

Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal

Analysis and evaluation of the national libraries websites: case study of the National Libraries of Brazil and Portugal

Fernanda Maria Melo Alves*, **María Lourdes Quiroa Herrera****

Resumen: Las TIC han facilitado recopilar, almacenar, tratar, preservar y difundir el patrimonio cultural, científico y la información en general en formato digital. La biblioteca nacional como institución patrimonial, se ha ido adaptando al entorno digital para poder cumplir con la misión que le corresponde. En esta línea, el sitio web de la biblioteca nacional, encargado de alojar y difundir la información digital y digitalizada de la nación, debe cumplir con una serie de condiciones, cometido y objetivos de naturaleza formal, informativa y ergonómica para hacer que su Web sea accesible y garantizar el acceso a la información. Como parte de un trabajo sobre las necesidades de la utilización de las TIC en las bibliotecas nacionales lusófonas, se realiza un estudio de las páginas principales de los sitios web de las bibliotecas nacionales de Brasil y Portugal, identificándose las fortalezas y debilidades existentes en cuanto a la calidad de los mismos, cuyos resultados pueden ser útiles para la mejora o la creación de sitios web.

Palabras clave: bibliotecas nacionales, bibliotecas nacionales lusófonas, páginas web, análisis, evaluación, Portugal, Brasil.

Abstract: TICs facilitate the compilation, preservation and diffusion of the information in digital format. The national library, as other patrimonial institutions, have made the necessary adaptations to integrate the digital world in order to do this mission. So, the national library website must perseve the digital national information must respect some formal, informative and ergonomic conditions in order to its Web access. In this paper we aim to investigate the use of web sites phenomenon. The work comprises an approach to the website of National Libraries of Brazil and Portugal in order to analyse and evaluate them with some established indicators. The results obtained show strengths and weaknesses related to the quality of the webs in discussion, and pretend to be applicable to National Libraries Website and serve as a reference for present experiences and future developments.

Keywords: national libraries, Lusophone national libraries, website, analysis, evaluation, Portugal, Brazil.

* Universidad Carlos III de Madrid (España). Correo-e: fmelo2@hotmail.com

** Universidad Autónoma de Chiapas (México). Correo-e: lourdes_verd@hotmail.com

Recibido: 29-6-2006; 2.^a versión: 12-3-2007.

1 Introducción

La web se ha convertido en una herramienta cada vez más útil para todo tipo de organizaciones, entre las que se incluyen las bibliotecas nacionales. La gran evolución que se está viviendo actualmente, respecto a la velocidad y la capacidad de transmitir y recibir información, hace necesario e indispensable valorar y potenciar dicho recurso.

Por otra parte, la globalización obliga a todo tipo de organizaciones a relacionarse con públicos cada vez más alejados físicamente pero que tienen en Internet una vía de comunicación, en que se destacan múltiples ventajas y algunos inconvenientes, que admite una gran variedad de contenidos y una gran cantidad de información y, por supuesto, un sin número de posibilidades.

Tal como en otras áreas del conocimiento, no existen opiniones unánimes sobre los conceptos que vamos a manejar. Aceptamos que las bibliotecas nacionales se *definen por el carácter general por sus fondos, que tienen encomendados, como cabeza del sistema bibliotecario de un país, funciones centrales en el control bibliográfico y en la disponibilidad de las publicaciones. De ordinario constituyen también la colección más importante del tesoro bibliográfico de una cultura y suelen reunir una gran variedad de colecciones documentales. Constituyen la condición previa y el punto de apoyo de cualquier planificación bibliotecaria nacional* (Carrión, 1995).

Después de acercarnos a una definición, conviene saber las funciones atribuidas a dicha institución. Por lo que seguimos el pensamiento de Line, cuando identificó las necesidades de información y las funciones específicas, y que serían (Line, 1989):

- La colección y la preservación de documentos de interés e importancia nacional.
- Las necesidades bibliográficas: colección y acceso a catálogos de publicaciones: a) creación de los catálogos del país, b) acceso a catálogos de otros países.
- La provisión de documentos: el recurso nacional.
- El acceso a publicaciones: a) acceso para referencia y consulta, b) entrega remota: prestamos y copias.
- El cambio de publicaciones.
- El acceso a la información: a) información primaria, b) información procesada, c) preparación de guías de información.
- Los servicios a bibliotecas y otras unidades de información: a) catalogación, b) otros servicios.
- El liderazgo y consejo a las bibliotecas y a otras unidades de información;
- El planeamiento y la coordinación.
- La educación y el entrenamiento.
- La investigación y el desarrollo.

Las funciones atribuidas a este tipo de unidad documental se plantean en los marcos legales correspondientes como resultado de las necesidades de información previamente identificadas en cada país y de la política informacional consecuente. Por otro lado, las bibliotecas nacionales, con usuarios, objetivos y servicios tradicionales, se han ido adaptando al entorno digital.

