

ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA SOBRE LOS SERVICIOS EN LAS WEBS DE LAS BIBLIOTECAS VIRTUALES DE UNIVERSIDADES A DISTANCIA

Laia Castell Padilla / Biblioteca del Centro La Modelo de Barcelona / laia.castell.padilla@gmail.com

Gerard Pagès i Camps / Explotación y análisis de la colección y los servicios,

Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya / gpagesic@uoc.edu

RESUMEN:

Exponemos el resultado de un estudio comparativo sobre la comunicación web de los servicios de las bibliotecas virtuales universitarias de una selección de universidades a distancia entre las que se encuentran la UNED, la UOC y la Open University. Este estudio se hace observando las diferencias cualitativas de diversos aspectos, tales como la organización, la accesibilidad, los formatos, el redactado, la utilidad y la presentación de la información sobre los servicios de la biblioteca ofrecida en la web a los usuarios de aquellas universidades y/o Bibliotecas que han realizado el proceso de gestión de calidad o han confeccionado la carta de servicios y las que no. Entre varias recomendaciones y ejemplos de buenas prácticas, el estudio concluye que aquellas universidades y bibliotecas que no muestran ningún tipo de proceso de calidad en su institución podemos ver que son las que olvidan algunos elementos esenciales y muchos detalles por lo que a la descripción de la oferta de servicios se refiere.

Conclusión y recomendaciones extensibles a cualquier biblioteca universitaria que ofrezca información en línea sobre sus servicios. A partir de la elaboración de fichas que recogen los diversos aspectos a observar de cada una de las bibliotecas hemos ponderado, en base a la diversa bibliografía consultada, cada uno como desaconsejable, recomendable y excelente resultando un informe que muestra todas las recomendaciones para cada uno de los elementos.

Este trabajo, ahora actualizado y desarrollado, toma como punto de partida un trabajo anterior realizado durante el curso del 2009 de la Licenciatura en Documentación en la *Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona* para la asignatura de *Gestió de la Qualitat*.

PALABRAS CLAVE: Cartas de servicio, comparaciones y *benchmarking*.

INTRODUCCIÓN

Punto de partida

Este estudio comparativo tiene su origen en un trabajo académico elaborado en la asignatura *Gestió de la Qualitat* de la Licenciatura en Documentación en la *Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona*, en el que se analizaron las Webs de algunas bibliotecas de universidades a distancia con el fin de poder valorar cualitativamente la manera de explicar su oferta de servicios.

Explicar la oferta de servicios, describirlos, dar cuenta de su funcionamiento y de las políticas de la biblioteca, presentarlos y dar acceso a los mismos es, si se hace cuidando todos los detalles, una muestra del trabajo bien hecho, de la confianza en uno mismo y a la vez, en sí mismo, un servicio al usuario.

Esperamos que sirva este análisis como herramienta para aquellas bibliotecas que quieren evaluar como explican y ofrecen sus servicios a través de la Web.

Marco conceptual

Este estudio se ha basado en la observación de la información publicada en las webs de las bibliotecas accesible sin autenticar ni registrar, aquella información accesible para toda persona que tenga una conexión a Internet, sea o no usuaria de la biblioteca o esté vinculada o no a la universidad.

El papel de la biblioteca como servicio de apoyo al estudiante se revela como esencial en un entorno virtual en el que el estudiante no verá a su profesor a diario y en el que el éxito se alcanzara mediante el uso de los recursos de información y los servicios al que el usuario acceda. Por este motivo creemos que cualquier persona que este decidiéndose por la opción de cursar estudios superiores a distancia valorara a partir de la información que en las Webs se le ofrezca.

Los usuarios de las Bibliotecas de universidades a distancia entran al ‘edificio’ de la biblioteca cuando acceden a la Web de la institución. El usuario entra en contacto con los recursos y los servicios que en ella se ofrecen, pero el acompañamiento del profesional bibliotecario debe realizarse de manera distinta. Así pues, la página Web no es una mera tarjeta de visita de la biblioteca o un repositorio de recursos en un soporte ‘diferente’, una herramienta más de promoción para captar usuarios, sino que es, probablemente, el único medio por el que el usuario entrará a la biblioteca y tomara contacto con sus profesionales.

