web sería un capítulo de ese libro. El título del libro sería el nombre del dominio del sitio web. Un capítulo, al igual que una página web, tiene un nombre que lo define. Decimos que sería un capítulo y no una página del libro porque a menudo es necesario desplazarse hacia abajo en la pantalla para ver todo el contenido de una página web, al igual que en un libro te desplazas a través de varias páginas para ver todo el contenido de un capítulo. El índice de los capítulos del libro sería el equivalente al mapa del sitio web (sitemap en inglés). (párr. 4).

Las bibliotecas universitarias a la par de los cambios que la tecnología ha introducido he introduce a la sociedad han ido evolucionando y sustentado en ella algunas de sus tareas y actividades, llegando a ser verdaderas bibliotecas híbridas, diseñando nuevos servicios y ampliando sus acervos con material bibliográfico digital. Con este panorama los sitios web de las bibliotecas se convierten en uno de los medios de consulta y acceso a sus fondos y servicios, más utilizados por sus usuarios, a los cuales lamentablemente en ocasiones no se presta mucha atención, ni se les explota en todas sus posibilidades.

En un contexto internacional los estudios de evaluación y análisis a estos sitios web evidencian las nuevas posibilidades de información que ofrece internet y han visto como su principal pilar y puerta de acceso a todos sus recursos y servicios en estos sitios, pero no solamente como un mero escaparate de exhibición y promoción, sino que deben ofertarsen

servicios y recursos adaptados específicamente a este medio tecnológico, y además se recalca el papel del bibliotecólogo en la selección, evaluación y hasta el diseño de estos sitios web.

Existe en este contexto cierta homogeneidad en cuanto a la información que está siendo puesta en los sitios web de las bibliotecas universitarias el cual está enfocado a la promoción de sus servicios presenciales, catálogo, enlaces a sus bases de datos, repositorio institucional y si bien se presenta algún tipo de formación online, son muy pocas bibliotecas las que muestran una clara preferencia por diseñar sus propios productos como tutoriales o guías que sirvan como recursos formativos, gracias a la importancia que han visto en ello. Los cambios tecnológicos han introducido por igual nuevas formas de enseñar y aprender donde los métodos tradicionales evolucionan al denominado “aprendizaje basado en competencias” donde las habilidades en búsqueda y gestión de la información son imprescindibles.

Debido a esto los sitios web especialmente el de bibliotecas universitarias, departamentos activos de las universidades, deben aportar al usuario independientemente del tipo de investigador, administrativo o estudiante, pues todos precisan de información, un papel activo en su formación, permitiéndole acceso instantáneo o toda la información que requiera para satisfacer sus necesidades de información, pero también cooperar en el entrenamiento y el desarrollo de las habilidades informativas de forma autónoma, confirmado por Martínez (2014) “(...) De esta forma el alumno cuando tenga alguna carencia formativa respecto a los recursos o servicios ofrecidos por las bibliotecas de forma online podrá satisfacerla de manera inmediata y autónoma con la ayuda de guías, tutoriales o manuales” (p. 48), y si bien la mayoría de las bibliotecas universitarias ofertan algún tipo de formación online, algunas en mayor grado que otras, los cursos impartidos de forma online es de los mecanismos menos desarrollados.

En Latinoamérica México, Argentina y Brasil son los países donde más se han documentado análisis de este tipo en su mayoría desarrollados en sitios web de Bibliotecas públicas o en sus bibliotecas nacionales que hacen parte de alguna red internacional concluyendo la mayoría de estos estudios en la importancia de una revisión, evaluación y actualización periódica de estos sitios, y donde su diseño debe tener en cuenta la misión de la biblioteca, las necesidades y características de la comunidad que atiende pero de vital importancia es que se haga bajo directrices y orientaciones respaldadas por investigaciones, en cuanto a la navegabilidad algunas bibliotecas han hecho hincapié en la importancia del diseño, como el color, fuente, entre otros detalles mostrando así un intento destacable para brindar un acceso amigable y ágil, pero la accesibilidad web condición necesaria para la inclusión de usuarios con discapacidades o limitaciones particulares aun es un punto en contra pues no se cuenta con la disponibilidad del sitio en otro idioma (navegabilidad multilingüe), el catálogo en línea no permite la lectura por lectores de pantalla, la mayoría no cuenta con apartado de preguntas frecuentes que permitan al usuario dar respuesta a su inquietud, la desactualización de su información es recurrente, no hay mapas del sitio es decir falta ceñirse a las pautas y normas internacionales de accesibilidad al contenido, entre otras. En comparación con un contexto mundial en Latinoamérica estos sitios tienen un nivel dispar en cuanto a calidad y un desarrollo aún incipiente, ya que el uso de los sitios web en mayor medida radica en dar acceso a la información y descripción de la biblioteca ejemplo acceso al catálogo, datos de contacto vía mail u otros medios asincrónicos, acceso a bases de datos, guía de servicios y staff.

En cuanto al contenido se evidencia que son pocas las que cuentan con algún tipo de material que busque la alfabetización informacional, pocas ofrecen la posibilidad de encuestas de opinión o reclamos, además de ser muy poco sociables (herramientas participativas), pero casi en

todas las bibliotecas el acceso al material suscrito es el que más predomina y al que más se dedica espacio de promoción.

Sin embargo, existe un potencial en el gran valor agregado que podrían aportar los profesionales en bibliotecología en el diseño y creación de contenidos digitales para la enseñanza y el aprendizaje, ya que como se ha evidenciado estos sitios no cuentan con por ejemplo publicaciones elaboradas por la propia biblioteca que refieran a un tema en particular.

En Colombia no se han hecho investigaciones referentes al tema, de lo que se podría deducir que el estado de los sitios web de las bibliotecas universitarias estaría en el limbo haciendo de ellos lo que cada institución o biblioteca considere adecuado, sin tener en cuenta estándares internacionales en el diseño (contenido) y la accesibilidad web (navegabilidad).

El problema de la falta de estos análisis en los sitios web de las bibliotecas universitarias en la ciudad de Bogotá específicamente, es que podrían ser al día de hoy sitios meramente informativos, donde los servicios denominados de valor agregado serían nulos o muy escasos, y estos no cubrirían los criterios mínimos de contenidos, servicios y de calidad técnica en su operación. Podría denotarse un panorama muy heterogéneo donde solo se proporcionaría información básica de la biblioteca, acceso a sus colecciones digitales y tal vez a otros recursos en internet gratuitos es decir como lo denomina Fernández-Ramos (2016), “(...) lo que se correspondería con la segunda etapa de la evolución de los sitios web bibliotecarios, en la que el usuario tiene muy poca interacción con el sistema. (...)” (p. 16).

La consecuencia de esto sería un retraso en estos sitios web denotando poca o nula preocupación por el usuario y sus necesidades, por su autoformación o por brindar servicios o

recursos especializados diseñados por la propia biblioteca, y donde el papel del profesional de las ciencias de la información se vería subvalorado.

1.2 Pregunta de Investigación

El problema de investigación de enfoque de evaluación principalmente cualitativa nace de ciertas preguntas alrededor del papel del profesional de las ciencias de la información como agente productor de contenido y de la importancia de los sitios web de las bibliotecas universitarias como recursos que permite el acceso libre al conocimiento y la información, tales como:

¿Cómo es la arquitectura de los sitios web de las bibliotecas universitarias? ¿Es de fácil acceso y recuperación la información que albergan? ¿La navegabilidad es intuitiva y fácil?

¿Cómo se estructura la organización de los contenidos? ¿Cumplen las pautas normativas en acceso y navegabilidad web? ¿Tienen sus contenidos algún tipo de jerarquía?

¿Qué servicios de información ofrecen las bibliotecas universitarias a través de sus sitios web? ¿Ofrecen acaso recursos de libre acceso? ¿Permiten el acceso vía streaming a sus ofertas culturales y de capacitaciones a su comunidad?

¿Estos sitios tienen un carácter más informativo o por el contrario predomina más lo formativo? ¿Se tiene acceso a documentos, o infoproductos que permitan el aprendizaje por cuenta propia como mecanismo de ampliar su cobertura? ¿Son de acceso libre estos recursos?

¿Ofrecen estos sitios web atención personalizada de forma sincrónica o asincrónica?

¿Tiene el profesional de las ciencias de la información las capacidades y habilidades para desarrollar recursos (infoproductos) para enriquecer estos sitios web? ¿Está dentro de sus funciones?

El problema que se plantea surge a partir de inquietudes personales y de la suma de los interrogantes antes planteados además de encontrar poca o nula información al respecto en Colombia específicamente en la ciudad de Bogotá que brinde un panorama de la situación actual de los sitios web de bibliotecas universitarias en cuanto a su diseño, arquitectura, contenido, servicios y recursos. Por lo anterior se definió como pregunta o problema de investigación:

¿Cuál es el estado actual de los sitios web de Bibliotecas Universitarias de Bogotá, es acaso más promocional o por el contrario fomenta la autoformación o el aprendizaje por cuenta propia a través de recursos y servicios y cuál es el papel del profesional de las ciencias de la información en este contexto?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar las páginas web de diez bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, a través de modelo de evaluación de Corda y Viñas que identifique sus fortalezas y debilidades posibilitando futuras mejoras o recomendaciones para el diseño y creación de sitios web de esta índole.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el acceso, la organización, el contenido, los sistemas de información, los recursos y servicios que ofrecen a través de sus páginas web por medio de modelo de evaluación de Corda y Viñas de 10 bibliotecas universitarias seleccionadas con base en el *Ranking U-Sapiens*
- Determinar si los sitios web de las bibliotecas universitarias ofrecen algún tipo de servicio y/o recurso de valor agregado y cual es rol del profesional de las ciencias de la información para generar este valor
- Realizar un análisis comparativo de los sitios web de las bibliotecas universitarias
- Descubrir la importancia de los sitios web de las bibliotecas universitarias como lugares que brindan información complementaria a su presencialidad

1.4 Justificación

Los sitios web de las bibliotecas universitarias son la presencia de estas en internet considerados las puertas de acceso a los usuarios de la comunidad académica que atiende, a sus servicios y recursos, pero también de cualquier persona alrededor del mundo, con distintos grados de desarrollo unos frente a otros, resulta de especial interés conocer si estos sitios están configurados como meros escaparates promocionales/informativos o por el contrario son sitios formativos que promueven el aprendizaje por cuenta propia o autonomía de sus usuarios y a partir de ahí adoptar medidas para el enriquecimiento, o reestructuración de un sitio ya existente o construcción de uno nuevo.

Aunado a esto la accesibilidad también es un elemento de primordial relevancia a analizar pues sin una correcta accesibilidad la información solo estará disponible para una cantidad limitada de usuarios, esto tiene que ver con la información natural como textos, imágenes y sonidos y el código marcado que define la estructura, la presentación, etc... En este aspecto la autoridad máxima y obligatorio referente es la W3C (World Wide Web Consortium (W3C) Web Accessibility Initiative (WAI)).

La presente investigación surge de la necesidad de analizar las páginas web de bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, a través de modelo de evaluación de Corda y Viñas con el propósito de identificar sus fortalezas y debilidades posibilitando futuras mejoras o recomendaciones para el diseño y creación de sitios web de esta índole. La investigación busca proveer de información que será de utilidad a las bibliotecas universitarias a la hora de configurar un sitio web en cuanto a sus contenidos, servicios y navegabilidad posibilitando la creación de servicios novedosos y específicos de este medio digital brindando así un valor

agregado para sus usuarios generando en ellos la autonomía y fomentando el desarrollo de ciertas competencias transversales como el aprendizaje por cuenta propia.

Debido a que no se cuenta en el país y en Bogotá con los suficientes estudios frente al tema en cuanto a la evaluación o análisis de sitios web de bibliotecas universitarias y ya que el vertiginoso avance de la tecnología hace que la poca información disponible sobre el tema en cuestión quede desactualizada rápidamente, el presente trabajo es necesario para conocer la situación actual de estos sitios y poder detectar si fuese el caso problemas ya que de no existir este tipo de investigaciones los sitios web seguirán bajo las percepciones y criterios personales de quienes los diseñan y alimentan.

Por otra parte, esta investigación contribuye también a ampliar los datos sobre los sitios web de bibliotecas universitarias ayudando a llenar los vacíos de conocimiento en el tema, para ser contrastados con otros estudios de la misma índole a nivel mundial, latinoamericano y local que permitirán apoyar o desarrollar nuevas teorías analizando las posibles divergencias y sugerirá ideas, recomendaciones o hipótesis sobre el papel del bibliotecólogo y su aporte al diseño no solo del sitio sino del contenido que podría no solo diferenciarlo sino enriquecerlo.

El trabajo tiene una utilidad metodológica ya que podría ser fuente para realizar futuras investigaciones que usen metodologías compatibles de manera que se pueda abarcar más y nuevas tipologías de bibliotecas permitiendo análisis conjuntos, comparaciones entre tipos de bibliotecas, evaluaciones de intervenciones en sitios web que se estén modificando o creando

2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

La evolución de la biblioteca universitaria, momento en que se convierte en el centro o “corazón intelectual de la universidad” data del siglo XVIII iniciando esto en Alemania constituyéndose en ejemplo de como se conoce hoy en día (Gavilán, 2008), donde la salvaguarda del material bibliográfico era su prioridad, lejos estaba la importancia que hoy en día tiene el usuario final.

A finales del siglo XIX es en estados unidos donde las bibliotecas universitarias empiezan a tener protagonismo reorganizando sus espacios para hacerlos más cómodos y atractivos para sus usuarios, abriendo sus puertas 6 o 7 días de la semana durante todo el día y reestructurando sus políticas de préstamo para hacer este servicio más flexible apareciendo las primeras aproximaciones a lo que se conoce hoy en día como el préstamo domiciliario o externo (Gavilán, 2008).

La idea de lo que es y debería ser una biblioteca universitaria, es decir, su concepto y sus funciones viene desde la edad media hasta nuestros días, adaptándose, transformándose a los tiempos que corren en su momento, influenciado por el contexto académico de la universidad en la que está inmersa y por los avances tecnológicos propios de cada época. Así se ha pasado de la percepción de ser un simple depósito de libros a la idea de ser un ente que crea y transmite conocimiento producido desde la información apoyando de esta forma a la enseñanza e

investigación, y en este aspecto el australiano Leonard Jolley, afirma que “La verdadera tarea del bibliotecario universitario es, por lo tanto, formar al estudiante para que se forme a sí mismo” (citado por Gavilán, 2008, p. 3).

En este proceso en el que la biblioteca universitaria se ha visto de adaptación y constante evolución y debido a su gran papel como productora y consumidora de información internet es una herramienta de vital importancia, herramienta que es demandada cada vez más por los usuarios para que el acceso a sus recursos y servicios sea rápido y fácil, permitiendo el intercambio libre de la información entre la comunidad que atiende.