En esta línea, los sitios Web de las bibliotecas nacionales, encargados de alojar y difundir la información digital de la nación, deben cumplir con una serie de condiciones, cometidos y objetivos de naturaleza formal, informativa y ergonómica, como forma de garantizar el acceso a la información:

- Formalmente, los sitios exigen desarrollarse a partir de una arquitectura de información que se encarga de la organización, presentación y recuperación de la información (Baeza, 2004), con la ayuda de convenciones y principios de diseño (Tosete, 2004).
- Desde el punto de vista informativo, los sitios requieren el máximo aprovechamiento y la mayor versatilidad de las herramientas para acceder a la información desde los más variados puntos de partida (Jasek, 2004).
- Respecto a la visión ergonómica, la interacción entre el usuario y el sistema de recuperación de la información alcanzará su objetivo específico, utilizando principios ergonómicos generales (Marcos, 2001).

Resulta obvio que para realizar de forma exitosa tarea tan compleja, suele organizarse en cada institución un equipo multidisciplinario responsable por llevar a la excelencia en su calidad, favoreciendo la selección, el tratamiento y la diseminación de informaciones, de forma segura, para un público extremadamente diverso (Barboza, 2000).

2 Objetivos de la investigación

El objetivo de la presente investigación es analizar y evaluar la página de presentación o principal de los sitios web de las Bibliotecas Nacionales de Brasil y de Portugal (tabla I). Asimismo, efectuar un análisis de los mismos de acuerdo a criterios establecidos, como parte de un estudio sobre las necesidades de la utilización de las TIC en las bibliotecas nacionales lusófonas, cuyos resultados pueden ser útiles a la hora de la creación de sus respectivos sitios web. (Se consideran lusófonos los ocho países que usan el portugués como idioma oficial: Angola, Brasil, Cabo Verde, Guinea Bissau, Mozambique, Portugal, Santo Tomé y Príncipe y Timor Este y que, además, se han agrupado en la Comunidad de los Países de Lengua Portuguesa (CPLP) para defender sus intereses.)

En seguida, nos planteamos definir como objetivos específicos:

- Describir algunos aspectos de los sitios Web de las Bibliotecas Nacionales de Brasil y de Portugal.

Tabla I
El objeto de estudio: las Bibliotecas Nacionales de Brasil y de Portugal

<i>País</i>	<i>Brasil</i>	<i>Portugal</i>
Nombre de la institución	Fundação Biblioteca Nacional	Biblioteca Nacional
Dirección	Av. Rio Branco 219, Rio de Janeiro, RJ 20040-008, Brasil http://www.bn.br	Campo Grande 83, 1749-081, Lisboa, Portugal http://www.bn.pt

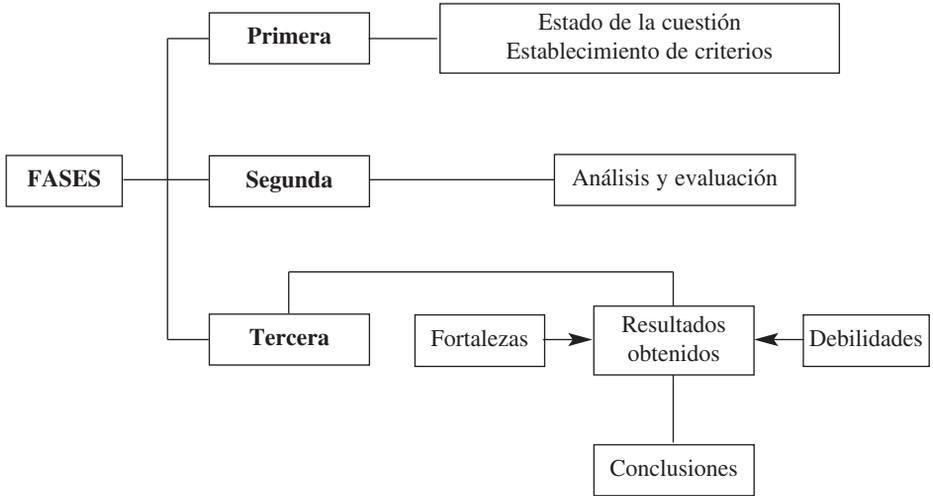
- Analizar, evaluar y comparar los mismos.
- Intentar establecer criterios que ofrezcan elementos válidos como recursos adaptables para realizar la evaluación de los sitios web de las bibliotecas nacionales.
- Identificar elementos que contribuyan a promover la unificación de criterios entre las instituciones estudiadas, asimismo, en otras instituciones lusofónas similares a la hora de construir sus respectivos sitios web.

Y añadimos como objetivos complementarios:

- Contribuir para establecer o intensificar el intercambio y la cooperación entre bibliotecas nacionales.
- Valorar e involucrar la responsabilidad de la biblioteca nacional en la política de información nacional de cada país hacia la sociedad de la información.