El cambio de presencial a virtual, pasando por digital o híbrido, no comporta dejar de pensar en los servicios bibliotecarios desde la perspectiva de la calidad, si no sumar aquellos aspectos que nos llegan del uso de interfaces y sistemas informáticos que pueden ser evaluados cualitativamente por si solos.

Los mismos conceptos sobre calidad, en los servicios, como señalar adecuadamente sus diferentes espacios, facilitar el acceso a la información, ofrecer información veraz y actualizada, garantizar que todos los usuarios puedan identificar rápidamente qué pueden hacer y cómo, conseguir que el usuario se encuentre cómodo en su visita a la biblioteca y salga satisfecho, y, que en el caso contrario, tenga los canales apropiados a su disposición

para sugerir, reclamar o quejarse sobre la atención recibida o el funcionamiento de los servicios, son aplicables a cualquier tipo de biblioteca.

Elección de las bibliotecas objeto de este estudio

La European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)ⁱⁱ es la asociación que agrupa a las universidades a distancia europeas y a los consorcios nacionales de instituciones de educación superior que ofertan una parte de sus estudios a distancia.

La EADTU se fundó en 1987 por las principales instituciones europeas de educación superior a distancia con el propósito de promover la cooperación entre este tipo de centros de enseñanza.

En un principio, este estudio, pretendía versar sobre aquellas universidades que, como informa el web de la EADTU, son miembro de pleno derecho y que son las que ofrecen sus estudios exclusivamente a distancia:

- Anadolu University (AU), Turquía,
- *FernUniversität in Hagen (FernUni), Alemania,
- *Hellenic Open University (HOU), Grecia,
- Moscow State University of Economics, Statistics and Informatics (MESI), Rusia,
- Open Universiteit Nederland (OUNL), Los Países Bajos,
- *Open University (OUUK), Reino Unido,
- Open University of Cyprus (OUC), Chipre,
- *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España,
- *Universidade Aberta (Uab), Portugal,
- Università Telematica Internazionale UNINETTUNO (UTIU), Italia, y
- *Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España.

(*Marcadas con un asterisco las universidades objeto de este estudio)

De entre esta lista: las bibliotecas que restringen la información que solo ofrecen a usuarios registrados, las bibliotecas que no ofrecen servicios en línea, y las universidades que no disponen de una biblioteca específica para sus facultades dedicadas a la educación a distancia, fueron descartadas.

Todas las Webs de las bibliotecas de todas las universidades han sido consultadas entre enero y abril del año 2010.

Aunque este estudio se centra en las bibliotecas de las universidades a distancia asociadas en la EADTU, las soluciones propuestas son asumibles para cualquier biblioteca que se ofrezca, a sus usuarios, a través de la red.

METODOLOGÍA

Para la delimitación de los elementos a observar se han consultado fuentes de información de diversas procedencias, entre ellas, estudios, directrices y propuestas para la evaluación de recursos en Internet. Fuentes que ofrecen elementos de valoración cualitativa sobre cómo debería diseñarse y organizar la información en páginas Web, y otras que ofrecen elementos de valoración cualitativa sobre los servicios en bibliotecas.

Los elementos a observar y evaluar escogidos fueron agrupados en cuatro grandes apartados: Identificación, Interfaces, Servicios, y Calidadⁱⁱⁱ.

El grupo de identificación contiene elementos descriptivos de la biblioteca analizada y la universidad a la que pertenece, como el nombre, la información que sobre sí mismas ofrecen en sus Webs, etc.

Los grupos de Interfaces y Servicios contienen los elementos valorados que se comparan en este estudio.