Gracias al crecimiento exponencial de la web, está a traído consigo grandes desarrollos en forma de herramientas y sistemas permitiendo la puesta en escena de ideas y servicios desde la biblioteca sin la necesidad de poseer grandes conocimientos informáticos, abarcando así todas las áreas de interés de su comunidad mediante la adaptación a lo virtual de sus recursos, espacios y servicios, y aunque el nivel de desarrollo no sea igual en todas las bibliotecas siempre ha existido el deseo de responder las necesidades de información de la comunidad sea por recursos propios o ajenos.

CONTEXTO INTERNACIONAL

España es de los primeros países en preocuparse por el uso que se daba al recién llegado internet en las bibliotecas Universitarias, viendo en este medio la posibilidad de crear la “*Biblioteca Universal*”, es allí donde se empiezan a evidenciar algunas constantes como que los sitios web de las bibliotecas universitarias estaban subordinados al portal de la institución de la cual se hacía parte, también ciertas desigualdades y es que aunque todas contaban con sitios web,

unos estaban más desarrollados que otros, los servicios que se brindaban en ellas estaban pensados en agilizar las necesidades de información de los usuarios además de simplificar algunos de sus servicios presenciales de peticiones documentales, la estructura era muy similar en todas, a modo general la información que se brindaba en ese entonces en los sitios web, a saber: Información sobre la biblioteca, catálogos, Enlaces a otros recursos de interés bibliotecario, Acceso a bases de datos, Publicaciones electrónicas, difusión de servicios presenciales (Álvarez y Suárez, (s.f.); Arellano, Rodríguez, Nogales y Hernández, 1999) pero a pesar de todo se resalta el papel del internet en las bibliotecas pues les permitía según Álvarez y Suárez, (s.f.) “ (...) una mejor consecución de sus objetivos: creación, recuperación, organización y difusión de la información” (p. 2).

La primera oleada de iniciativas se centró en promocionar sus servicios presenciales en la web, además de utilizarla para dinamizar las solicitudes de sus usuarios, básicamente la web se usó a modo de promoción, con algunas diferencias mínimas entre bibliotecas, pero a pesar de ello ya se teorizaba sobre la importancia del bibliotecario en estos entornos, y de la futura creación de servicios solamente pensados para este medio como propuesta para generar un valor agregado.

La segunda ola llegó con la necesidad de ampliar los servicios ofrecidos, servicios creados para este entorno y esto desembocó en una carrera por innovar que dejó de lado aspectos de suma importancia que en ese entonces no fueron tenidos en cuenta como políticas de desarrollo de estos sitios, la distribución de la información, distribución de la responsabilidad sobre la misma, etc. Pasada pues esta etapa de urgencia y adaptación se realizan estudios de análisis descriptivo a través de aplicaciones informáticas para conocer la situación actual en cuanto a los enlaces de un sitio web, internos (índice de hipertextualidad, e índice de

interconexión) y externos (índice de apertura) (Arellano, Rodríguez, Nogales y Hernández, 1999) para detectar mal funcionamiento en ellos, entre otras funcionalidades pero con miras a poder formular indicadores para mantener un sitio web de este tipo.

Se evidencia igualmente que el tamaño de la universidad es un factor que repercute en la organización centralizada o distribuida del sitio web, sin embargo, la descentralización, aunque genera desigualdades también brinda iniciativas aisladas de bibliotecas que terminan por convertirse en modelos a seguir de las demás, pero trae consigo la falta de cooperación que evitaría la duplicidad de esfuerzos, pues cada una se hace responsable de sus contenidos. (Arellano, Rodríguez, Nogales y Hernández, 1999). Por otra parte, la homogeneidad de la información se mantiene, evidenciado por (Arellano, Rodríguez, Nogales y Hernández, 1999):

(...) la información difundida por el sitio web de una biblioteca universitaria puede clasificarse, grosso modo, en tres tipos: información sobre los servicios ofrecidos por la misma, acceso al catálogo automatizado, y finalmente información de referencia, facilitada mediante enlaces a otras páginas existentes en cualquier punto de internet y que contienen información potencialmente interesante para los usuarios de la biblioteca (p. 43).

2.1.1 La autoevaluación de la educación superior como impulsora de la evolución de los sitios web de bibliotecas

La educación superior siempre en estado constante de evaluación como mecanismo para certificar la calidad de sus procesos y la realización de sus objetivos y propósitos, y siendo la biblioteca universitaria parte importante de este proceso se ha visto impulsada por él, sometiéndola a un mejoramiento continuo de sus procesos, productos y servicios, enmarcado

todo esto en un mundo globalizado, moderno económicamente y donde el conocimiento y la información son el nuevo producto de consumo.

Esta evaluación, por supuesto gira en gran parte a la par de los avances tecnológicos, científicos y también sociales, parte de este proceso de evaluación y que permite la generación de un plan de mejora continuo es la autoevaluación que posibilita repensar la esencia, cuestionar su razón de ser y una reflexión constante de su misión y visión de la biblioteca universitaria (Jaramillo y Villegas, 1998). Debido al lugar preferente de la biblioteca dentro de la universidad y siendo fuente primaria para la investigación y la docencia es parte de su esencia mantenerse actualizada en cuanto al avance de la tecnología.

Esta autoevaluación pensada como el medio para el fin que es la acreditación de la institución a la que pertenece, la biblioteca universitaria en tal escenario ha visto la importancia de examinar sus procesos de hacer ajustes, ha podido evaluar la calidad de estos, servicios y recursos identificando así fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, logrando potenciarlos mediante acciones y estrategias concretas para el desarrollo de recursos y servicios más eficientes y eficaces, y aquí ha visto en internet más específicamente en su sitio web un medio para conseguirlo.

LATINOMAERICA

Uno de los primeros análisis al menos publicado se da en Argentina realizado por Mercedes Patalano, quien hace un estudio de los sitios web de las bibliotecas universitarias argentinas en el año 2002, analizando en total 62 sitio web bajo 4 criterios generales presentación de la información, productos y servicios, información sobre la biblioteca y conectividad e interacción con el usuario.

Muy relacionado con el contexto internacional se evidencia una desigualdad entre un sitio web y otro, y un grado de desarrollo incipiente que requiere de políticas e indicadores de calidad que permitan un mejor desarrollo. Algunas de sus fortalezas o características relevantes son que el acceso al sitio web de la biblioteca es visible y está en primer nivel desde la página web de la universidad, el acceso al catálogo desde el sitio web está presente y permite desde el sitio web contactarse con personal de la biblioteca vía e-mail.

Se evidencia que a pesar de las deficiencias presupuestarias muchas de las bibliotecas ya permitían el acceso a sus recursos electrónicos desde sus sitios web, la navegabilidad por medio de menús bien cuidados mostraba un intento destacable para ser mejorarla, además de que brindaba ayuda con guías del uso de la biblioteca.

Algunas de sus falencias es que a pesar de los avances tecnológicos estos sitios no proveían de servicios como referencia digital, uso de formularios y servicios y recursos interactivos entre otros. (Patalano, 2002), no se tenían recomendados es decir selección de sitios web externos evaluados por la biblioteca, y no existía una integración de los recursos impresos y los digitales. Se evidencia que las bibliotecas se encuentran en una transición en la incorporación de información digital, y se manifiesta que las bibliotecas deberían las tesis universitarias.

Mercedes Patalano (2002) destaca acá la relevancia del profesional bibliotecario en el apoyo para enriquecer y dar valor a los servicios online “(...) incorporación de profesionales de la información en la creación de contenidos digitales para la enseñanza y el aprendizaje. (...)” (109). El catalogo en línea de las bibliotecas es el producto de mayor presencia en los sitios web analizados.

Se evidencia acá como se evidenciará mas adelante en otros estudios que

También se observa un grado de interés insuficiente en el suministro de información sobre la biblioteca real en cuanto a instalaciones, planos de su distribución espacial, ilustraciones y fotos de los servicios, organigrama funcional, personal y otras actividades complementarias que se desarrollan cotidianamente en ellas y que, presentadas a través de internet, pueden resultar de ayuda, orientación y promoción en el medioambiente externo. (Patalano, 2002, p. 109).

Finalmente, en cuanto al diseño predomina el texto a las imágenes, la ayuda que se le pueda presentar al usuario para hacer más fácil la navegabilidad a través de motores de búsqueda, preguntas frecuentes, múltiples puntos de acceso, etc. son poco utilizadas.

Un par de años después Catalina Zabala (2005) realiza un análisis a los sitios web de las bibliotecas pertenecientes a la asociación ABINIA¹ manifestando:

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. (Zabala, 2005, p. 107).

De acuerdo a ciertas características como que estas bibliotecas generalmente son las bibliotecas nacionales de cada país, es lógico que sean estas, aunque públicas, las cuales por recibir presupuestos más significativos sean referentes para las demás bibliotecas incluidas las

¹ ABINIA es la Asociación de Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica, constituida en México

universitarias. Zabala (2005) concluye también que “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.” (p. 107).

Finalmente concluye en aspectos referentes a la accesibilidad que los sitios web no tienen la posibilidad de ser traducidos a otro idioma, no presentan ayudas como apartado de preguntas frecuentes que podrían orientar al usuario en cuanto servicios, acceso a la institución y navegación, tampoco incluyen búsqueda interna o mapas del sitio y pocas usan sus sitios web para promocionar eventos o programación de las mismas. (Zabala, 2005).

Continuando con el nivel latinoamericano Brasil ha realizado estudios de análisis de sitios web de bibliotecas públicas nacionales y evidenciado la adaptación de estas al entorno web para poder garantizar el acceso a la información. Algo similar sucede con las bibliotecas y es que estos informes arrojan datos como que las bibliotecas presentan nombre de la institución, dirección, misión y correo electrónico, pero carecen de legislación, organigrama y horario. Entre otras cosas, que no es necesario password para acceder. (Melo y Quiroa, 2007).

Este estudio arroja frente a la información general que existe cierta datos que el sitio web debe proveer en aras de fiabilidad y transparencia como que provea de la información necesaria de la biblioteca, sus derechos y obligaciones como usuarios, conocer el esquema organizacional de la biblioteca, horarios y datos de contacto, que para ese entonces no eran visibles en los sitios web analizados. (Melo y Quiroa, 2007).

Estos estudios iniciales en Latinoamérica manifiestan la necesidad de una constante evaluación de los sitios web, y en estos incluir a los usuarios para conocer sus percepciones al respecto, permitiendo así desarrollar estrategias adecuadas para enriquecerlos o mejorarlos y que estos análisis al ser compartidos contribuyen con el intercambio y la cooperación entre países y bibliotecas.

Melo y Quiroga (2007) dentro de sus hallazgos encontraron frente al diseño y la presentación de la información del sitio web analizado lo siguiente:

Los colores animan en la interacción con la información – La letra es legible, aunque su tamaño es pequeño – Presenta logotipo – Las imágenes presentadas complementan el uso del texto – Los textos en general son breves – Existe balance entre texto e imagen – Los encabezamientos están de acuerdo al contenido – El idioma utilizado es únicamente el portugués – No dispone de ayuda en línea – Existe contraste entre texto y fondo – Carece de una herramienta de búsqueda para ayudar al usuario a localizar información de todo el sitio Web de la institución – Carece de un mapa del sitio – El menú es despegable – No dispone de preguntas frecuentes (FAQ) – La navegación se realiza de forma jerárquica, según la distribución de los elementos y a través de enlaces a imágenes y a texto. (p. 208).

Si bien se empezaban a percibir en estos la importancia de lo gráfico como ayuda a la navegabilidad, eran aun incipientes los mecanismos de ayuda dentro del sitio web, la accesibilidad desde el punto de vista de personas con algún tipo de discapacidad tenía grandes problemas, y en definitiva la navegabilidad recurría a la intuición.

En cuanto a los contenidos del sitio web se encontró que los productos y servicios ofrecidos era:

– Acervo digital – Catálogos – La Biblioteca Nacional por dentro – Servicios profesionales – Servicios a lectores – Visita virtual – Hable con nosotros – Actividades y eventos: No se muestran actividades y eventos. – Programas y proyectos: en el apartado de Biblioteca digital tiene contemplado proyectos temáticos y en el apartado sobre la fundación se contempla «proyectos estratégicos» – Cooperación: en el apartado de servicios profesionales se contempla «consorcio de bibliotecas» – Documentación de la institución: se muestra el apartado «Sobre la fundación». (Melo y Quiroa, 2007, p. 209).

Este aspecto denota ciertas falencias en cuanto a la socialización de sus actividades y eventos, pues no es relevante en el sitio web de la biblioteca, pero sin embargo es algo que interesa a sus usuarios.

Finalmente, los aspectos frente a la accesibilidad no eran muy alentadores pues se evidencio que se podría generar una frustración de los usuarios de este sitio web debido a falta de algunos de ellos necesarios para la interacción con el sitio.

En el 2013 la Bibliotecóloga Leticia Elisabet Giménez como trabajo final para optar por su título realiza un Análisis de las Páginas Web de las Bibliotecas Universitarias de la Provincia de Santa Fe, en argentina para la universidad nacional del Litoral, 30 sitios web de bibliotecas universitarias frente a 10 variables de evaluación, diseminándolas en públicas y privadas.

Algunas de sus conclusiones más importantes evidencian que dichos sitios web están alojados o hacen parte de un sitio web más grande que es el de la universidad a la cual

pertenecen, la opción multilingüe es decir la posibilidad de traducir el sitio web a otro idioma es mínima o no se presenta, su estructura es temática (haciendo alusión al funcionamiento de la biblioteca física), y solo el 10% incluye mapas del sitio, algunas presentan la opción de ser impresas y algo bastante relevante es que “En cuanto a la accesibilidad web, ninguna de las páginas analizadas es accesible, es decir que el diseño no cumple con pautas de accesibilidad web.” (Giménez, 2013, p. 77).

Se evidencio que el 100% de estos sitios cuenta con información de contacto y horarios de atención, el 90% incluye información de su staff, más de la mitad de los sitios difunde el reglamento de la biblioteca al igual que si historia y guía general de servicios. Casi la mitad incluye su misión y visión y solo 10% provee de datos estadísticos en el sitio de las bibliotecas. (Giménez, 2013).

Casi la totalidad de los sitios web tiene su OPAC en línea, y más de la mitad da acceso a otros catálogos, el 70% da acceso al repositorio institucional y el 86,7% da acceso a bases de datos externas. Ninguno de los sitios web informa de actividades o agendas culturales de las bibliotecas, ni ofrecen publicaciones propias es decir producidas por la biblioteca. El 80% tiene en el sitio web boletines de novedades, solo el 6% tiene servicio de alertas bibliográficas y el 30% tiene sección de noticias. (Giménez, 2013).

Más de la mitad presenta recursos para ayudar al usuario a utilizar su OPAC, aunque solo el 10% presenta sección de preguntas frecuentes, y solo el 13,3% tiene materiales que promueven la alfabetización informacional. Es relevante el hecho de que la interactividad en estos sitios web sea nula ni tampoco tienen un sistema de valoración de satisfacción de los servicios, y un porcentaje mínimo tiene encuestas de opinión, sugerencias o reclamos.

Finalmente, solo un 16,7% desarrolla sus propios recursos que refieren a un tema en particular, y ninguna de las bibliotecas presenta atención personalizada inmediata, pero sí en forma diferida. (Giménez, 2013).