3 Metodología

Definir y poner en práctica una metodología para estudiar en general los diferentes tipos de sitios Web, en las circunstancias antes descritas, no es tarea fácil, porque difieren los enfoques, las organizaciones seleccionadas, la misión de cada una, los usuarios a los que se dirigen, los diferentes servicios que prestan, los recursos financieros a su disposición y otros aspectos inherentes a ésta. Tampoco es fácil adoptar una metodología aplicable a sitios web de las bibliotecas nacionales. Por esta razón decidimos buscar en los sitios referidos desde una perspectiva de un ciudadano común que consultase en cualquier momento desde cualquier punto del planeta. Después de este paso inicial, establecemos el plazo de tres semanas, del 1 al 20 de enero del 2007 para realizar la investigación y buscamos una visión de conjunto conforme el siguiente cuadro.



Primera fase

a) Estado de la cuestión.

Para realizar un estudio fiable, riguroso y adecuado a las instituciones seleccionadas, nos propusimos identificar un conjunto de criterios existentes en la literatura sobre evaluación de sitios Web, tarea que nos llevó a estudiar no solamente los sitios Web de la competencia más directa, sino que además se incluyeran otro tipo de bibliotecas estudiadas, las públicas, las académicas y las parlamentarias (Marcos, 2006).

Pudimos constatar que la bibliografía respecto a la evaluación de sitios Web es extensa, lo que demuestra, por un lado, la relevancia que este tipo de recurso ha ido adquiriendo en la sociedad del conocimiento que estamos construyendo, y por otro, la preocupación de los investigadores para analizar diferentes indicadores que posibiliten tener sitios Web de calidad o para mejorar los existentes. En general, las evaluaciones realizadas aportan diferentes objetos (Olsina, 1999; Herrera, 2001), metodologías (Kelly, 1999; Clausen, 1999; Pinzanski) y criterios (Bozena, 2002; Buena-dicha, 2001), pero la discusión continúa.

Stover (1997) afirma que la misión de un sitio Web bibliotecario depende de la organización a la cual pertenece y de sus usuarios y que las bibliotecas académicas, las públicas y las especiales deben tener todas ellas diferentes misiones, pero que, algunas veces, ocurren aspectos contextuales que pueden causar impacto en la naturaleza de la misión de la biblioteca. Según esta perspectiva, en cualquiera de los casos presentados, los diseñadores de sitios web deben tener muy claro estos aspectos a la hora de iniciar la arquitectura y diseño de un sitio. Por otro lado, el papel del sitio Web bibliotecario debe ser distinto al de la misión de la misma institución, es

decir, ésta es más teórica y está conectada con las necesidades de la organización, y aquel, al igual que el papel tradicional de los bibliotecarios, debe ser seleccionar, organizar, proveer y preservar recursos informativos. Aconseja que todos los tipos de bibliotecarios se beneficiarían si se incorporasen las cuatro funciones mencionadas en el sitio web. Por fin, reconoce que dicha aplicación podrá ser muy diferente en las distintas bibliotecas, pero que el resultado será semejante pues ayudará a alcanzar recursos informativos en Internet para suplir las necesidades de información de los usuarios.

Podemos inferir de dichos argumentos que los sitios Web de las bibliotecas nacionales, su misión, su papel y sus funciones están relacionados con las instituciones a que pertenecen, las bibliotecas nacionales, las cuales tendrán misión, papel y funciones previamente identificadas.

Para el desarrollo de criterios a proponer, nos dimos cuenta de que algunas listas de criterios, elaboradas por diversos autores, eran resultado de la inserción o exclusión de criterios que a su vez estaban incluidos en otras listas. Por lo que decidimos seleccionar y agrupar, adaptar y limitar, entre los disponibles, aquellos correspondientes a los objetivos planteados.

b) Establecimiento de criterios: identificación, desarrollo y consolidación

En esta fase, procedimos a diseñar unas pautas que nos permitieran evaluar cada uno de los sitios Web de las bibliotecas nacionales de forma sistemática y que pretendían servir como una guía útil para los responsables de las instituciones en estudio. Los criterios, que incluyen diferentes indicadores, son: 1) información general institucional sobre la biblioteca; 2) diseño y presentación de la información; 3) contenido; y 4) accesibilidad.

1) Información general institucional sobre la biblioteca

Sin lugar a dudas, es importante que los sitios web de las bibliotecas nacionales señaladas aporten información suficiente sobre sí mismas para que el usuario pueda conocerlas cuando se le presente la página principal, dado que será la cara virtual de la biblioteca (McGillis, 2001). En este sentido, tenemos en cuenta los siguientes indicadores:

- Nombre de la institución
- Dirección
- Misión
- Legislación
- Organigrama
- Horario
- Correo electrónico
- Password para acceder

2) *Diseño y presentación de la información*

En el diseño y presentación de la información intervienen una serie de aspectos que contribuyen a que los contenidos puedan ser percibidos de forma eficiente por los usuarios, por ese motivo el diseño debe ser atractivo y hacer sentir a los usuarios cómodos en la interacción y su presentación debe permitir al usuario navegar sin ninguna dificultad. Sin olvidar que no se puede diseñar para todas las personas sino únicamente para un grupo concreto de usuarios (Tosete, 2004a).