El grupo de Calidad corresponde a aquellos elementos que indican que una biblioteca ha realizado o está realizando procesos de calidad, y que permitirán relacionar este hecho con la calidad de la información ofrecida en la Web de la biblioteca sobre los servicios.

A cada grupo (excepto al de Identificación) se le asignó un peso diferente dentro de la puntuación global de la siguiente manera: Interfaces 50%, Servicios 45% y Calidad 5%.

Dentro de cada grupo, basándonos en las fuentes consultadas y en nuestra experiencia profesional y académica, asignamos también un peso diferente a cada elemento, dependiendo de su importancia relativa respecto a los demás y teniendo en cuenta el peso que por importancia o evidencia pueden tener^{iv}.

Cada uno de los elementos ha sido observado en todas las universidades y puntuado del 1 al 4, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la puntuación más alta, en base a los criterios de valoración establecidos previamente.

Así pues el resultado de este estudio es fruto de un cálculo ponderado obtenido a partir de la observación transversal de los elementos a evaluar en todas las páginas Web de las bibliotecas analizadas.

En la redacción del informe establecimos tres tipos de prácticas: excelente, recomendada, y desaconsejable. De esta manera, se van describiendo los elementos observados y aquellas prácticas más relevantes encontradas durante la observación.

Para facilitar la lectura destacamos con un estilo diferente allí donde aparece alguna práctica, e indicamos a continuación la biblioteca de la universidad en la que fue observada. Para referirnos a una biblioteca concreta utilizamos el acrónimo de la universidad a la que pertenece.

En las tablas comparativas, para facilitar la visualización de las valoraciones, hemos utilizado una iconografía simbólica que corresponde a la puntuación otorgada durante la observación de la siguiente manera:

1 2 3 4


Para simplificar: los puntos rojos señalan los elementos donde se debe mejorar.

RESULTADOS

De mayor a menor puntuación, una vez analizados todos los aspectos para este estudio las bibliotecas quedan ordenadas como sigue:

- Open University (OUUK), Reino Unido
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España
- Hellenic Open University (HOU), Grecia
- Fern Universität in Hagen (FernUni), Alemania
- Universidade Aberta (Uab), Portugal

En lo referente a las **interfaces**, quedan ordenadas de mayor a menor puntuación:

- Open University (OUUK), Reino Unido
- Fern Universität in Hagen (FernUni), Alemania
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España
- Hellenic Open University (HOU), Grecia
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España
- Universidade Aberta (Uab), Portugal

En lo referente a los **servicios**, quedan ordenadas de mayor a menor puntuación:

- Open University (OUUK), Reino Unido
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España
- Hellenic Open University (HOU), Grecia
- Fern Universität in Hagen (FernUni), Alemania
- Universidade Aberta (Uab), Portugal

INTERFACES

<i>Sobre el acceso a la biblioteca y a su contenido</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Acceso a la Biblioteca desde la Home de la Universidad	●	●	●	●	●	●
Presente durante la navegación por el web	●	●	●	●	●	●
Número de <i>clicks</i>	●	●	●	●	●	●

Tabla 1. Interfaces - Sobre el acceso a la biblioteca y a su contenido (elaboración propia)

Uno de los servicios clave en una universidad es el de Biblioteca.

Desde la página de inicio de la Web de la universidad es necesario que los usuarios puedan acceder con facilidad a la sección o página de inicio de la Web de la biblioteca.

Hay varias opciones para ubicar el enlace: como un apartado en el menú principal, como un subapartado dentro de una categoría, al pie de página, como un acceso destacado, etc. Una **PRÁCTICA EXCELENTE** es la que observamos en la Uab, donde en el menú principal de la propia universidad se ofrece el enlace a la biblioteca y con un menú desplegable se da acceso directo a los subapartados de la biblioteca.

Por el contrario, es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** la encontrada en la OUUK y en la FernUni que ‘esconden’ el acceso a la biblioteca, la primera bajo el apartado ‘About’, y la segunda en el directorio de los equipamientos de la universidad.