En el 2013 Corda y Viñas analizan la arquitectura de información (AI) de 17 sitios Web de bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), Argentina mediante una grilla para recabar 10 aspectos relevantes, donde se evidencia nuevamente la disparidad de los sitios web, pues unos están más desarrollados que otros, se hace un llamado al trabajo colaborativo entre bibliotecas para buscar una unidad, y en aspectos gráficos la adopción de normativas comunes en cuanto al uso de los colores, la tipografía, el uso de logos, imágenes, etc.. favorecería la navegación de los usuarios finales. (Corda y Viñas, 2013).

Se evidencia igualmente la falta de mapas del sitio en los portales web y que ayudaría en gran medida a la navegabilidad, además de la importancia en un buscador en el sitio web pues esto

(...) el hecho de disponer de herramientas de búsqueda se torna también relevante, dado que el usuario tendría una opción más para encontrar lo que está buscando si es que los menús u otras herramientas de navegación no se lo permiten de manera intuitiva o rápida. (Corda y Viñas, 2013, p. 60).

Nuevamente la accesibilidad es importantísima y nuevamente estos sitios web no la cumplen ya que no permiten la traducción del sitio web a otro idioma, o la modificación del mismo en cuanto a contraste, y esta cobra vital importancia pues es “(...) una condición necesaria para la inclusión de las personas con distintas discapacidades o limitaciones

funcionales debe constituirse en la garantía de un diseño adecuado para todos los usuarios.”
(Corda y Viñas, 2013, p. 60).

Fernández-Ramos (2016), realiza un análisis a los servicios que las bibliotecas universitarias públicas de México están ofreciendo a través de sus sitios web hallando heterogeneidad, relacionando la mayor cantidad de servicios o recursos con el tamaño de la universidad, cuanto más grande la universidad y que ofrezca más programas, mayor es el contenido y desarrollo de los sitios web de sus bibliotecas.

Esto se relaciona debido a que las bibliotecas pequeñas tienen menos empleados por ende sus prioridades son otras, y que los bibliotecarios encargados no tienen los conocimientos para emprender esta labor de mantenimiento y gestión de sus sitios web, o (dato muy revelador) que “(...) y que en muchos casos las bibliotecas tienen que ajustarse a determinadas pautas sobre diseño y contenido de sus sitios web impuestas por otras instancias de su misma institución (servicios informáticos, difusión, etc.)” (Fernández-Ramos, 2016, pp. 15-16).

Este estudio vuelca parte de la responsabilidad al bibliotecario y su iniciativa personal, pues manifiesta que gran parte de los servicios que se podrían ofrecer no requieren grandes inversiones monetarias sino capacidades e iniciativas del bibliotecario encargado, y que muchos servicios que unas bibliotecas implementan podrían hacerlos todas, pero por falta de estas iniciativas no se hace. (Fernández-Ramos, 2016).

Fernández-Ramos ubica las bibliotecas de su estudio en la segunda etapa de evolución como él lo denomina pues la interactividad es nula:

(...) En general, parece que la tendencia es a proporcionar información básica sobre la biblioteca y ofrecer acceso a sus colecciones digitales y a otros recursos

disponibles gratuitamente en internet, lo que se correspondería con la segunda etapa de la evolución de los sitios web bibliotecarios, en la que el usuario tiene muy poca interacción con el sistema. (...) (Fernández-Ramos, 2016, p. 16).

Finalmente concluye que las bibliotecas deben ver la importancia de sus sitios web como canales de prestación de servicio y no meros escaparates promocionales, y que no pueden ser ajenos al hecho de que la mayoría de sus usuarios prefiere fuentes en línea para satisfacer su necesidad de información debido a las facilidades de uso y aprovechamiento de las tecnologías disponibles, y que sus sitios web por no adaptarse a los cambios pierdan cada vez más usuarios y tengan menos relevancia para los ellos. (Fernández-Ramos, 2016).

COLOMBIA

En el contexto colombiano la información sobre la situación de evaluación de sitios web de bibliotecas universitarias es muy poca, la biblioteca nacional de Colombia está incluida en el estudio realizado por Catalina Zabala (2005) ya que esta biblioteca hace parte de la asociación ABINIA. Al buscar información sobre esta temática la mayoría de los resultados alude a la alfabetización informacional en estas bibliotecas y como la web y su sitio web se constituyen un lugar idóneo para ello, pero no de evaluación de los sitios web pero al parecer por falta de información se puede deducir que no se han realizado estudios o análisis de este tipo, por cuanto esto remarca la importancia de esta investigación además de despertar interrogantes frente a la situación actual de los sitios web de las bibliotecas universitarias, que por falta de un seguimiento podrían estar atrasadas o descontextualizadas frente a referentes internacionales.

Los siguientes estudios realizados no se enfocan en la evaluación de sitios web, sino que trata cada uno un aspecto de lo que un sitio web de una biblioteca universitaria tiene o debería tener.

En el año 2005 un estudio realizado por Jhon González evaluó la accesibilidad web de algunas bibliotecas públicas colombianas para determinar a que nivel se cumplen las pautas de accesibilidad propuestas por el WAI (Web Accessibility Initiative), encontrando grandes deficiencias pues los sitios no son desarrollados pensando en las diferentes condiciones o necesidades humanas (limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas). El estudio deja recomendaciones para mejorar la accesibilidad web y permitir de esta forma el acceso a la mayor cantidad de personas a la información y el conocimiento. Algunas de las recomendaciones son colocar texto en las imágenes, colocar colores que generen alto contraste, cambios en el lenguaje que puedan interpretar sintetizadores de voz y dispositivos de braille.

González (2005) concluye

(...) para aquellos profesionales de las Ciencias de la Información y la Documentación que actualmente se enfrentan a los nuevos retos que exige una sociedad globalizada, específicamente en lo relacionado con garantizar, ante todo, que un mayor número de usuarios accedan a los contenidos disponibles en la Web, facilitando a su vez la localización de la información, ya que este es su objetivo social y fin profesional. (p. 71).

Tres años después Tipon (2008) realiza un análisis similar, es decir de accesibilidad esta vez en sitios web de Universidades del país, denotando nuevamente un bajo rendimiento de los

sitios en cuanto a accesibilidad haciendo énfasis en la importancia del acceso universal y el uso de estándares internacionales en la materia.

En el año 2014 Alejandra Laiton hace un análisis de uno de los servicios referentes de las bibliotecas, el de referencia, y como se hace a través de los sitios web de las bibliotecas el cual concluye manifestando la relevancia en tener políticas claras para su implementación, la importancia de entender que esto no es novedoso y que si bien no se cuenta con este servicio de forma presencial que mejor no se intente en la virtualidad y algo de relevancia es que para ese entonces el servicio de referencia virtual era poco implementado en las instituciones académicas.

La importancia del uso de elementos visuales y el diseño en los sitios web de las universidades de Colombia es un estudio que realiza en el año 2018 López y Olivera, encontrando varias similitudes en los sitios web a saber

(...) diseño reticular asimétrico, verticalidad en la disposición de elementos, páginas extensas, identificación institucional clara y sintética, utilización mayoritaria de colores neutros en fondos y rellenos, contraste cromático medio-alto, predominio del contenido iconográfico sobre el textual, tipografías sencillas y legibles, inclusión de elementos icono-gráficos atractivos y dinámicos, y protagonismo destacado en las fotografías de los dos principales actores de la vida universtaria: alumnos y profesores. (...) (p. 171).

Lo grafico predominante en los sitios web es la fotografía y los slides, les confieren un aspecto más moderno y estimulante (López y Olivera, 2018).

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva exploratoria ya que busca detallar e interpretar las características de un sitio web de una biblioteca universitaria, con un enfoque cualitativo. Según lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos son aquellos que:

(...) buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 80).

Cualitativa ya que pretende comprender la realidad de los sitios web bibliotecarios aportando información descriptiva sobre los mismos.

La observación directa fue la forma de recolección de los datos en los sitios web bibliotecarios seleccionados.

3.2 Universo y unidades de análisis

El universo o población sujeto de análisis, son los sitios web de las bibliotecas universitarias de entidades de carácter público o privado de la ciudad de Bogotá, cuya muestra no *probabilística o dirigida* seleccionada es la denominada muestra *típica o intensiva*, definida por Mertens, 2005 y citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como “(...) casos de un

perfil similar, pero que se consideran representativos de un segmento de la población, una comunidad o una cultura (no en un sentido estadístico, sino de prototipo)” (p. 398).

Para la toma de esta muestra se usa el listado del Sapiens Research Ranking del segundo semestre del año 2019 disponible en su portal web (ver figura 1).

↓↑	Rk	★	Q	Puntaje	Índice
=	1		Q1	>136	-
=	2		Q1	>110	-
=	3		Q1	>69	-
=	4		Q2	>64	-
=	5		Q2	>61	-
=	6		Q2	>52	-
=	7		Q2	>45	-
=	8		Q2	>38	-
=	9		Q2	>35	-
=	10		Q2	>33	-

Figura 1. Sapiens Research Ranking portal web. Portal web utilizado para la selección de la muestra de las bibliotecas universitarias a analizar, junto a los filtros que permite introducir. Adaptado de “Sapiens Research (s.f.). Ranking U-sapiens 2019-2. Las mejores universidades colombianas según indicadores de investigación. Recuperado de <https://www.srg.com.co/usapiens.php>”

Si bien no existen parámetros establecidos para la selección del tamaño de la muestra en una investigación cualitativa pues va en contra de la misma, y estas van de acuerdo a la medida

de las circunstancias, se usa la tabla de Hernández, Fernández y Baptista (2010) como referencia (ver tabla 1).

Tabla 1

Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos

Tipo de estudio	Tamaño mínimo de muestra sugerido
Etnográfico, teoría fundamentada, entrevistas, observaciones	30 a 50 casos
Historia de vida familiar	Toda la familia, cada miembro es un caso
Biografía	El sujeto de estudio (si vive) y el mayor número de personas vinculadas a él, incluyendo críticos
Estudio de casos en profundidad	6 a 10 casos
Estudio de caso	Uno a varios casos
Grupos de enfoque	Siete a 10 casos por grupo, cuatro grupos por cierto tipo de población

Nota: El tamaño de la muestra para el presente caso se enmarca dentro del denominado estudios de casos en profundidad.

Tomado de “Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf”.

Para la selección de la muestra se consideró la relación entre investigación y biblioteca bastante estrecha por vínculo de esta con la institución donde está inmersa, para detectar cuales serían las bibliotecas universitarias seleccionadas se usó el ya referenciado Sapiens Research Ranking, esta herramienta permitió realizar un primer sondeo de cuantas universidades estaban en dicho ranking con un primer filtro de lugar (Bogotá) arrojando un total de 26, luego se aplicó un filtro de sector (Oficial y privada) primero oficial para conocer cuántas universidades públicas del listado de 26 existen en Bogotá arrojando un listado de 8 instituciones del que se tomaran las 5 primeras para el estudio; luego se aplicó sobre el mismo resultado de 26 un filtro de privada para conocer las universidades dentro de este sector para tomar así las 5 a las cuales se les haría el estudio dando un resultado de 18.

Por lo tanto, la muestra de análisis de esta investigación está conformada por cada uno de los sitios web de las 5 primeras bibliotecas públicas y privadas arrojados del filtrado mencionado anteriormente, para un total de 10 sitios web de bibliotecas universitarias, las cuales son detalladas en el siguiente apartado.

3.2.1 Sitios web de las bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá

Universidades públicas (5 sitios)

- Universidad Nacional de Colombia (Sitio web de la biblioteca <https://bibliotecas.unal.edu.co/>).
- Universidad Militar Nueva Granada (Sitio web de la biblioteca <https://catalogo.unimilitar.edu.co/>).
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas (Sitio web de la biblioteca <http://sistemadebibliotecas.udistrital.edu.co:8000/>).
- Universidad Pedagógica Nacional (Sitio web de la biblioteca <http://institucional.pedagogica.edu.co/biblioteca/>)
- Universidad Nacional Abierta y Distancia (Sitio web de la biblioteca <https://biblioteca.unad.edu.co/>).

Universidades privadas (5 sitios)

- Universidad de los Andes (Sitio web de la biblioteca <https://mantenimiento.uniandes.edu.co/>).

- Pontificia Universidad Javeriana (Sitio web de la biblioteca <https://www.javeriana.edu.co/biblos>).
- Universidad del Rosario (Sitio web de la biblioteca <https://www.urosario.edu.co/crai/inicio/>)
- Universidad del Bosque (Sitio web de la biblioteca <https://biblioteca.unbosque.edu.co/>).
- Universidad Externado de Colombia (Sitio web de la biblioteca <https://www.uexternado.edu.co/biblioteca/>).

3.3 Variables

Los indicadores o variables para esta investigación tienen como base las investigaciones previas en el tema de evaluación o análisis de sitios web bibliotecarios más concretamente se utilizará en modelo de Corda y Viñas del 2015 titulado “*Modelo de evaluación para sitios Web de bibliotecas universitarias*” estas variables se modificarán o ampliarán si fuese el caso para el contexto de esta investigación.

Se detallan a continuación las categorías, criterios e indicadores del modelo implementado para la evaluación de los sitios web.

3.3.1 Definición conceptual de las variables e indicadores

El modelo utilizado de Corda y Viñas (2015) será el que oriente el análisis y la evaluación de los sitios web, el cual según los autores “(...) se propone el diseño de una grilla exhaustiva de características específicas de naturaleza formal, informativa y ergonómica para

hacer que un sitio Web de bibliotecas universitarias sea de calidad, accesible y garantice el acceso a la información. (...)” (p. 2).

La escala utilizada para la puntuación propuesta por los autores es la de Likert, con cuatro niveles posibles de respuesta:

0	1	2	3
Indica ausencia de cierta característica	Significa aparece o se menciona	Indica que la cumple parcialmente	Que la cumple totalmente

Figura 2. Niveles de respuesta para adjudicar puntajes. Adaptado de “Corda, M. y Viñas, M. (2015). Modelo de evaluación para sitios Web de bibliotecas universitarias. *Informatio*, 20 (2), 96-119. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7217/pr.7217.pdf”

Para las categorías propuestas por los autores se tiene en cuenta la importancia de cada aspecto, unos con mayor consideración frente a otros para lo cual se ha asignado un puntaje máximo para cada categoría, asignados según los objetivos que explicita.

3.4 Categorías y criterios

3.4.1 Características generales

URL: (Universal Resource Location) clara, sencilla, estable y fácil de recordar).

Una URL es la dirección telemática de una Web o de una sección de una Web. En concreto, indica la dirección de un recurso (Codina, 2000: 16). Ayuda a recordar

el sitio, por ende, debe ser intuitiva, clara y contener el nombre o acrónimo de la entidad o grupo que representa. (Corda y Viñas, 2015, p. 101).

Estructura del sitio orientada al usuario: “Debe responder a un plan, pensarse y administrarse en términos de proyecto para garantizar el contenido del mismo. No se debe calcar la estructura interna administrativa o física de la organización” (Corda y Viñas, 2015, p. 101).