- Página de presentación
- Colores
- Tipo y tamaño de letra
- Logotipo de la institución
- Imágenes
- Textos
- Balance entre texto e imagen
- Encabezamientos
- Idiomas
- Ayuda en línea
- Contraste texto y fondo
- Herramientas de búsqueda
- Mapa del sitio
- Menús
- FAQ (preguntas frecuentes)
- Navegación

3) *Contenidos*

Es necesario y significativo dar a conocer los contenidos digitales que ofrecen las bibliotecas. De acuerdo con McGillis y Toms (McGillis, 2001a), un sitio Web de una biblioteca es mucho más que una compilación del código HTML y un buen diseño visual. Por tanto, estos contenidos pueden observarse de acuerdo con:

- Productos y servicios
- Actividades y eventos
- Programas y proyectos
- Cooperación
- Documentación de la institución

4) *Accesibilidad*

La accesibilidad en los sitios web de bibliotecas nacionales ha sido poco considerado, conocemos solo la evaluación de la accesibilidad realizada a las Bibliotecas Nacionales de España, Alemania, Portugal y Estados Unidos de Norteamérica (Sanz

et al.), pero es importante porque su uso se está extendiendo rápidamente a todas las áreas de la sociedad; existen muchas barreras de la Web para diversas discapacidades; las personas con discapacidad se ven afectadas por el acceso a la Web; algunos sitios Web requieren ser accesibles; la accesibilidad también beneficia a otros usuarios (W3Cb).

Los desarrolladores de los sitios Web de las bibliotecas nacionales deben asegurar que se consideren las directrices de la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI), bajo la *World Wide Web Consortium* (W3C) que defiende cuatro principios en sus Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web (*Web Content Accessibility Guidelines* 2.0), (*Working Draft* 30 junio de 2005) (W3Ca):

- Principio 1: El contenido debe ser perceptible.
- Principio 2: Los elementos de la interfaz en el contenido deben ser operables.
- Principio 3: El contenido y los controles deben ser comprensibles.
- Principio 4: El contenido debe ser suficientemente firme para trabajar con las actuales y futuras tecnologías.

Segunda fase

El análisis y la evaluación

Una vez que tenemos claro el marco general de los criterios, procedimos a realizar el análisis y la evaluación, primero, navegando únicamente en la página de presentación de los sitios web de cada biblioteca, y segundo, realizando una observación minuciosa y detallada de las características especiales de ambas páginas web. Para los tres primeros criterios, la información general institucional sobre la biblioteca, el diseño y la presentación de la información y de los contenidos, adoptamos un parámetro cuantitativo, marcando los ítems con la palabra *SÍ*, cuando está en conformidad con los criterios establecidos, y *NO*, en el caso contrario. En el criterio de accesibilidad, el cuarto y último, utilizamos las herramientas automáticas de evaluación *TAW* y *Cynthia*. (La *World Wide Consortium* pone a disposición en su página Web una serie de herramientas para evaluar el contenido de los sitios en la Web. Véase la siguiente dirección: <http://www.w3.org/WAI/ER/existingtools.html>.)

4 Resultados

Tras la aplicación de los criterios propuestos, los resultados obtenidos son los siguientes:

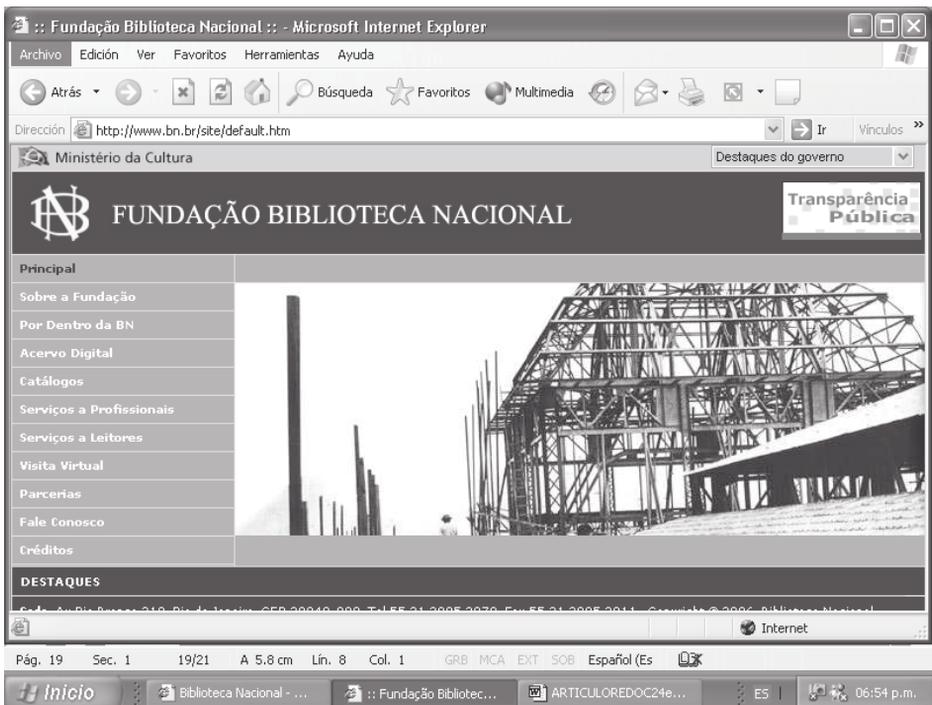
En el sitio Web de la Biblioteca Nacional de Brasil:

1) Información general institucional sobre la biblioteca

- Presenta nombre de la institución, dirección, misión y correo electrónico.
- Carece de legislación, organigrama y horario. No es necesario password para acceder.