Una vez el usuario se encuentra en la Web de la biblioteca es conveniente que el apartado que da acceso a la información sobre los servicios esté presente durante la navegación por la Web, como ocurre, siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE**, en la OUUK, la HOU, la UOC y la UNED.

Dar acceso al apartado debe significar ahorrar en número de *clicks*, siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la OUUK, la HOU y la UOC, que con un sólo golpe de ratón permiten al usuario llegar al apartado general que habla sobre los servicios.

<i>Sobre usabilidad</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Formato que no requiera conversión	●	●	●	●	●	●
Diseñar el formato de impresión	●	●	●	●	●	●
Formatos alternativos para la impresión	●	●	●	●	●	●
Navegadores más comunes	●	●	●	●	●	●
Resoluciones de pantalla más comunes	●	●	●	●	●	●
Diseños líquidos	●	●	●	●	●	●
Niveles de importancia de la información	●	●	●	●	●	●
Densidad en pantalla	●	●	●	●	●	●
Alineación de los elementos	●	●	●	●	●	●
Espacios en blanco/vacios	●	●	●	●	●	●
Informaciones críticas destacadas	●	●	●	●	●	●
Títulos, epígrafes y links coherentes	●	●	●	●	●	●
Listas ordenadas y organizadas	●	●	●	●	●	●
Elementos importantes al principio de las listas	●	●	●	●	●	●

Tabla 2. Interfaces - Sobre usabilidad (elaboración propia)

Para facilitar el acceso a la información, todo el contenido deber ser accesible sin necesidad de conversión ni de un programa diferente al navegador, por eso, es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** la observada en la UNED, que presenta gran cantidad de contenido importante en el formato propietario de impresión *pdf*.

Sin embargo, diseñar a través de estilos la impresión^v para que el usuario pueda imprimirse el contenido de la pantalla es una **PRÁCTICA EXCELENTE** vista en la HOU aunque, sin hojas de estilo hechas expresamente para este propósito, que el sitio permita una impresión óptima es una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que comprobamos en la OUUK, la UNED y la Uab.

Además de tener todos los contenidos en HTML un sitio Web debe proporcionar la información en formatos alternativos para la impresión y una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no se observa en NINGUNA sería la de ofrecer la posibilidad de elegir el formato^{vi} en el que se quiere dar salida al contenido.

Las bibliotecas observadas están diseñadas, siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** en TODAS, para ser usadas en los navegadores más comunes^{vii}. Aunque hay que tener en cuenta que los usuarios visualizarán la Web de la biblioteca desde pantallas con resoluciones diferentes y no siempre habrán maximizado la ventana del navegador. Por este motivo se deben diseñar las interfaces, tal y como hacen en una **PRÁCTICA EXCELENTE** la OUUK, la FernUni y la Uab para que el acceso a las informaciones clave, y en el caso que nos ocupa, los servicios, esté siempre visible cualesquiera que sea la resolución de pantalla o el tamaño de la ventana del navegador que se esté usando.

Los diseños utilizados en las interfaces, que pretenden facilitar la lectura, deben reaccionar al redimensionamiento de la ventana del navegador, permitiendo que los elementos principales y el texto se ajusten. Por este motivo es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la FernUni, que utiliza diseños líquidos para su Web.

Al tratar la visualización de los contenidos en pantalla encontramos como ejemplo de **PRÁCTICA EXCELENTE** los casos de la OUUK y la FernUni, que establecen con claridad, a través del tamaño de la letra y su ubicación, los niveles de importancia. Es también una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en las Webs de las bibliotecas de la OUUK, la HOU, la UNED, la UOC y la Uab donde la lectura no se dificulta por la baja densidad de los textos y elementos en pantalla, y por alinear los elementos a la página.

Ayuda aún más a la lectura en pantalla, el moderar el uso de los espacios en blanco o vacíos, como observamos, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, en la OUUK, la HOU y la FernUni.