Tiempo de espera: “Descarga del sitio web en un tiempo razonable teniendo en cuenta los distintos anchos de banda que los usuarios puedan poseer. Se relaciona con la conectividad” (Corda y Viñas, 2015, p. 101). Para poder tener una mejor percepción de lo que debe ser adecuado a tener en cuenta a la hora de evaluar en esta categoría se utilizó la herramienta online PageSpeed Insights para determinar la velocidad de carga de la página web para quitar la subjetividad del análisis. Esta herramienta analiza el tiempo de respuesta de una página web y teniendo en cuenta ciertas particularidades devuelve un puntaje (*Progressive Web App PWA*) entre 0 y 100. Siendo cero (0) el peor puntaje y 100 una carga optima o buen tiempo de respuesta. Asignando este puntaje a los niveles de respuesta quedan: 0= 0-25% / 1=26%-50% / 2=51%-75% / 3=76%-100%.

Ubicuidad: Esta según (Baeza Yates y Rivera Loaiza, 2003) es:

Capacidad y probabilidad del sitio de ser encontrado. La capacidad de buscar y encontrar contenido en el sitio (buscabilidad), tanto para un buscador como para una persona, y la posibilidad de ser descargado y desplegado de manera adecuada en la aplicación de navegador, dependerá de características técnicas en la construcción de las páginas que lo conforman. Esto se relaciona con la aplicación

de estándares y pautas establecidos para la Web. (citado por Corda y Viñas, 2015, p. 101).

Visualización de la fecha de creación intelectual: “Las fechas que se muestran en la Web deben corresponder a actualizaciones, eventos, noticias, etc., no a las fechas del sistema del usuario.” (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Visualización del Logotipo: “El logotipo es un símbolo formado por imágenes o letras que sirve para identificar una empresa, marca, institución o sociedad y las cosas que tienen relación con ellas. En definitiva, es una marca gráfica distintiva de la institución” (Corda y Viñas, 2015, p. 102). En este sentido se tendrá en cuenta si la biblioteca tiene logotipo o no y quienes lo tenga se usara la herramienta LogoLab para verificar que ese logo cumpla con algunos estándares que debe tener un buen logo. Los niveles de respuesta pues en este aspecto serian:

0=No tiene un logotipo o isotipo aparente solo se muestra la palabra “biblioteca” pero sin una uniformidad / 1= la palabra “biblioteca” o alguna denominación similar se presenta con cierta uniformidad / 2= se presenta un indicio de logotipo o isotipo como medio de diferenciación (adecuación de la fuente u otro elemento gráfico) siendo aplicado en algunos de sus productos / 3= presenta un logotipo y un aparente diseño de imagen corporativa presente a lo largo del sitio web y en todos sus productos.

Enlaces con información sobre el sitio web: “Deben existir enlaces con información para saber dónde recurrir en caso de tener que comunicarse con él o la webmaster.” (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Funcionamiento correcto de los enlaces de la homepage, ya sean internos o externos: “Los enlaces internos enlazan las páginas que componen un mismo sitio Web; mientras que los

enlaces externos permiten enlazar a sitios Web diferentes que son de interés.” (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Sumario o acceso gráfico a la estructura general: “Se muestra a veces como un mapa del sitio a través del cual se puede acceder a los links y orienta al usuario sobre el lugar donde se encuentra durante la navegación.” (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Objetivos: “Deben estar explicitados los objetivos previamente pautados para con el sitio Web.” (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Uso de iconos: “El uso de íconos en el sitio, tal como un motivo identificador, puede ser una iniciativa para reforzar la imagen de la institución” (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Accesibilidad: Se refiere al acceso universal a la web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de la red, idioma, ubicación geográfica y capacidades de los usuarios y las usuarias. Además el sitio debe cumplir con las pautas y normativas a nivel nacional e internacional existentes en relación al tema (por ejemplo: Web Content Accessibility Guidelines -WCAG- de W3). (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Portabilidad: “Característica que posee un software para ejecutarse en diferentes entornos (teléfono celular, computadora, tablet, etc.)”. (Corda y Viñas, 2015, p. 102).

Criterios ergonómicos: “Un sitio cuidado debe tener presente pautas ergonómicas ya que su visualización debe ser agradable y no agresiva para el ojo humano, teniendo en cuenta tipos de letras, fondos, márgenes, párrafos, frames (marcos), etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 103).

Usabilidad: Facilidad de uso de un sistema, en este caso, de información digital. De acuerdo con la norma ISO 9241 (Ergonomic requirements for visual display terminals, 1998, parte 11 Guidance for usability) es definida como el rango en el cual un producto puede ser usado por un grupo de usuarios específicos para alcanzar ciertas metas definidas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado. La usabilidad es la percepción de qué tan consistente, organizado, eficiente, productivo, fácil de usar e intuitivo es el proceso de completar una tarea en particular dentro de un sistema. (Corda y Viñas, 2015, p. 103).

Herramientas de analítica Web: “Se trata de herramientas que quieren dar respuesta a qué, cómo, por qué y si pudieron hacer lo que se proponían los visitantes de los sitios web (Uviña, 2015: 106).” (citado por Corda y Viñas, 2015, p. 103).

3.4.2 Credibilidad y solvencia

Autoría: “Identificación, responsabilidad y representación del sitio Web, ya sea una institución o un grupo de trabajo, con nombre completo, acrónimo (si lo posee), imagen que identifica al lugar, contacto, etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 103).

Fecha de actualización: “Todo sitio Web debe actualizar su información periódicamente e indicar la fecha de la misma en cada página, para que la persona que visita el sitio sepa de cuándo datan los contenidos y verifique si tiene mantenimiento constante” (Corda y Viñas, 2015, p. 103). Esta fecha no es la misma del Copyright o fecha de creación. La fecha debe ser visible para el usuario final, no se debe recurrir a programación o trucos para poder averiguarla.

Teniendo esto en cuenta esto no solo es contar con la fecha visible, sino que esta alude a un periodo de tiempo razonable de actualización, quedando nuestros criterios de evaluación así:

0= no presenta fecha / 1= más de dos años / 2= entre un año y dos años / 3= de tres a 8 meses.

Términos legales y políticas: Los contenidos incluidos deben estar bajo la ley de propiedad intelectual y las normativas de documentos en línea, así como la de los datos referidos a las personas. Deben mostrarse las políticas de publicación, las políticas de privacidad y las de confidencialidad, así como los límites de responsabilidad, cuestión indispensable para la institución. (Corda y Viñas, 2015, pp. 103-104).

Contenidos y valor: “Los contenidos deben ser cuidados, exactos, pertinentes y citados correctamente. La escritura es un elemento primordial a tener en cuenta para la audiencia prevista.” (Corda y Viñas, 2015, p. 104).

- **ORTOGRAFÍA, GRAMÁTICA Y LENGUAJE CLARO Y PRECISO:** No deben aparecer errores gramaticales ni ortográficos, respetándose las normas de puntuación, concordancia verbal, etc.
- **TRADUCCIÓN / IDIOMAS (MULTILINGÜE):** Debe tener versiones en otros idiomas con su traducción verificada.
- **CITAS:** Deben hacerse las citas que corresponde de manera correcta, siguiendo un estilo uniforme.
- **ORDENACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La presentación ha de ser cuidada, y ordenada bajo algún criterio (por áreas, fechas, temas, etc.).

- **RECURSOS HIPERTEXTUALES:** Son los que permiten enlazar información con otros espacios y sitios Web.
- **ENCABEZAMIENTOS:** Son destacados con letras en cursiva, negritas, colores y tamaños adecuados.

3.4.3 Información sobre la institución

Nombre de la institución: hace referencia si el nombre de la institución educativa a la cual pertenece la biblioteca es visible en su página web como indicativo de pertinencia.

Personal que trabaja en la institución: Nuevamente y sin perder de vista que este es un análisis de sitios web de bibliotecas universitarias, todas las categorías y criterios fueron contextualizados en este sentido, entonces el personal hace referencia a la presencia de un directorio con los datos de las personas que laboran en la biblioteca (staff), acercando y humanizando el sitio web al usuario además de dar un parte de confiabilidad del contenido que este alberga.

Misión y Visión: Deben ser las de la biblioteca analizada y esta información debe estar disponible en su sitio web. Las dos deben estar visibles.

Organigrama de la Institución: Hace referencia a la posibilidad de consultar el organigrama de la biblioteca para conocer su jerarquía.

Localización: “Dirección, teléfono, horarios, localización física a través de guías, mapas, etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 104).

Reseñas: “Información resumida sobre la institución (historia, contenidos, competencias, normativas, etc.)”. (Corda y Viñas, 2015, p. 104). Se tendrá en cuenta la información aparte obviamente de la misión y visión que ya se evaluó por separado, acá se tendrá en cuenta alguna reseña de la biblioteca, incluidos sus objetivos y funciones.

Redes sociales: “Perfiles, páginas o cuentas en redes sociales” (Corda y Viñas, 2015, p. 104). En este apartado se tendrá en cuenta si la biblioteca cuenta con autonomía en el manejo de sus propios espacios en redes sociales. Para esta clasificación se tendrán en cuenta las redes sociales de mayor crecimiento y uso en el mercado actual, a saber: Instagram, Facebook, Twitter, y Youtube. Los niveles para la evaluación son: 0=no tiene presencia en ninguna red social / 1= tiene presencia en al menos una red social / 2= tiene presencia en dos redes sociales / 3= tiene presencia en más de dos redes sociales.

Guía de la institución: “Orientativa para aquéllos que quieren saber más sobre la institución. Puede presentarse como un documento descargable o como parte del sitio Web”. (Corda y Viñas, 2015, p. 104). En esta categoría se tendrá en cuenta material descargable o en la misma página web que tenga que ver con el portafolio de servicios, o donde se explique todos los recursos y servicios.

3.4.4 Presentación de la información

Visibilidad: “Se refiere al conjunto de herramientas, técnicas, servicios, productos y procesos relacionados con incrementar la difusión de un sitio Web en Internet.” (Corda y Viñas, 2015, p. 105). Para este aspecto se utilizó la herramienta sistrix (<https://app.sistrix.com/>) para medir el índice de visibilidad del sitio web y a partir de él evaluarlos.

Imágenes, cuadros y gráficos: “Son de gran importancia pues atraen la atención de los usuarios. No obstante, en muchas ocasiones no se suelen poner muchas imágenes para no molestar a la vista del usuario y sobrecargar de información.” (Corda y Viñas, 2015, p. 105).

Navegabilidad: “Se refiere a la facilidad con que el usuario puede desplazarse por o a través del sitio Web. Debe contar con una estructura lógica del sitio, sencillez del mismo y de los enlaces que incluye.” (Corda y Viñas, 2015, p. 105).

Tipos de menús: “Pueden presentarse en diferentes formatos, ya sean simples listas de opciones, sistemas gráficos, sistemas de pestañas, menús desplegables, etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 105).

Preguntas frecuentes: “Listado de preguntas ya respondidas, a las cuales se puede recurrir para salvar dudas reiteradas, y brindar asistencia al usuario”. (Corda y Viñas, 2015, p. 105).

Herramientas de búsqueda: “Son aquéllas que guían y asisten al usuario que visita el sitio para buscar la información que necesita”. (Corda y Viñas, 2015, p. 105).

Tamaño del texto: “Se debe tener la opción de agrandar el texto a fin de hacer legibles los contenidos del sitio”. (Corda y Viñas, 2015, p. 105). No aplica la opción de aumentar el tamaño mediante el navegador.

Colores: “Es uno de los conceptos de diseño más potente y puede influir mucho en cómo un diseño Web es percibido por el usuario final” (Corda y Viñas, 2015, p. 105). Para el análisis de esta categoría se utilizó la aplicación checkmycolours (<https://www.checkmycolours.com>) y

se clasificaron las bibliotecas según la cantidad de errores que muestre esta aplicación por cada página web en cuanto al contraste del color.

Ayuda en línea: “Facilidad de asistencia para el usuario en el momento que experimente inconvenientes o no sepa cómo manejarse en el sitio Web” (Corda y Viñas, 2015, p. 105). Esta categoría requiere también para su evaluación una especificidad en cuanto a que ayuda debería tenerse en cuenta, para esto Guillermo (2002) dice al respecto

(...) permite observar si existen mecanismos de ayuda para los visitantes, ya por medio del atributo bien conocido Preguntas más Frecuentes, ya por medio de información sobre cómo interpretar iconos (...), o funcionalidades específicas. Además, se puede disponer servicios más sofisticados como Voz sobre IP o más convencionales para soporte fuera de línea, como, por ejemplo, respuestas por e-mail, fax bajo demanda, o mesa de ayuda. (p. 10).

Para nuestra evaluación los niveles para esta sección quedan: 0=no presenta ningún tipo de ayuda / 1= Ayuda básica asincrónica por medio de preguntas frecuentes o mapa del sitio / 2= ofrece ayuda sincrónica por vía telefónica además de medios asincrónicos 3= Chat en línea sincrónico incluidos medios de respuesta asincrónicos.

Etiquetado: Una etiqueta o tag es una palabra clave que es asignada a un dato almacenado en un sitio Web. Proporcionan información que describe el dato (una imagen digital, un clip de vídeo o cualquier otro tipo de archivo) y facilita su recuperación. Permiten representar un conjunto de información en un sitio Web, además favorecen la comunicación con los usuarios para mostrarles cómo está

organizado y las posibilidades de navegación que presenta. (Corda y Viñas, 2015, p. 105).

3.4.5 Recursos y servicios

Referencia Digital: “Servicio mediado por un/a profesional referencista o agrupación de recursos digitales previamente seleccionados para satisfacer demandas de información en distintos campos del conocimiento” (Corda y Viñas, 2015, p. 106).

Repositorios institucionales: “Presencia de links accesibles para acceder a información y contenidos en repositorios” (Corda y Viñas, 2015, p. 106). Para este apartado se tendrá en cuenta el acceso al repositorio de su institución.

Enlaces a otros recursos de interés: “Ofrece acceso a otros servidores de información recomendados que pueden ser de interés para el usuario” (Corda y Viñas, 2015, p. 106).

Catálogos: “Los catálogos (OPACs) permiten a los usuarios consultar la base de datos bibliográfica de los materiales que constituyen la colección de la institución” (Corda y Viñas, 2015, p. 106). Esta categoría tiene en cuenta una diversidad de catálogos, a saber:

PROPIOS: “Para acceder al acervo bibliográfico propio de la institución”. (Corda y Viñas, 2015, p. 106). En este apartado se tendrá en cuenta la herramienta que permita acceder al contenido ya sea impreso o digital de la biblioteca.

COLECTIVOS: “Para acceder al acervo bibliográfico de otras instituciones a través de convenios de cooperación / redes de información y documentación” (Corda y Viñas, 2015, p.

106). Se tendrá en cuenta el servicio de préstamo interbibliotecario o el servicio de conmutación bibliográfica.