Como ya se ha señalado, la página Web es la cara virtual de la institución y se considera necesario aportar los aspectos de que ésta carece. Primero, como aporte de información necesaria, dado que los usuarios que accedan a la página esperan encontrar información suficiente sobre la biblioteca; segundo, al conocimiento de sus derechos y obligaciones como usuarios; tercero, conocer el esquema organizacional; y cuarto, la apertura y cierre de la institución. Por otro lado, es conveniente que el correo electrónico que se indica en la página Web sea más visible para el usuario para que éste no realice varios enlaces hasta llegar al mismo.

Figura 1
Página principal del sitio Web de la Biblioteca Nacional de Brasil



2) *Diseño y presentación de la información*

- 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.

De acuerdo a Hassan (2006) los aspectos que aplicamos en esta fase corresponden a los factores motivadores que influyen en el comportamiento afectivo del usuario, pero condicionado por la satisfacción de uso que se haga. Se confirma así la necesidad de proveer un óptimo diseño y presentación de la información.

De otro lado, el proveer la información en otro idioma puede ser útil para quienes su lengua natal no sea precisamente el portugués.

Así también, proveer un mapa del sitio es necesario porque permite al usuario conocer el contenido general de éste, de forma semejante como se indica en un libro a través del índice.

El disponer de herramienta de búsqueda se hace necesario, dado que el usuario no tendrá que navegar a través de todo el sitio para encontrar lo que está buscando. Esta herramienta simplifica las acciones del usuario. En este sentido, indica Codina (2005) que no es suficiente un sistema de navegación para acceder a la información, sino que se requiere un sistema de recuperación que complemente la navegación para garantizar el acceso a la información.

En cuanto a la disponibilidad de preguntas frecuentes, ésta es necesaria para solucionar dudas y responder a posibles preguntas del usuario. De allí que sea preciso señalar que en el apartado que aparece en su página principal denominado «hable con nosotros», el usuario tiene la posibilidad de escribir un correo electrónico con sus dudas, críticas o sugerencias, en donde se muestran algunos asuntos generales a escoger por el usuario para realizar cualquiera de los tres aspectos antes mencionados, los cuales pueden ser útiles para confeccionar las preguntas frecuentes y ponerlas a disposición en la página principal del sitio Web.

3) *Contenidos*

Los productos y servicios ofrecidos son los siguientes:

- 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».

La página Web de la Biblioteca Nacional es un excelente medio de información para indicar los contenidos que la biblioteca considera útiles para el usuario. Considerando que los contenidos deben responder a la pregunta ¿Qué?, es decir, qué es lo que la biblioteca ofrece al usuario, corresponde a la misma proporcionar aquellos más óptimos al usuario.

De otro lado, se observa que no se contemplan apartados especiales en la página principal para programas y proyectos, asimismo para cooperación, sino que éstos están subordinados a otros apartados. Además, los proyectos que indican se presentan dispersos por lo que se hace necesaria una buena organización de los contenidos, entonces cabe decir que de nada sirve tener buenos contenidos, si éstos no están bien organizados.

Es necesario que la biblioteca contemple un apartado especial para actividades y eventos, dado que los usuarios por lo general están interesados en conocer sobre estos aspectos.

Se sabe que los consorcios son una forma de cooperación en las instituciones documentales, por ello, es preciso que se considere un apartado que se denomine cooperación y no bajo consorcios.

4) *Accesibilidad*

Conforme a la herramienta de *Cynthia Says* observamos:

- Correspondencia entre texto y elemento no textual.
- Inexistencia del atributo *Title* para indicar los frames.
- Utilización de un texto funcional para los *scripts* y de un enlace para los *plug-in*.

Aplicando la herramienta *T.A.W* se verificó que:

- Con el nivel de Prioridad 1 WAI, no se utiliza un texto alternativo para titular un marco.
- Con el nivel de Prioridad 2, carece de hojas de estilo para controlar el formato y la presentación; tampoco existe elemento de encabezado que permite transmitir la estructura lógica.

La accesibilidad es para Hassan (2006) como un factor higiénico que influye en el comportamiento racional del usuario durante la interacción y la cual solamente será apercibida en ausencia de la misma. De manera que con los aspectos que presenta la página de inaccesibilidad es probable que el usuario sienta frustración al no poder hacer uso de la misma.

En el sitio Web de la Biblioteca Nacional de Portugal:

1) Información general institucional sobre la biblioteca

- Presenta nombre de la institución, dirección, misión, legislación, horario y correo electrónico. Carece de organigrama y no es necesario password para acceder.