No toda la información escrita en el cuerpo de la página es de igual importancia para el usuario, pero si la biblioteca quiere enfatizar ciertos elementos de carácter crítico, tales como tarifas, avisos, notas, restricciones, etc. han de destacarlos para que el usuario los identifique fácilmente. Por lo que es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** lo visto en la OUUK, HOU, la UNED, la FernUni y Uab, que no destacan de ninguna manera específica aquellos datos clave de los servicios.

Debería mantenerse la coherencia entre elementos del menú, títulos de página y vínculos, para no desorientar al usuario. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, como hemos observado en la UNED, ofrecer opciones de menú que llevan al usuario a una página que no mantiene como título el nombre dado a esta opción. Para el mismo propósito, de no desorientar al usuario, es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** no tener organizadas y ordenadas, con un criterio que sea claro y evidente, las listas que se ofrecen al usuario, como encontramos en la UOC, y en la Uab.

En una **PRÁCTICA EXCELENTE**, las bibliotecas de la OUUK y de la FernUni, no sólo ofrecen listas organizadas, sino que además, posicionan al principio de la lista los elementos importantes, puede que por su uso, para ser encontrados con más facilidad.

<i>Sobre la adaptación para usuarios con necesidades especiales</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Color para codificar	●	●	●	●	●	●
Equivalentes en texto de los elementos no textuales	●	●	●	●	●	●
Contraste fondo y texto	●	●	●	●	●	●
Uso de la página sin CSS	●	●	●	●	●	●

Tabla 3. Interfaces - Sobre la adaptación para usuarios con necesidades especiales (elaboración propia)

Sin entrar en profundidad en los aspectos básicos de la accesibilidad, hay indicaciones en todos los manuales de usabilidad que permiten obtener interfaces amigables también para aquellos usuarios con necesidades especiales.

Es imprescindible no utilizar sólo el color para transmitir informaciones o codificar, se deberían ofrecer siempre alternativas al color. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, la hallada en la UOC, que destaca en rojo algunas informaciones sin dar, de ninguna otra manera, a entender que esa información es destacada.

A la vez, aunque el uso de imágenes e iconos ayuda al usuario a situarse en la interfaz, se debe proporcionar equivalentes en texto de los elementos no textuales, no sólo a través de las

etiquetas HTML (TITLE y ALT) sino con pies de imagen, títulos o informaciones contextualizadas. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la de la HOU, que aunque decora con imágenes algunos servicios (*FAQ* o *Newsletter*) ofrece la alternativa textual a través de un enlace y da un título a la imagen.

También es clave, para facilitar la lectura de quienes tienen dificultades de visión, mantener un alto contraste entre fondo y texto, tal y como, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, vemos en la OUUK, HOU, UNED, UOC y FernUni.

Pero, la **PRÁCTICA EXCELENTE** que encontramos en **TODAS** las Webs de las bibliotecas es la de permitir que se pueda visualizar y utilizar el Web sin hojas de estilo (CSS), para que cualquier dispositivo adaptado pueda navegar y acceder a los contenidos.

<i>Sobre credibilidad</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Diseño profesional y mantiene el de la universidad	●	●	●	●	●	●
Existencia de una organización real	●	●	●	●	●	●
Personas honestas y en las que se puede confiar	●	●	●	●	●	●
Presencia de expertos en el equipo	●	●	●	●	●	●
Citas y referencias correspondientes	●	●	●	●	●	●
Proporciona enlaces a fuentes externas	●	●	●	●	●	●
Contrastar la veracidad de las informaciones	●	●	●	●	●	●
Servicios organizados de manera lógica.	●	●	●	●	●	●
Actualización y/o revisión del contenido	●	●	●	●	●	●
FAQ en el contexto en el que se encuentra el usuario	●	●	●	●	●	●
Uso restringido de contenido promocional	●	●	●	●	●	●
Evitar errores de cualquier tipo	●	●	●	●	●	●

Tabla 4. Interfaces - Sobre credibilidad (elaboración propia)