ESPACIO / BAJAR CONTENIDOS: “Se debe proporcionar al usuario diferentes opciones de formato (.htm, .doc, .pdf, .jpg., etc.)” (Corda y Viñas, 2015, p. 106). En este apartado se tendrá en cuenta si el sitio web de la biblioteca permite en estos formatos la descarga de listados de material bibliográfico dentro de las colecciones de la biblioteca.

Formación de usuarios: “Estrategias ideadas por la biblioteca que permiten a los usuarios aprender a cómo manejarse con el sitio Web, buscar información, archivarla, etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 106). En este aspecto se tendrán en cuenta las iniciativas no el soporte es decir si la biblioteca promueve formación de sus usuarios a través de pdf, videos, audios, o cursos por cualquier plataforma, etc. serán contados en esta categoría, la condición es que sea la página web el repositorio o acceso a este contenido, no se tendrán en cuenta los mecanismos que haya en el sitio web para inscribirse en sesiones presenciales o virtuales.

Listado de documentos: “Suministro de glosarios, listados de fuentes o instituciones, etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 106). En este apartado se revisarán los listados de fuentes diferentes a las bases de datos.

Publicaciones: “Acceso a publicaciones electrónicas, tales como anuarios, enciclopedias, diccionarios, estadísticas, revistas, libros, directorios, etc.” (Corda y Viñas, 2015, p. 106). Debido a que esta categoría es confusa, ya que el material que se nombra ahí, hoy en día las bibliotecas lo proveen desde sus recursos electrónicos libres (open Access) o remotos (suscripción), para este análisis esta categoría se entenderá como publicaciones cuando la biblioteca emite de su propia autoría algún tipo de publicación propia como recurso para darse a

conocer o promover otros temas del departamento, diferente a su portafolio de servicios o a estadísticas de uso.

Proyectos en curso: “Espacio donde se puede encontrar información respecto a proyectos en curso o a futuro que se llevan a cabo en el marco de la biblioteca” (Corda y Viñas, 2015, p. 106).

Acceso a base de datos: Posibilita el acceso online a bases de datos. En esta categoría se tendrán en cuenta como acceso remoto las bases de datos suscritas que requieren una autenticación para poder ingresar a ellas y las de acceso directo aquellas bases de datos open Access que se pongan a disposición de los usuarios cuyo acceso no requiere autenticación.

3.4.6 Interacción con el usuario

Motores de búsqueda: “Se trata de un sistema informático que permite buscar archivos almacenados en servidores Web. Como operan de forma automática, contienen generalmente más información que los directorios” (Corda y Viñas, 2015, p. 107). Este apartado hace referencia a si el sitio web tiene la posibilidad de buscar dentro de sí mismo a través de un cuadro de búsqueda.

Encuesta a usuarios: “Permiten obtener información fehaciente sobre el punto de vista de los usuarios. Su análisis puede llegar a brindar una mejor calidad del servicio que presta el sitio Web” (Corda y Viñas, 2015, p. 107). Esto específicamente hace referencia a encuesta en cuanto al sitio web, su navegación o interacción o sobre los recursos y servicios de la biblioteca presente de forma permanente en el sitio web.

Servicios interactivos: Dentro de los servicios interactivos más frecuentes se cuentan los siguientes:

- Formulario de contacto para envío de mensajes electrónicos, consultas, pedido de materiales, etc. Recurso integrado en el sitio web, no se tiene en cuenta correos electrónicos.
- Formato de impresión de los contenidos.
- Chats (respuesta sincrónica).
- Servicios por e-mail. Se tendrá en cuenta cualquier servicio cuyo medio de solicitud sea por correo electrónico, si cuenta con uno cumple con la característica.
- RSS (suscripción a sindicación de contenido al sitio web).
- Otros.

Novedades: “Espacio dedicado a información nueva o temas de interés” (Corda y Viñas, 2015, p. 107). En esta categoría entre lo relacionado a la sección de noticias, sección donde la biblioteca informa de las novedades de sus servicios, espacios y recursos. El uso de banners cuenta de igual forma.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados productos de la investigación son analizados en este apartado, resaltando nuevamente que la observación, la exploración y posterior recuperación de los datos de los sitios web de las bibliotecas universitarias analizadas se llevaron a cabo mediante el diseño de una guía adaptada del modelo propuesto por Corda y Viñas.

El análisis de los sitios web se llevó a cabo durante el primer semestre del año 2020, en la recolección de los datos se tuvieron en cuenta las categorías, criterios y niveles de evaluación seleccionados (Corda y Viñas) además de hacer una comparación de las bibliotecas públicas frente a las bibliotecas privadas.

En algunas de las categorías los criterios debieron especificarse debido a la subjetividad que despertaban, imposibilitando la realización de un análisis más pertinente a las realidades de estos sitios web.

Matriz Resumen de Resultados

Tabla 2

Matriz resumen de resultados

	<i>Características generales</i>	<i>Interacción con el usuario</i>	<i>Recursos y servicios</i>	<i>Presentación de la información</i>	<i>Información sobre la institución</i>	<i>Credibilidad y solvencia</i>
Indica ausencia de cierta característica	20%	36%	46%	11%	33%	23%
Significa que aparece o se menciona	17%	4%	3%	18%	9%	11%
Indica que la cumple parcialmente	8%	20%	3%	10%	10%	4%
Que la cumple totalmente	56%	40%	48%	61%	49%	61%

Nota: Categorías dentro de los ítems evaluados. Elaboración propia.

Las características generales que representan la categoría de accesibilidad, navegabilidad e información de la biblioteca directamente relacionada con la presentación de la información pues esta tiene aspectos de diseño y navegabilidad del sitio permitiendo de esta forma el acceso a la mayoría de las personas a la información, son los que más se cumplen en los sitios analizados evidenciándose esta relación, si bien algunos de los aspectos dentro de cada una de estas categorías no son abordados con la profundidad requerida se abordaran a profundidad más adelante. Aunado a estas categorías se encuentra el de credibilidad y solvencia que tiene que ver

con la presentación de la información desde actualidad, responsabilidad, y redacción como tercera característica de las que más se cumplen.

Los recursos y servicios categoría que abarca el acceso al material de la biblioteca digital e impreso directamente relacionado con la categoría de información sobre la biblioteca en cuanto a que esta promueve estos recursos y servicios además de enseñar a los usuarios de cómo acceder a estos son las categorías en segundo lugar de cumplimiento.

Finalmente, la interacción con el usuario que tiene que ver en gran medida con las dos primeras categorías, y el que esta se encuentre en último lugar da a entender el camino que aún tienen que recorrer las bibliotecas para permitir un acceso adecuado teniendo en cuenta la percepción del usuario final, pudiendo elucubrar de esta forma que los sitios web actualmente están inclinándose mas a ser espacios de información más que de formación, pero para ello abordaremos en profundidad a continuación aspecto por aspecto.

Mirada global a los resultados

Una mirada general inicial a la presencia de los 64 ítems evaluados en los diez sitios web de bibliotecas universitarias muestra que solo el 53% de ellos están presentes o se cumplen, un 11% demuestra la aún incipiente inmersión de algunos de ellos y un 9% de ellos les falta algunas particularidades para poder ser considerados como presentes en su totalidad. Un dato relevante es que de los ítems el 27% no se encuentra o esta ausente en los sitios web de las bibliotecas analizadas.

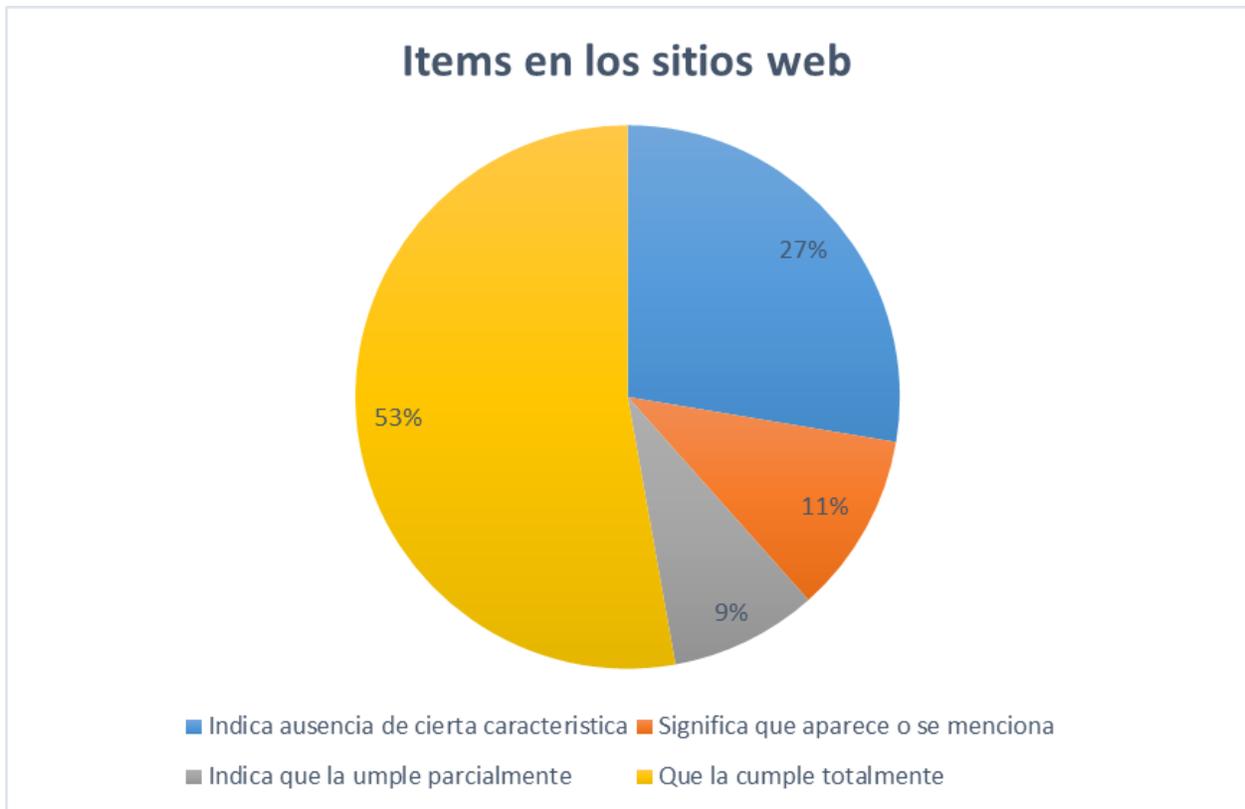


Figura 3. Ítems en los sitios web. Distribución de los 64 ítems evaluados dentro de las opciones de respuesta. Elaboración propia.

Analizando de igual forma la distribución de los ítems en las categorías analizadas la credibilidad y solvencia que tiene que ver a grandes rasgos con los términos y condiciones del sitio, las fechas de la información presentada, y lo relacionado con el uso ético de la información al igual que la categoría de la presentación de la información en como esta se distribuye en el sitio web las ayudas para encontrarla y la importancia de lo grafico tiene cada una 61% siendo estas las categorías de mayor representación.

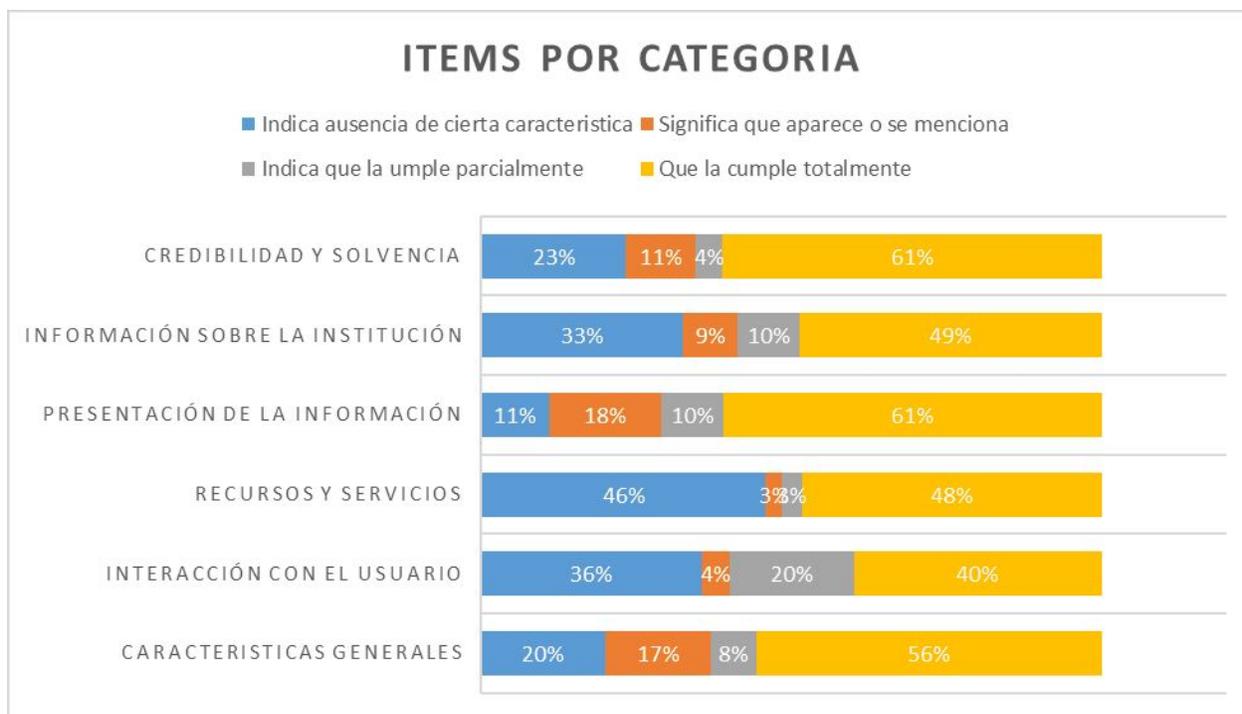


Figura 4. Ítems por categoría. Distribución de los 64 ítems evaluados en las diferentes categorías abordadas. Elaboración propia.

En el orden de representación en tercer lugar esta lo relacionado con las características generales del sitio en cuanto a navegabilidad, diseño y visibilidad con un 56% seguido por información de la institución, recursos y servicios e interacción con el usuario con un 49%, 48% y 40% respectivamente.

Para los intereses de esta investigación lo referente a la categoría de los recursos y servicios tendrá un espacio de análisis más detenido.

4.1 Categoría 1: Características generales

Esta categoría hace referencia a la generalidad del sitio web y aborda ciertos aspectos de su arquitectura y de recuperación de la información interna o externa, esta última se evidencia que el 100% de los sitios web la cumplen pues encontrarlos es sencillo, además de que el link a

su sitio web es visible desde el portal de la universidad a la cual pertenecen, influyendo acá de manera directa la URL del sitio web siendo más fáciles de recordar las del 40% de los sitios web analizados debido a su extensión, y que el nombre de “biblioteca” no está subordinado a del portal de la universidad como las de los demás sitios, también gracias a que hoy en día existen plantillas ya prediseñadas la navegabilidad dentro de estos sitios web es sencilla resultando en una navegabilidad fácil e intuitiva en el 100% de ellos, esto está directamente relacionado con la estructura del sitio orientada al usuario pues esta se basa en la estructura funcional de la biblioteca en la presencialidad en cuanto a sus espacios, recursos y servicios calcándola el 100% de los sitios web. Ante cualquier problema con el sitio web el 100% de ellos provee de información de contacto (*enlaces información*) para recibir ayuda o al menos reportar el problema. (ver figura 5).