Figura 1
Página principal del sitio Web de la Biblioteca Nacional de Portugal



Proporcionar la información general institucional es un aspecto que podría dársele poca importancia, sin embargo, sin esta información el usuario no dispone de información fundamental para conocer a la biblioteca. Por ejemplo, se indica la misión la cual manifiesta la razón de ser de la misma, asimismo las atribuciones que le compete para conocimiento de los usuarios. Para cualquier duda o consulta se aporta el correo electrónico, el cual es un medio de comunicación imprescindible en cualquier página Web de una institución documental. Por otro lado, es necesario saber cuál es su esquema organizacional para dar una idea al usuario de los distintos departamentos y áreas y cómo éstos están interrelacionados.

2) *Diseño y presentación de la información*

- Presenta distintas variedades de tonalidades de marrón
- La letra es legible, aunque su tamaño es pequeño
- Presenta logotipo
- Los textos son claros y breves
- No existe balance entre imagen y texto
- Los encabezamientos son claros y breves
- No dispone de otro idioma
- No presenta ayuda en línea
- Presenta contraste texto y fondo
- Posibilita una herramienta de búsqueda
- No dispone de mapa de sitio
- El menú es estático
- Carece de preguntas frecuentes (FAQ)
- La navegación se realiza a través de forma jerárquica, según la distribución de los elementos y a través de enlaces a imágenes y a texto.

Es preciso mencionar que las imágenes se complementan con texto, sin embargo, algunas no tienen relación directa. Por otra parte, el disponer de otro idioma es importante, dado que muchos usuarios de otras latitudes estarán interesados en visitar la página Web. Asimismo, es necesaria la herramienta de ayuda en línea para que el usuario interactúe con ésta y le permita encontrar información para solucionar dudas y problemas inmediatos.

La finalidad del mapa del sitio es tener un esquema general de exploración de los contenidos del sitio Web, al no contar con éste al usuario se le dificulta encontrar dichos contenidos. Además, este mapa permite simplificar el camino para llegar a aquella información que al usuario le interese mediante hiperenlaces. Hay que destacar que el ofrecer un menú con los contenidos en la página principal es importante, sin embargo, éste de ninguna manera substituye la utilidad del mapa del sitio. El menú de ninguna manera puede ser estático, sino que hay que aprovechar los hipertextos que predominan en la Web.

3) Contenidos

- Los productos y los servicios son: Biblioteca Nacional Digital, colecciones patrimoniales, servicios al lector, servicios profesionales. En este mismo rubro pero indicado en el apartado Servicios incluyen: lista de precios, salas de lectura, cartas del lector, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, referencia, depósito legal. En el apartado de Colecciones donde indican: Orientación a consulta, donde consultar, preguntas más frecuentes, descripción sumaria y nuevas adquisiciones. Por otro lado, señalan visitas guiadas, exposiciones, Biblioteca Nacional Digital y espacio/librería. Dispone de la Base Nacional de Datos Bibliográficos, PORBASE.
- Las actividades y los eventos se indica en el apartado *Agenda*.
- Los programas y los proyectos, la cooperación nacional e internacional son descritos en Investigación y Cooperación
- Cooperación: se indica un apartado especial para «Cooperación PORBASE», el cual es una base nacional de datos bibliográficos y un catálogo colectivo en línea de las bibliotecas portuguesas.
- La documentación de la institución: organización administrativa, legislación y reglamentos es descrito en el apartado sobre la Biblioteca Nacional.

Ya se ha indicado que los contenidos deben responder a la pregunta ¿Qué?, así que hay que ofrecer contenidos de calidad, con una buena organización, siendo los contenidos uno de los elementos imprescindibles en la Sociedad de la Información, éstos deben cubrir esas necesidades, sobre todo en esta era del aprendizaje.

4) Accesibilidad

Conforme la herramienta de *Cynthia Says* observamos:

- Inexistencia de un equivalente textual para los elementos no textuales (imágenes, fotos), esto es, no proporciona el atributo *Alt* o bien el atributo *longdesc*.
- Aunque posibilita enlace a un plug-in o a un applet, el texto alternativo de la imagen.

Aplicando la herramienta *T.A.W* se verificó que:

- Con en el nivel de Prioridad 1 de la normativa *WAI*: no se proporciona un texto alternativo a las imágenes; tampoco al área de mapa imagen; no presenta encabezado al ofrecer una tabla de datos; y carece de elementos *Nonscript* para contenido alternativo de *Scripts*.
- Con el nivel de Prioridad 2: no se utiliza elemento de encabezado para transmitir la estructura lógica.
- En el nivel de Prioridad 3: no se proporcionan resúmenes de tablas, es decir no se utiliza el atributo *Summary*.

Al igual que en la página Web de su análoga brasileña, la página Web de la Biblioteca Nacional de Portugal todavía presenta obstáculos para acceder a su página Web. Los aspectos de accesibilidad son y seguirán siendo aspectos fundamentales que posibiliten el acceso a las páginas Web.