Las Webs de las bibliotecas universitarias comparten el espacio de Internet con un sinnúmero de páginas Web que ofrecen un abanico demasiado variado, en lo que se refiere a calidad, de contenidos. Podemos considerar básico que el usuario confíe en los contenidos que ha encontrado en la biblioteca, y aunque la mayoría de las veces ha llegado a través de la Web de la propia universidad, las bibliotecas deberían, por sí solas, ofrecer el nivel de confianza suficiente para llegar a ser motivo de prestigio^{viii} de las universidades a las que pertenecen. Es por este motivo que la credibilidad en el entorno Web es muy importante, y como cualquier otro aspecto de la usabilidad, es identificable, observable y medible.

El usuario que llega al Web de la biblioteca no debe tener la sensación de haber salido de la universidad para ir a otro lugar, generándole la duda de si la página Web a la que ha llegado (la de la Biblioteca) es o no es un servicio de la universidad a la que está matriculado o en la que trabaja. Por este motivo, vemos como una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la biblioteca de la FernUni, mantener la estructura y la imagen profesional de la Web de su universidad en todas las páginas.

La existencia de una organización real detrás de la biblioteca no se limita a facilitar el enlace y ofrecer la imagen de la Universidad a la que se pertenece, tan virtual como la propia

biblioteca. Para que el usuario vea que detrás de la biblioteca existe una organización es necesario facilitar direcciones físicas, fotografías de las oficinas y mostrar que hay personas trabajando en ellas. Es una **PRÁCTICA RECOMENDADA**, la observada en la FernUni y la UOC, la de ofrecer, como mínimo, un directorio con la dirección física de la biblioteca y otros datos de contacto, junto algunas pocas fotos.

Aunque el objetivo de ser más creíbles a través de la red se podría alcanzar siguiendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no hemos visto en NINGUNA de las bibliotecas: ofreciendo al usuario informaciones de los bibliotecarios que muestren que hay personas honestas y en las que confiar detrás de esa interfaz (publicar breves biografías, nombrar alguna de sus aficiones e intereses, con fotos de sus familias o animales de compañía) y acompañadas de otros elementos audiovisuales, más o menos ligados al contenido, que permitan oír sus voces. Informaciones adicionales que humanizan un medio que por naturaleza es impersonal.

La existencia de un equipo de personas trabajando en la biblioteca pasa por remarcar la presencia de expertos sobre la información que se transmite a través de la Web y las afiliaciones con las organizaciones del ámbito que corresponda. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, la encontrada en TODAS las Webs visitadas, la de no mostrar, o esconder, los trabajos realizados por los profesionales bibliotecarios, ni identificar sus especializaciones ni sus currículos.

Para que la confianza en la Web de la biblioteca aumente es una **PRÁCTICA EXCELENTE**, encontrada en la OUUK y en la UNED, la de proporcionar las citas y referencias correspondientes que apoyan al contenido. Por otro lado, ofrecer enlaces a terceros -que sean creíbles a su vez-, informar de servicios a los que los usuarios tienen acceso pero que no pertenecen a la oferta de la biblioteca o de la universidad (como la red de bibliotecas públicas o servicios de información de otras entidades) es una **PRÁCTICA EXCELENTE** que las mismas bibliotecas, la de la OUUK y la de la UNED, realizan con mayor o menor medida.

Dar acceso a los documentos que apoyan al texto -y que en el caso de las explicaciones de los servicios se traduce en, como mínimo, ofrecer las normativas universitarias, leyes, convenios con otras organizaciones y los enlaces a estas otras organizaciones- es una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que vemos solo en la UOC aunque de manera poco consistente.

Para explicar los servicios de la biblioteca es necesario, si no imperativo, que estos se encuentren recogidos en algún punto o apartado del Web, bajo un epígrafe fácilmente reconocible, organizados de manera lógica, agrupados bajo algún criterio (por perfil de usuario u otra faceta), y destacados aquellos que tengan más demanda para su fácil acceso. Este conjunto de requisitos conforman una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que tan solo la OUUK cumple.