La navegabilidad esta ayudada por un mapa del sitio (*sumario o acceso gráfico*) que solo el 60% de los sitios web cumple, y aunque está presente falta que sea visible a medida que el usuario navega, permitiéndole saber dónde se encuentra en cada momento y a cada clic, la distribución de los elementos hipervinculados (*enlaces homepage*) para una mejor navegabilidad interna del sitio, además de aquellos links a sitios externos de interés es una característica que el 90% de ellos la cumple, gracias a estas plantillas las versiones (*portabilidad*) del sitio para dispositivos móviles es adaptable y el 100% de los sitios web analizados la cumple, es decir su sitio web cumple con una versión responsive.

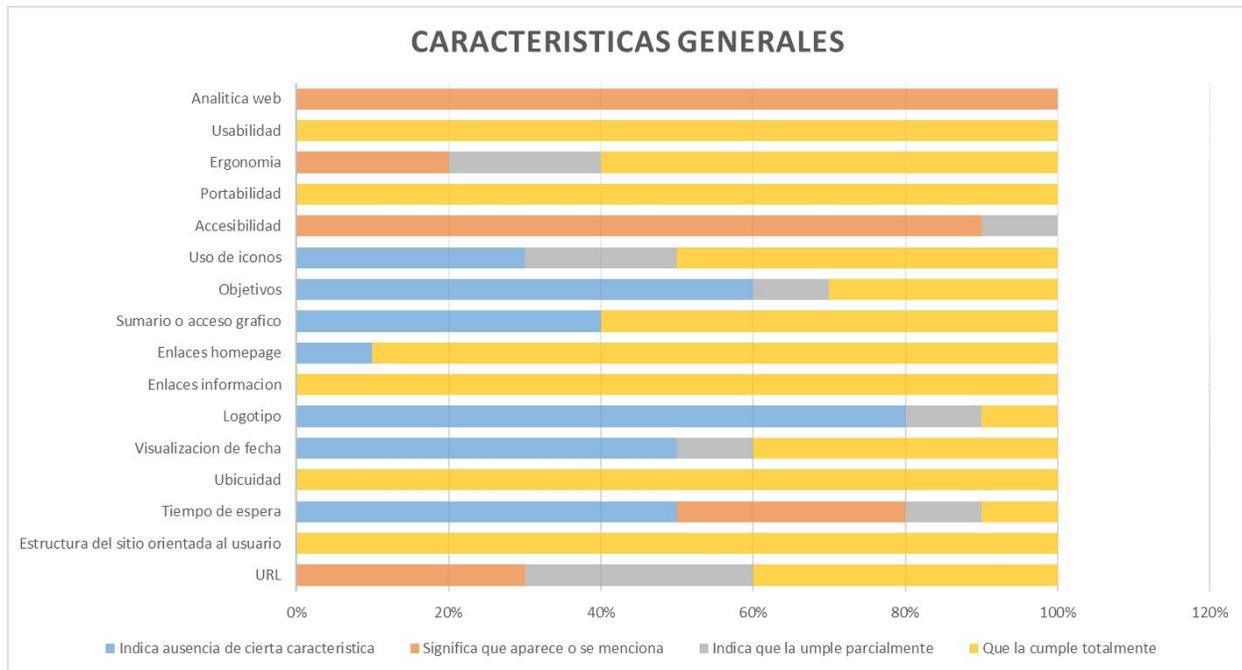


Figura 5. Características generales. Elaboración propia.

Desde el punto de vista de hallar lo que se busca (*analítica web*), es decir si el usuario pudo a través de los campos del sitio web recuperar la información o acceder al servicio que buscaba en el 100% de los sitios web es una característica que, si bien aparece, es bastante subjetiva por lo cual no se puede aseverar que la cumple totalmente ya que para ello se necesitaría otro tipo de análisis con la participación de un número significativo de personas, quedando acá igualmente por las mismas características antes mencionadas la accesibilidad, la cual solo en el 90% de los sitios web aparece y requiere otro tipo de análisis mediante otros sistemas.

Uno de los aspectos importantes que solo el 10% de los sitios web analizados cumple totalmente, que le permite diferenciarse de los demás, es la creación de una marca a partir de una identidad gráfica (*logotipo*), y alrededor de ella sustentar toda una iconografía (*uso de iconos*)

del sitio web que en este aspecto el 50% de los sitios web la cumple totalmente, pero aunque tiene iconos como medio grafico para mejorar la navegabilidad, son iconos que no siguen un patrón grafico pues no están amarrados a una identidad, dando como resultado una ergonomía del sitio web donde solo el 60% de los sitios web la presentan.

La velocidad de carga de los sitios web analizados (*tiempo de espera*) solo el 10% presenta una carga en tiempo más veloz que las demás, y el 50% está entre 0 y 25% del tiempo de los de mejor velocidad de carga, la fecha de creación de entradas (*visualización de fecha*) que hace referencia a la fecha visible de cualquier información que se suba al sitio web solo el 40% de los sitios web la cumple en su totalidad, siguiendo esta línea solo el 30% de los sitios web comunica los objetivos del sitio web o que se busca a través de él.

4.2 Categoría 2: Credibilidad y Solvencia

Esta categoría tiene que ver con la credibilidad del sitio web la cual se evidencia con la transparencia con la que se manejan los datos, con la información misma en el sitio que haya sido tomada de otras fuentes y demás. Entonces la autoría del sitio, vista desde el diseño es decir quién es el directamente responsable del sitio web (no a que institución pertenece ya que son diferentes) es de vital importancia que sea visible para el usuario y solo el 50% de los sitios web analizados la cumple totalmente, junto a la fecha de actualización que es información de vital importancia para verificar la actualidad de la información del sitio solamente en el 20% de los sitios web es claramente identificable y el 80% restante no se pudo encontrar, por ende la actualización de la información que se encontraba en los mismos es puesta en duda.

Los términos legales otro de los ítems dentro de esta categoría expone al usuario la información de términos de uso, políticas de protección de datos, avisos de privacidad, etc. de los

sitios web analizados y solo en el 30% eran visibles para el usuario final y en un 60% no se lograron encontrar.

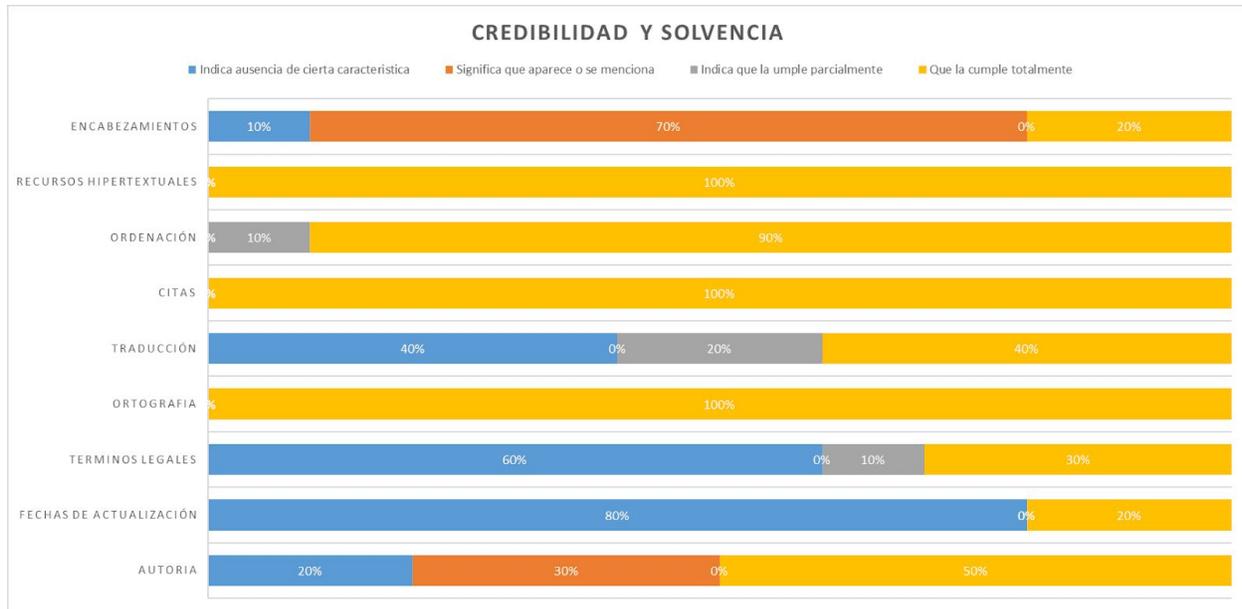


Figura 6. Credibilidad y solvencia. Elaboración propia.

Entrando en aspectos de estilo, o forma del sitio y debido a que son sitios web de bibliotecas el cuidado que se tiene con la redacción, estilo y ortografía de sus entradas es de vital importancia siendo la ortografía en el 100% de los sitios web cuidada al máximo, pues no se encontraron errores además de que siempre que se toma información de otra fuente en el 100% de los sitios se evidencio su respectiva mención a la fuente primaria (*citas*), aspectos como el idioma haciendo referencia a poder cambiar en la interfaz el idioma en el que se presenta el sitio y su contenido solamente el 40% de los sitios la cumple totalmente, haciendo acá una mención honorífica al sitio web de la Universidad Nacional que permite la traducción del sitio a lengua Wayuunaiki, Nasa yuwe además de los básicos español e inglés.

Continuando con la forma en que se ordena la información en el sitio web y que tiene relación con el ítem de estructura del sitio orientada al usuario (ver figura 5) la información en estos sitios web está diseñada calcando la estructura de la biblioteca en la presencialidad, siendo así que el 90% la cumple totalmente, es decir los iconos o menús se nombran con los servicios (que tiene relación con el ítem de uso de iconos ver figura 5), espacios y recursos como se conocen en la presencialidad o como son ofertados desde la misma por la biblioteca.

Uno de los apartados que siempre han estado presentes y que aún hoy en día permanecen en los sitios web de las bibliotecas es la sección que remite a otros sitios de interés o espacios en la web (*recursos hipertextuales*) buscando algún tipo de formación o acceso a la información estando visible y accesible en el 100% de los sitios web analizados.

Finalmente, un aspecto relacionado con el logotipo, la iconografía o la identidad gráfica del sitio web (ver figura 5) como lo es los encabezamientos que hace referencia al diseño gráfico particular en el que se presentan algunos menús, algunos títulos de entradas y demás solo en el 20% de los sitios web es identificable gracias a la coherencia con lo demás.

4.3 Categoría 3: Información sobre la institución

Para esta categoría cabe aclarar que desde la propuesta implementada esto hacía referencia a la información de la Universidad a la cual la biblioteca hace parte para este análisis la información hará referencia es al sitio web de la biblioteca que es lo que se está analizando.

Atendiendo a su característica de ser una dependencia dentro de una gran organización el 100% de los sitios web de las bibliotecas tiene visible el logo o símbolo de la universidad (*nombre de la institución*) a la cual están subordinadas o pertenecen, en segundo lugar, de importancia el 70% de los sitios web tiene visible la información sobre localización (horarios,

ubicación, teléfonos, etc...) pues después de saber a qué universidad pertenecen lo segundo más importante es que sus usuarios sepan a qué horas atienden y como llegar a ellos.

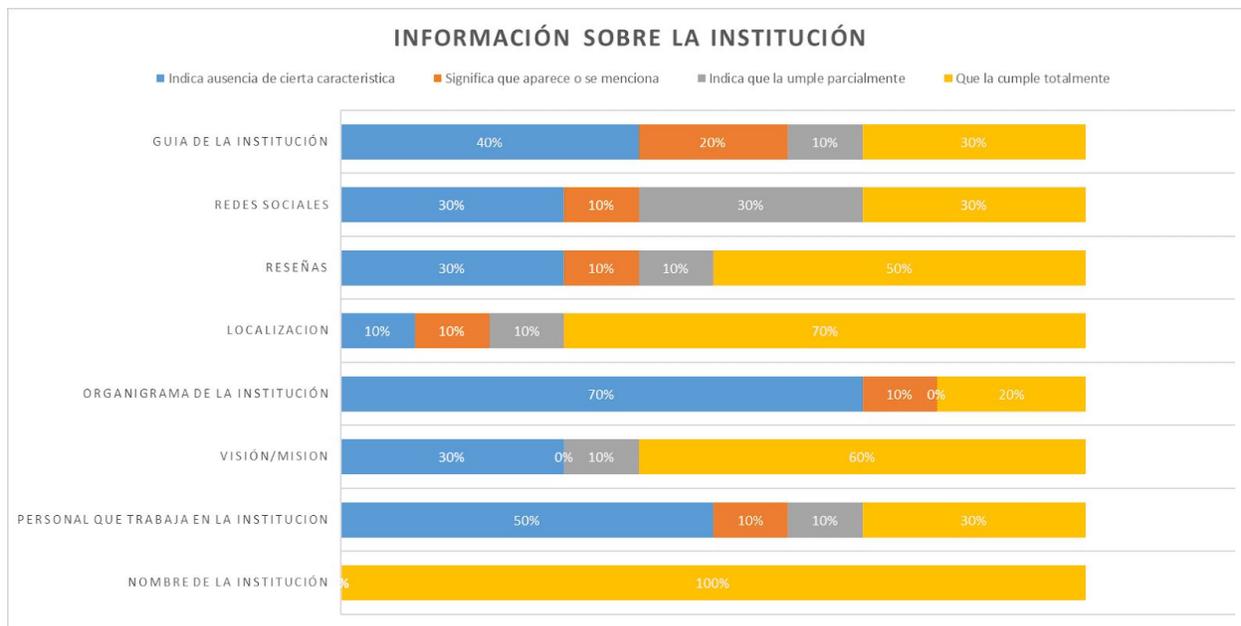


Figura 7. Información sobre la institución. Elaboración propia.

En tercer lugar, denota cierta importancia dar a conocer a su comunidad su visión y misión con un 60% de las bibliotecas informándolo. Solo la mitad (50%) de las bibliotecas muestran información retrospectiva o histórica de su evolución mediante una reseña.

En cambio, una de las características más notorias es que el 70% de las bibliotecas no considera importante la visualización del organigrama de la biblioteca, pero el organigrama permite ver la estructura y la cadena jerárquica de la misma, pudiendo a través de él, cualquier persona interpretar cuáles son sus servicios y saber quién esta jerárquicamente conectado a quien los presta. Esto tiene relación en cuanto a que en segundo lugar de ausencia tenemos que el 50% de las bibliotecas no tiene información de su staff en su sitio web (*personal que trabaja en la*

institución), referente a la formación académica de sus funcionarios y su función dentro de la biblioteca, pero esto podría ser información muy valiosa para el usuario, pues por medio de esta se podría fortalecer o generar confianza sobre la biblioteca. Para la promoción de sus servicios, recursos y espacios solo el 30% de las bibliotecas maneja 2 o más redes sociales para tal fin con independencia y autonomía de las redes de la universidad, y solo el 30% tiene en su sitio web su portafolio de servicios fácilmente identificable y descargable (*guía de la institución*).