Para tener una visión de conjunto resumimos dichos resultados, según los indicadores que hemos estado utilizando (tabla II). Así:

1) *En lo que respecta a la información general institucional sobre cada biblioteca:*

- Ambas plantean sus datos identificativos, pero carecen de organigrama. La Biblioteca Nacional de Brasil no ofrece información sobre su marco legal, información de interés general.
- No es necesario *password* para acceder a cualquier tipo de servicio en la Biblioteca Nacional de Portugal y la Biblioteca Nacional de Brasil.

2) *Respecto al diseño y a la presentación de la información:*

- Las dos instituciones brindan los elementos mínimos de diseño y de estética.
- Ninguna de las instituciones posibilitan ayuda en línea, mapa de sitio y preguntas frecuentes (FAQ) y la posibilidad de ofrecer la información en otro idioma, aspectos de importancia en un sitio web.
- Y la Biblioteca Nacional de Brasil no dispone de herramienta de búsqueda.

3) *Conforme a los contenidos:*

- Ambos sitios Web presentan los contenidos indispensables.
- Al no presentar el apartado *cooperación*, el sitio Web de la Biblioteca Nacional de Brasil puede confundir al usuario haciendo creer que la institución no establece ningún tipo de cooperación nacional o extranjera. Damos por hecho la cooperación observando el apartado de servicios profesionales, el cual remite al *Consortio de Bibliotecas*. Esta situación ya se anticipaba al indicar que una Web puede tener contenidos de alta calidad, pero inutilizables por estar mal organizados (Codina, 2005).

4) *Respecto a la accesibilidad de los sitios Web consideramos que:*

- Es el aspecto más débil de ambas instituciones.
- Además de la evaluación automática se necesita complementarla con otra realizada de forma manual.

Tabla II
Resultados de los indicadores presentados en las páginas principales de los sitios web de las Bibliotecas Nacionales de Brasil y Portugal

<i>Indicadores</i>	<i>Biblioteca Nacional de Brasil</i>	<i>Biblioteca Nacional de Portugal</i>
Información general sobre la institución		
Nombre de la institución	SI	SI
Dirección	SI	SI
Misión	SI	SI
Legislación	NO	SI
Organigrama	NO	NO
Horario	SI	SI
Password para acceder	NO	NO
Correo electrónico	SI	SI
Diseño y presentación de la información		
Página de presentación	SI	SI
Colores	SI	SI
Tipo y tamaño de letra	SI	SI
Logotipo de la institución	SI	SI
Imágenes	SI	SI
Textos	SI	SI
Balance entre imagen y texto	SI	NO
Encabezamientos	SI	SI
Idiomas	NO	NO
Ayuda en línea	NO	NO
Contraste texto y fondo	SI	SI
Herramientas de búsqueda	NO	SI
Mapa del sitio	NO	NO
Menús	SI	SI
FAQ (preguntas frecuentes)	NO	NO
Navegación	SI	SI
Contenidos		
Productos y servicios	SI	SI
Actividades y eventos	NO	SI
Programas y proyectos	SI	SI
Cooperación	SI	SI
Documentación de la institución	SI	SI
Accesibilidad	NO	NO

5 Conclusiones

Esta fase nos permitirá formular algunas conclusiones globales que se detallan a continuación:

- Es necesario evaluar periódicamente los sitios Web de las Bibliotecas Nacionales.
- Es imprescindible incluir a los usuarios en el proceso de evaluación para conocer los problemas a los que se enfrentan.
- El análisis de los sitios Web de las bibliotecas nacionales permite identificar sus fortalezas y debilidades, y, en consecuencia, definir las estrategias adecuadas para mejorarlos.
- Cualquier perspectiva de análisis es enriquecedora porque plantea un abanico de criterios que posibilitan consolidar listas de criterios válidas para evaluaciones futuras.
- Divulgar los resultados de las investigaciones sobre los sitios Web de las bibliotecas nacionales contribuye para el intercambio y la cooperación inter-institucional, asimismo permite alcanzar el desarrollo institucional.
- La metodología utilizada en este estudio puede ser útil para los responsables de las Bibliotecas Nacionales como un aporte para mejorar la calidad de los sitios Web.
- Resulta indiscutible la necesidad de disponer de directrices y orientaciones, respaldadas por resultados obtenidos en investigaciones, que permitan promover la unificación de criterios a la hora de evaluar sitios Web de bibliotecas nacionales.
- A partir de las conclusiones que acabamos de indicar, pensamos que es positiva la cooperación entre los equipos responsables de los sitios Web a efectos de compartir experiencias, permitiendo mejorar la calidad de los servicios a los usuarios.

6 Bibliografía

- BAEZA YATES, R. (2004). Arquitectura de la información y Usabilidad en la Web [en línea]. Disponible en: <http://www.temorivera.com/documentos/ai-usab-web-10.pdf> [consulta: 28 de mayo de 2006].
- BARBOZA, E. M^a.; NUNES, E. M.; SENA, N. (2000). N. Web sites governamentais, uma espalanda à parte. *Ciência da Informação*, 29 (1), 118-125.
- BOZENA, M. (2002). The evaluation of the quality of web-based library information services. Quality in libraries. Part two. EBIB, 2, [en línea]. Disponible en <http://www.eprints.rclis.org/archive/00005021/michalska.pdf> [consulta: 23 de mayo de 2006].
- BUENADICHA, M.; CHAMORRO MERA, A.; MIRANDA, F. J.; GONZALEZ LÓPEZ, O. A new Web assessment index: Spanish universities analysis. *Internet Research*, 11, (3), 226-234 [en línea]. Disponible en <http://kwi.or.kr/pds/temp/Pds/webasement.pdf> [consulta: 09 de mayo de 2006].
- CARRIÓN GÚTIEZ, M. (1995). *Manual de bibliotecas* (2.^a ed.) Madrid; Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, p. 37.
- CLAUSEN, H. (1999). Evaluation of library Web sites: The Danish case. *The Electronic Library*, 17 (2), [en línea]. Disponible en <http://www.emeraldinsight.com/Insight/View>

[ContentServelet?Filename=/published/emeraldabstractonarticle/pdf/2630170202.pdf](#) [consulta: 22 de mayo de 2006].

- CODINA BONILLA, L. (2005). La página Web. En: Luisa Orera Orera (ed.). *La Biblioteca Universitaria: Análisis en su entorno híbrido*. Madrid, Síntesis, 379-381.
- HASSAN MONTERO, Y. (2006). Factores del diseño Web orientado a la satisfacción y no frustración de uso. *Revista Española de Documentación Científica*, 29 (2), 239-257.
- HERRERA MORILLAS, J. L. (2001). Presentación y organización de la información en los sitios Web de las bibliotecas universitarias españolas. En: La organización y representación del conocimiento: metodologías, modelos y aplicaciones: *Actas del IV Congreso ISKO-España*, 25-27 abril, Alcalá de Henares, Madrid.
- JASEK, C. (2004). How to design Library Web site to maximize usability. San Diego, C.A.; Library Connect; Elsevier User Centered Design Group. [en línea]. Disponible en http://www.elsevier.com/framework_librarians/LibraryConnect/lcpamphlet5.pdf [consulta: 15 de enero de 2007].
- KELLY B.; PEACOCK, I. (1999). Web Watching UK Web Communities: Final Report for the Web Watch. Project. British Library Research Innovation Centre. Disponible en: <http://www.ukoln.ac.uk/web-focus/webwatch/reports/final/rtf-html/frames/report.html> [consulta: 01 de febrero de 2007].
- LINE, M. (1989). The role of national libraries and information needs: alternative means of fulfilment with special reference to the role of national libraries. Paris: UNESCO, p. 11-12.
- MARCOS, M. C. (2001). HCI (human computer interaction): concepto y desarrollo. *El profesional de la Información*, 10 (6), 4-16.
- MARCOS, M. C.; ROVIRA, C. (2006). Las webs parlamentarias: funciones y elementos de su interfaz en el acceso a la información. *Revista Española de Documentación Científica*, 29 (1), 13-35.
- McGILLIS, L.; ELAINE, G. T. (2001). Usability of the Academic Library Web Site: Implications for Design [en línea]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2001b/july01/mcgillis.pdf> [consulta: 05 de enero de 2007].
- OLSINA, L.; GOODY, D.; LAFUENTE, G. J.; ROSSI, G. (1999). Specifying quality characteristics and attributes for websites, I ICSE Workshop on Web Engineering. Los Angeles, USA.
- PISANSKI, J.; MAJA, Z. National library websites in Europe: an analysis [en línea]. Disponible en: <http://www.ingentaconnect.com/content/mcb/280/2005/0000003> [consulta: 17 de mayo de 2006].
- SANZ DOMINGO, P.; CÓRDOBA, J. A. Accesibilidad digital en las Webs de cinco Bibliotecas Nacionales [en línea]. Disponible en <http://www.absysnet.com/tema/tema44.html> [consulta: 10 de febrero de 2007].
- STOVER, M. (1997). Library Web Sites: mission and functions in the networked organization. *Computers in Libraries*, 17 (19), 55-57.
- TOSETE, HERRANZ, F. y RODRÍGUEZ MATEOS, D. (2004). Arquitectura de la información y el diseño de sedes web. En: Caridad Sebastián, M.; Nogales Flores, J. T.: *La información en la posmodernidad: la sociedad del conocimiento en España e Iberoamérica*. Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces; Universidad Carlos III de Madrid.
- W3C. Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI), World Wide Web Consortium [en línea]. <http://www.w3.org/WAI/> [consulta: 16 de febrero de 2007].

- W3C. Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web (Web Content Accessibility Guidelines 2.0), (Working Draft 30 junio de 2005) [en línea]. Disponible en <http://www.w3.org/TR/2005/WD-WCAG20-20050630/> [consulta: 16 de febrero de 2007].
- W3C. Why is Web Accessibility an issue? [en línea]. Disponible en: <http://www.w3.org/Talks/WAI-Intro/slide3-0.html> [consulta: 20 de febrero de 2007].