4.4 Categoría 4: Presentación de la información

Esta categoría que presenta grandes vínculos con algunas de las anteriores, analiza el como la información que está en el sitio web se presenta a sus usuarios, gráficamente y las posibilidades que brinda el mismo para buscarla, recuperarla y solicitar ayuda al usuario si es el caso.

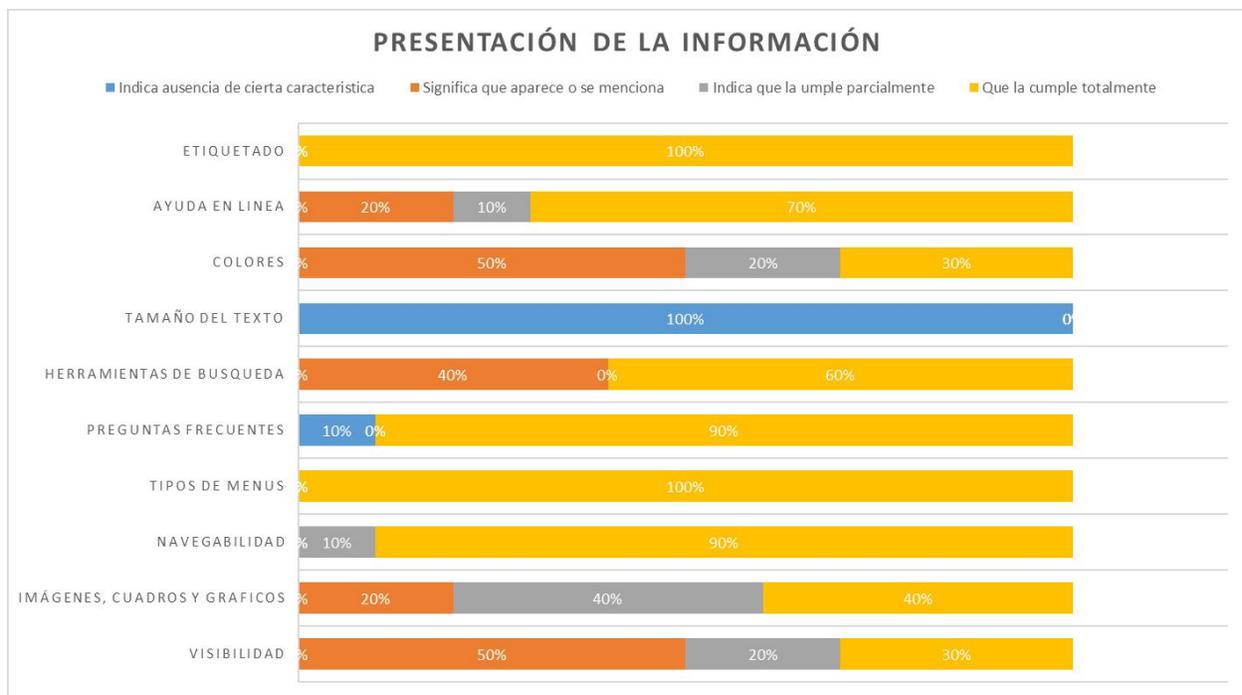


Figura 8. Presentación de la información. Elaboración propia.

La visibilidad, que tiene que ver con la posición o relevancia del sitio web a la hora de ser recuperado en internet y la cantidad de ingresos que este tiene, se usó una herramienta para que el análisis fuese lo más objetivo mostrando que el 30% de los sitios web tiene un buen posicionamiento en la web, frente a un 50% que le falta para lograr un mejor posicionamiento, lo anterior relacionado indirectamente con la URL, la accesibilidad y la analítica web (ver figura 5).

En este apartado lo gráfico cobra más relevancia que las anteriores categorías, y agrupa parte de lo anteriormente analizado frente a su identidad gráfica única, logotipo e iconografía (ver figura 5), y es aquí donde cobra mayor importancia esto pues a través de ello se pueden mejorar aspectos como la navegabilidad, y en este saco solo el 40% de los sitios web analizados utiliza imágenes cuadros y gráficos en los que se percibe una coherencia gráfica general cumpliendo este ítem de forma completa, y si bien otro 40% la presenta no hay una unidad perceptible que los unifique gráficamente.

Bastante de los ítems revisados en las características generales del sitio web (ver figura 5) están relacionados con este, la navegabilidad, la cual está directamente relacionada con la estructura del sitio orientada al usuario, pero acá se tiene que ver más con los links y el desplazamiento por el sitio web siendo en un 90% de los analizados bastante sencilla, esto gracias a que su estructura lógica replica a la biblioteca física, y también en gran parte debido a que el 100% de los sitios web presenta diferentes tipos de menús, desplegables, en pestañas, o mediante sistemas gráficos permitiendo una fácil e intuitiva navegación, algunos más gráficos que otros pero que en definitiva cumplen su función.

Para facilitar la búsqueda de la información el 90% de los sitios web tiene sección de preguntas frecuentes a las cuales recurrir en busca de ayuda u orientación, y el 60% cuenta con

recuadros de búsqueda dentro del mismo sitio web para buscar internamente, sin embargo un tema relacionado con la accesibilidad y es la posibilidad de poder adecuar la pantalla de acuerdo a alguna limitación física del usuario como el tamaño del texto o poder modificar el contraste el 100% de los sitios web indica ausencia de esta característica, es decir que no la tiene en cuenta, y la ayuda en línea de forma sincrónica y asincrónica simultáneamente solo el 70% la provee.

El uso del color de gran importancia en prolongar la permanencia de un usuario en el sitio, o como mecanismo de atracción solo en el 30% de los sitios web se puede evidenciar una concordancia entre los colores de la paleta utilizada, además de ser una convención utilizada en todos sus productos a modo de crear una identidad visual conscientemente. Haciendo justicia al quehacer de estos sitios web la metadata utilizada para la catalogación de los diferentes ítems el 100% de los sitios web evidencia que es un tema al cual se le tiene gran cuidado pues es decisivo a la hora de la recuperación de la información.

4.5 Categoría 5: Recursos y servicios

Esta categoría constituye la columna vertebral del sitio web, pues más allá de contar con sitio agradable, intuitivo y único, si este no provee de recursos y más importante aún servicios a los que se pueda acceder de forma inmediata pues no cumple la función inherente a una biblioteca universitaria, la cual según Leonard Jolley “(...) la biblioteca universitaria juega un papel diferente e indispensable en sintonía con el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber. (...)” (Gavilán, 2008, p. 3), y ampliada por la definición de esta da la American Library Association “(...) para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios.” (Gavilán, 2008, p. 3).

Uno de los servicios de vital importancia en una biblioteca es el de referencia y este debe estar igualmente inmerso en el sitio web, pero debe ser provisto de forma sincrónica o asincrónica y ser atendido (*se espera*) por un profesional en ciencias de la información, entonces la complejidad de la pregunta que pueda formular el usuario crece, es así como el 50% de los sitios web analizados permiten la comunicación con un profesional (nuevamente así se percibe debido al nombre que se le coloca al servicio “pregúntele al bibliotecólogo”, “comuníquese con el bibliotecario”, entre otros lo da a entender), y un 30% de los sitios no tiene el servicio.

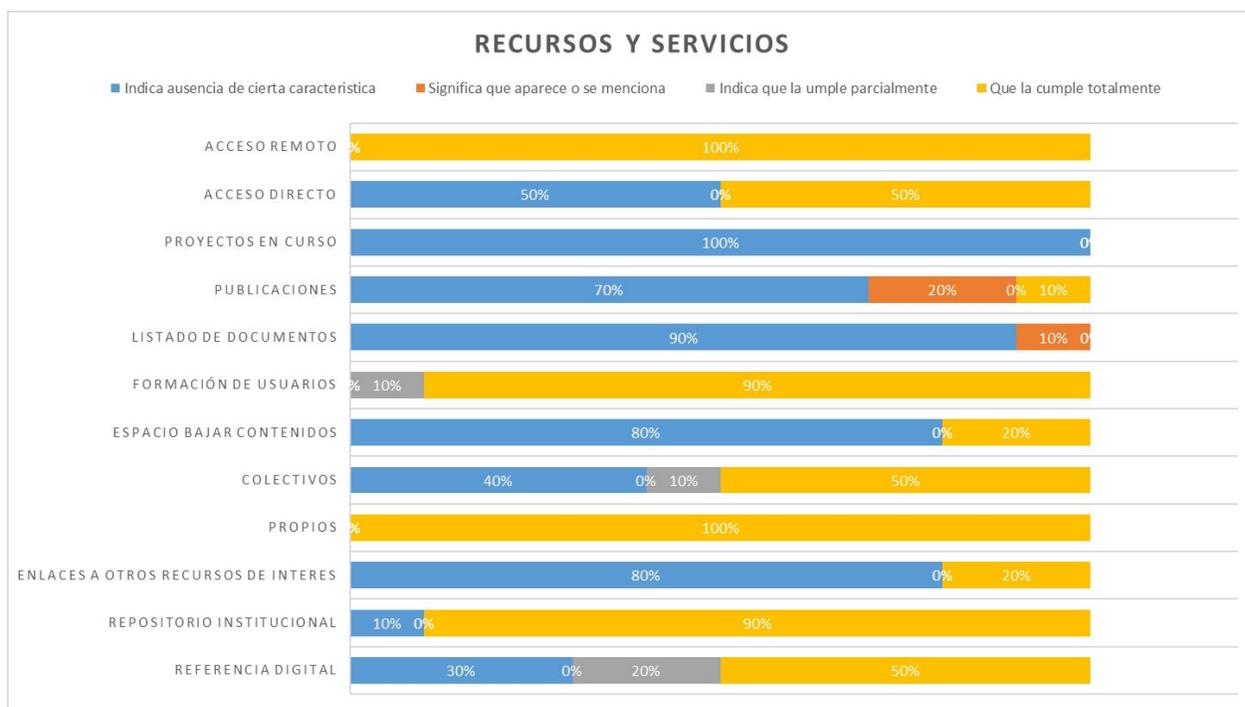


Figura 9. Recursos y servicios. Elaboración propia.

El repositorio institucional como lugar donde se almacena y da acceso a toda la producción intelectual de una institución, y que en la actualidad si bien no todas, si la mayoría de las universidades ya tiene, el 90% de los sitios web de las bibliotecas universitarias permiten el

acceso al mismo, y esta allí por la asociación que hay entre este y una biblioteca, además que en la mayoría de las bibliotecas son las encargadas de su gestión.

Debido al aumento de recursos por suscripción como bases de datos a los cuales las bibliotecas están teniendo acceso los recomendados han disminuido pues solo el 20% aún conserva en su sitio web dichos enlaces, el 80% restante ya no los tiene ni promueve directamente relacionado esto con el acceso a listados de documentos o instituciones pues el 90% de los sitios web no los tiene, por otro lado, es más importante promover el acceso a sus propios recursos demostrado pues el 100% de los sitios web permite el acceso al OPAC de la biblioteca, y el 50% de estas permite mediante links el acceso a otros OPACS de bibliotecas con las cuales se tenga algún tipo de convenio (*préstamo interbibliotecario*).

Por otra parte, el 80% de las bibliotecas no ve en su sitio web una herramienta para albergar contenido y permitir de forma directa la descarga del mismo y allí radica una posibilidad grande para desarrollar formación de usuarios donde si bien el 90% de las bibliotecas lo promueve desde su sitio web muchas de ellas lo hacen a través de plataformas tipo Moodle el cual obviamente requiere de un usuario y contraseña para poder ingresar, otras linkeando tutoriales realizados por otras instituciones que están en plataformas como YouTube o vimeo, y otras tantas realizan sus propios tutoriales o guías.

Directamente relacionado con lo anterior solo el 10% de los sitios web diseña o desarrolla sus propias publicaciones buscando a través de ellas la formación de usuarios o promoción, pudiendo por medio de estas publicaciones hablar sobre proyectos en construcción o planes a futuro de la biblioteca y así informar a su comunidad, pero la realidad es que el 100% de los sitios web no informa sobre estos temas.

Finalmente, el acceso a las bases de datos o recursos electrónicos de la biblioteca son de las funciones primarias de estos sitios pues el 100% permite un acceso a esto de forma remota es decir poder acceder con previa autenticación desde cualquier lugar, y un 50% permite el acceso directo es decir sin previa autenticación poder ingresar a estos recursos los cuales son generalmente un listado de bases de datos open Access.

4.6 Categoría 6: Interacción con el usuario

Esta categoría aborda los aspectos de la interacción que pueda proveérsele al usuario frente a la posibilidad de manifestarse frente al servicio que ha usado, permitiéndole a la biblioteca conocer el grado de satisfacción del usuario frente a su sitio web.

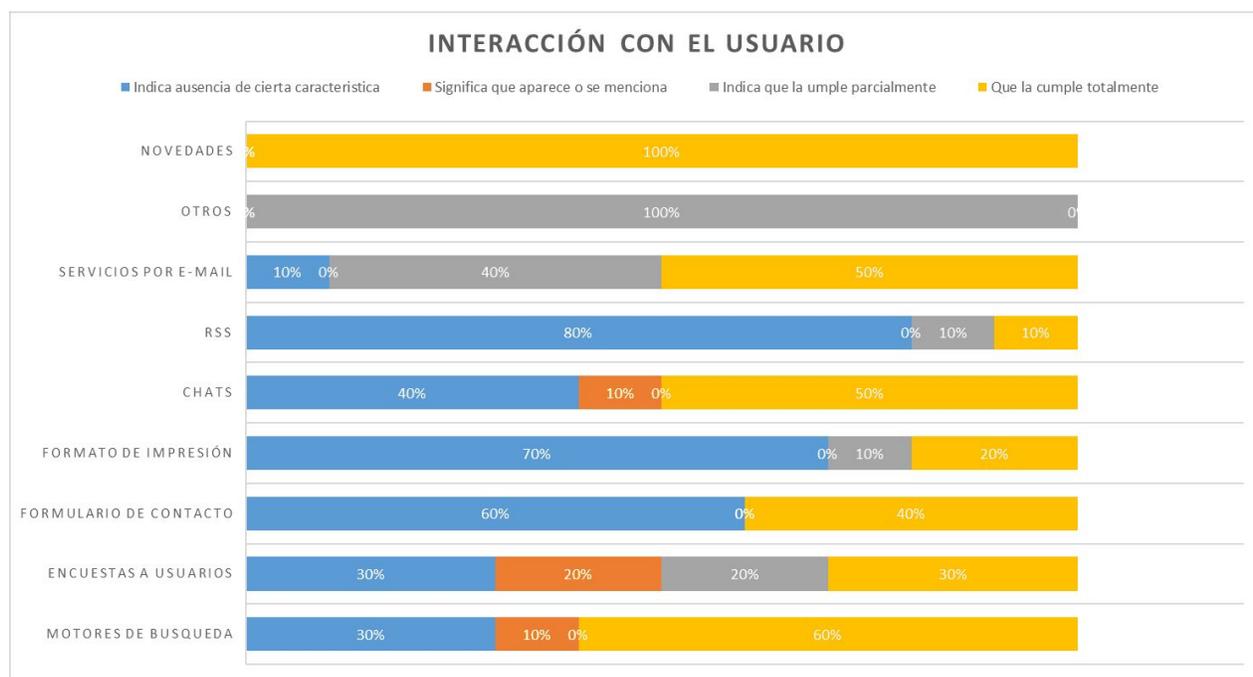


Figura 10. Interacción con el usuario. Elaboración propia.

El 60% de los sitios web presenta herramientas de búsqueda internas que permiten recuperar información del sitio web (ver figura 8) y en este caso Motores de búsqueda que permiten interrogar los servidores web de la institución, uno de los mecanismos importantes para conocer la percepción del usuario frente a la utilidad del sitio web es una encuesta de satisfacción permitiendo el 30% de los sitios web el acceso permanente a esta visible en el sitio, y un 30% no permite o da opción de esta retroalimentación por parte del usuario.

Tabla 3

Matriz de resumen Categoría "Interacción con el usuario"

	Motores de búsqueda	Encuestas a usuarios	Formulario de contacto	Formato de impresión	Chats	RSS	Servicios por e-mail	Otros	Novedades
			Formulario de contacto	Formato de impresión	Chats	RSS	Servicios por e-mail	Otros	
Indica ausencia de cierta característica	30%	30%	60%	70%	40%	80%	10%	0%	0%
Significa que aparece o se menciona	10%	20%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%
Indica que la cumple parcialmente	0%	20%	0%	10%	0%	10%	40%	100%	0%
Que la cumple totalmente	60%	30%	40%	20%	50%	10%	50%	0%	100%

Nota: Categorías distribuidas por ítems de evaluación.

En cuanto a otros servicios interactivos el 40% de los sitios web provee de acceso a formulario de contacto con personal de la biblioteca por medio del cual se tiene la versatilidad de expresarse sobre cualquier tema relacionado con la biblioteca, y un 60% no permite este medio de interacción, frente a la posibilidad de querer imprimir el sitio web solo el 20% está diseñado para este fin, pues la impresión debe mostrar las url de cada una de los menús del sitio, el 50% de los sitios web tiene el servicio de chat sincrónico es decir por medio del cual el usuario obtiene respuesta inmediata a su solicitud, al igual que el 50% permite diversos servicios donde el email es requisito para acceder a él.

La sindicación de contenido o RSS para estar al día de las actualizaciones del sitio por medio de alguna aplicación solo el 10% cuenta con esta posibilidad, mientras que otros servicios

que permitan cierta interactividad sincrónica o asincrónica representa en los sitios web analizados el 100% pero en estado de crecimiento y mejoras, es decir por ahora parcialmente. Finalmente, las novedades es decir la promoción de sus eventos, de sus servicios, de sus recursos entre otros el 100% de los sitios web lo hacen por medio de entradas a modo de noticias, o de forma gráfica a través de banners muy usado actualmente.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Medir o evaluar un sitio web de una biblioteca universitaria una vez ya diseñado y puesto a la disposición de los usuarios es un procedimiento que debería ser complementario, pues si en la fase de diseño y construcción se tiene en cuenta no solo la participación de programadores, ingenieros y desarrolladores sino también diseñadores gráficos, publicistas y finalmente y no menos importante, bibliotecólogos se permitirá así normalizar aspectos que a futuro reducirían los inconvenientes y aumentarían en mayor medida el grado de satisfacción del usuario.

Las conclusiones derivadas de la anterior investigación se presentan a continuación abordando cada una de las categorías estudiadas.

El diseño del sitio web de una biblioteca universitaria debe calcar su estructura presencial pues la analogía que el usuario puede inferir le permitirá un mejor desplazamiento por el sitio

web, haciendo asociaciones entre lo virtual y lo que él conoce de la biblioteca física (logrando así encontrar lo que busca).

La construcción de una identidad grafica es una oportunidad de mejora desaprovechada por la mayoría de las bibliotecas, y que si se implementa permitirá mediante la creación de un mundo iconográfico mejorar la navegabilidad del usuario en su sitio web además de que podrá igualmente ser implementado en la biblioteca física fortaleciendo así lo mencionado en el párrafo anterior.

Es de vital importancia que las bibliotecas universitarias desarrollen sus propias apps debido a que actualmente los dispositivos móviles son los medios por donde más se accede a la información y no simplemente replicar su sitio web en estos dispositivos ayudando de esta forma a mejorar la usabilidad, portabilidad y accesibilidad.

Las bibliotecas universitarias deben dedicar esfuerzos en diseñar políticas internas sobre el tratamiento de la información y que estas se vean reflejadas en los sitios web y sean visibles a sus usuarios acudiendo a mostrar abiertamente su funcionamiento e incluso las hojas de vida de sus funcionarios para así generar en la comunidad la confianza en ella, más allá de la que le puede proveer el nombre de la universidad a la cual pertenece.

Los sitios web de las bibliotecas universitarias deben empezar a regirse por pautas o protocolos (normas o estándares) de accesibilidad para el contenido web que posibilite la modificación de los sitios permitiendo así a personas con diversas discapacidades visuales o auditivas navegar en el sitio web asegurando su acceso universal, o como lo define World Wide Web Consortium en su WCAG 2.0 :

Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.0 cubren un amplio rango de recomendaciones para crear contenido Web más accesible. Seguir estas pautas permite crear un contenido más accesible para un mayor número de personas con discapacidad, incluyendo ceguera y baja visión, sordera y deficiencias auditivas, deficiencias del aprendizaje, limitaciones cognitivas, limitaciones de la movilidad, deficiencias del habla, fotosensitividad y combinaciones de las anteriores. Seguir estas pautas puede a menudo ayudar a que el contenido Web sea más usable para cualquier tipo de usuario. (citado por Lujan, 2015, párr. 8).

La biblioteca debe ver en su sitio web una gran herramienta para la formación de usuarios o al menos el complemento de su quehacer formativo presencial, e involucrar a todos sus profesionales en la construcción o desarrollo de recursos formativos hechos a la medida de las necesidades de sus usuarios y no solo limitarse a vincular recursos de otros sitios.

La retroalimentación que el usuario pueda hacer de la funcionalidad del sitio web, de los servicios allí dispuestos al igual que los recursos debe constituirse como una necesidad, debe pues la biblioteca disponer en su sitio web de los mecanismos necesarios para obtener estas apreciaciones que le permitirán ir adaptándose y transformándose constantemente.

5.1 Reflexión final

El papel de profesional de las ciencias de la información es de vital importancia no solo en el funcionamiento de la biblioteca presencial, sino que sus conocimientos a la hora de construir un sitio web son vitales, pues nadie mejor que ellos conocen las necesidades de sus

usuarios además de que su quehacer es la información y gracias a sus conocimientos en cómo recuperarla y acceder a ella brindaran las pautas para la organización y distribución del contenido en el sitio web, además de apoyar en el desarrollo y construcción de productos personalizados para la formación de usuarios para alimentar y enriquecer sus sitios web generando de esta forma un valor agregado.

Lista Bibliográfica

Álvarez, M. y Suárez, M. (s.f.) LAS PÁGINAS WEB DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ANDALUZAS. Recuperado de <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/5.pdf>

Arellano, M., Rodríguez-Mateos, D., Nogales, J. y Hernández, A. (1999). Análisis de estructura de sitios web: el caso de las bibliotecas universitarias andaluzas. *Asociación Andaluza de Documentalistas*. pp. 39-50. Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/919#preview>

Ares, I. (s.f.) Artículos - Accesibilidad web La accesibilidad web. Recuperado de <http://www.iee.es/pages/bases/articulos/acce001.html>

Corda, M., & Ferrante, M. (2013). Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. *E-Ciencias De La Información*, 4(1), 1-21. <https://doi.org/10.15517/eci.v4i1.12860>

Corda, M., & Viñas, M. (2013). Arquitectura de sitios Web de bibliotecas universitarias: el sistema de bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, *Argentina*. *Palabra Clave (La Plata)*, 3(1), 52-64. Recuperado a partir de https://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv3n1a05/pdf_4

- Corda, M. y Viñas, M. (2015). Modelo de evaluación para sitios Web de bibliotecas universitarias. *Informatio*, 20 (2), 96-119. *En Memoria Académica*. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7217/pr.7217.pdf
- Diccionario de la Real Academia Española [RAE] (2019a). Definición página web. Recuperado de <https://dle.rae.es/p%C3%A1gina#EeZ5dsI>
- Diccionario de la Real Academia Española [RAE] (2019b). Definición sitio web. Recuperado de <https://dle.rae.es/sitio#FPdGgZn>
- Fernández-Ramos, A. (2016). Análisis de los servicios bibliotecarios en la web de las universidades mexicanas. *Congreso Internacional de Bibliotecas Universitarias (CIBU)*, Lima, Perú. [Conference paper]. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/29077/>
- García, J. y Zurita, J. (s.f.) Modelo para desarrollo de sitios web de bibliotecas en la UNAM. El caso de la biblioteca Juan Comas del Instituto de Investigaciones Antropológicas. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/30148/1/Garcia%26Zurita.pdf>
- Gavilán, C. (2008). Bibliotecas universitarias: concepto y función. Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). *Temas de Biblioteconomía*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/>
- Giménez, L. (2014). Análisis de las Páginas Web de las Bibliotecas Universitarias de la Provincia de Santa Fe en el Año 2013. (Tesina presentada para optar al título de Licenciada en Bibliotecología / UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL). Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/633/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, J. (2005). Análisis de la accesibilidad Web para las bibliotecas públicas colombianas. *Revista Códice* No 2. pp. 61-73. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/17184109.pdf>

Grupo NW (25 de enero de 2011). ¿Qué es un Sitio web y Página web? - Definición de Sitio web y Página web. Recuperado de

<https://www.gruponw.com/noticias-de-colombia-y-el-mundo/nwarticle/27/Conceptos-Web/Que-es-un-Sitio-web-y-Pagina-web---Definicion-de-Sitio-web-y-Pagina-web>

Guillermo, L. (2002). Conference: V Workshop Iberoamericano de Ingeniería de Requisitos y Ambientes Software (IDEAS), At La Habana, Cuba. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/334720373_Evaluacion_de_Calidad_de_Sitios_Web_con_Funcionalidad_E-Learning

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Jaramillo, O. y Villegas, L. (1998). LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: Autoevaluación y acreditación. *Revista interamericana de Bibliotecología*, Vol. 21, Núm. 2. pp. 49-60.

Recuperado de

<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10189/9426>

Laiton, L. (2014). Análisis del servicio de referencia virtual en las bibliotecas universitarias.

(Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Ciencia de la Información-Bibliotecología en la Pontificia Universidad Javeriana). Bogotá, Colombia. Recuperado de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14709/LaitonCelisLiseAlejandra2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López-del-Ramo, J. y Olivera-Zaldua, M. (2018). Análisis de los elementos visuales y su grado de relevancia y representatividad en los sitios web de las universidades de Colombia.

- Arquetipo*, 17, pp. 155-178 Recuperado de
<https://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/arquetipo/article/view/3867/4240>
- Lujan, S. (2015). Las pautas de accesibilidad web del w3c. Recuperado de
<https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/las-pautas-accesibilidad-web-w3c.html>
- Martínez, I. (2014). Formación de usuarios online en bibliotecas universitarias estado de la cuestión. *Revista académica interdisciplinar sobre gestión de información en las organizaciones*, ISSN-e 2253-8429, N°. 4, págs. 38-50. Recuperado de
<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/51053>
- Martínez, M. (2013). La evaluación de páginas web y recursos electrónicos en la universidad española: situación actual. *Ibersid*. 7 (2013) 73-79. Recuperado de
<https://www.ibernid.eu/ojs/index.php/ibernid/article/view/4085/3749>
- Melo, F. y Quiroa, M. (2007). Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal. *REVISTA ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA* 30, 2, ABRIL-JUNIO, pp. 199-217. Recuperado de
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/379/391>
- Patalano, M. (2002). Análisis de los sitios web de las bibliotecas universitarias argentinas. *El profesional de la información*, marzo-abril, v. 11, n. 2, pp. 102-110. Recuperado de
https://www.researchgate.net/publication/28157429_Analisis_de_los_sitios_web_de_las_bibliotecas_universitarias_argentinas
- Quiceno, B. (2013). Propuesta de marketing de recursos y servicios de información científico - técnica para bibliotecas universitarias de medellín: el caso del sistema de bibliotecas de la universidad de antioquia. (Trabajo de investigación / Escuela interamericana de bibliotecología) Recuperado de
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3274/6/BeatrizQuicenoGil_2013_MarketingRecursosServicios.pdf

Romero, C. (2018). Las Universidades como empresas de comunicación: análisis de los procesos de información. (Tesis doctoral/ Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/49332/1/T40247.pdf>

Tipon, M. (2008). Análisis sobre el estado de accesibilidad web en los portales de universidades en Colombia. (Trabajo de grado / Ingeniería de sistemas). Universidad Tecnológica de Bolívar. Recuperado de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0049712.pdf>

Zavala, C. (2005). Las bibliotecas nacionales de abinia en internet: una evaluación de sus sitios web. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(1), 79-110. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000100005

FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	
o Información General.	
Título del trabajo monográfico	Análisis de los sitios web de diez bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá. Papel formativo o informativo.
Autor(a)	Fabián Eduardo Cáceres Cáceres
Docente-Asesor	Cesar Alberto Aristizábal Valencia
Duración:	Un semestre académico
Modalidad del Trabajo de Grado	Monografía
Línea de formación	1. Gestión de la información.
Área	1. Bibliotecología

Palabras Clave:	Bibliotecas universitarias - Análisis de sitios web - Portales web - Bogotá (Colombia) - sitios web bibliotecarios – evaluación – acceso a la información.
o Descripción	
<p>El propósito de esta investigación fue analizar el sitio web de diez (10) bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, las cuales fueron seleccionadas por medio de la clasificación que semestralmente da Sapiens Research Ranking en su portal web específicamente la del segundo semestre del año 2019 discriminando su carácter público o privado para tener representación de los dos sectores y evitar sesgos personales en su elección. Luego se analizaron de acuerdo al modelo de evaluación seleccionado de Corda y Viñas (2015) que aborda el análisis desde 6 categorías a saber: características generales, credibilidad y solvencia, información sobre la institución, presentación de la información, recursos y servicios e interacción con el usuario y basa la recopilación de la información con un diseño de escala tipo Likert. Estas categorías se dividen en 64 ítems que el autor extrajo y anoto en dicha escala de cada uno de los sitios web ayudándose de herramientas online si fuese el caso y si el ítem lo requería para la objetividad del análisis. Después de recolectadas se analizaron evidenciando que solo el 50% de estas se cumplen a cabalidad en los sitios web analizados resaltando ciertas falencias en cuanto a la accesibilidad y navegabilidad, así como en sus recursos y servicios y la interacción con el usuario.</p>	