Si se quiere evitar crear inseguridad al usuario al leer las condiciones de un servicio, las normas de uso, las tarifas o los horarios, es necesario que sea visible el grado de actualización de los contenidos y que se muestre, de alguna manera, que han sido revisados como mínimo en el curso corriente. Es por este motivo, que encontramos como **PRÁCTICA EXCELENTE** las anotaciones de la OUUK, que no tan solo especifican la fecha de actualización y el nombre del responsable del contenido, si no que todas las fechas pertenecen al curso corriente sin ser la misma fecha para todas las páginas.

Seguramente uno de los elementos más fáciles de aplicar en la Web de una biblioteca, y siendo en sí mismo un servicio, es la **PRÁCTICA RECOMENDADA**, que hemos observado en la

OUUK y la FernUni, de ofrecer el acceso a las preguntas frecuentes desde las páginas donde se explican los servicios, aunque sin contextualizar.

Hay que cuidar la cantidad de contenido de tipo promocional, en forma de banners o enlaces externos, que pueden desviar la atención del usuario del objetivo de la Web de la biblioteca; **PRÁCTICA EXCELENTE** vista en **TODAS**.

Los errores ortotipográficos, los enlaces rotos o imágenes que no cargan, son fallos que una biblioteca universitaria no se puede permitir y vemos que es una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que llevan a cabo la OUUK, la UNED, la FernUni y la UOC.

SERVICIOS

<i>Sobre el acceso</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Explicaciones sobre los servicios en el web	●	●	●	●	●	●
En agrupaciones/ordenación de fácil comprensión	●	●	●	●	●	●
En un apartado bajo ‘servicios’	●	●	●	●	●	●
Fácil identificación del apartado de ‘servicios’	●	●	●	●	●	●
Acceso a ‘servicios’ des del Inicio de la Biblioteca	●	●	●	●	●	●
Acceso rápido a las prestaciones más frecuentes	●	●	●	●	●	●

Tabla 5. Servicios – Sobre el acceso (elaboración propia)

Los usuarios deberían siempre poder encontrar en el Web de la Biblioteca, sobre todos y cada uno de los servicios que la biblioteca ofrece y en global, las descripciones y explicaciones relativas a los mismos. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la encontrada en la OUUK, la UNED y la HOU que para los servicios ofrecen diversidad de explicaciones e informaciones.

Aunque, tales explicaciones, son poco útiles si los servicios no están agrupados y/u ordenados de manera que faciliten tener todas las opciones a la vista ayudando así al usuario a comprender mejor la oferta de la biblioteca. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, la de la UNED y la de la FernUni, que, la primera, incluye algunos servicios de su oferta bajo epígrafes que crean confusión o, la segunda, disgregan los servicios por todo el Web sin estar agrupados bajo ningún apartado único.

Porque los servicios, aunque su acceso pueda realizarse desde varios apartados, deben estar explicados en un mismo lugar, para facilitar al usuario la comprensión de la oferta de la biblioteca y su aprovechamiento. Es por esto que es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** la vista en la HOU y la FernUni que reparten el acceso y las explicaciones de diferentes servicios en apartados diversos de la Web impidiendo al usuario el obtener una visión global.

Pero a la vez, este apartado debe estar etiquetado, debe tener un nombre, que sea fácil reconocer y prever qué contenido se encuentra allí por este motivo se recomienda, como se ha observado como una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK, UNED, UOC, HOU y la Uab, nombrar a este apartado, de manera simple y sin equívocos, ‘servicios’.

No menos importante es facilitar al usuario el acceso, a este apartado donde se explica de manera conjunta la oferta en servicios de la biblioteca, des de su página de inicio, ubicándolo

como un elemento del menú principal. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la OUUK, la HOU y la UOC que ya en la página de inicio y en todas las páginas dan acceso al apartado ‘servicios’.

Es conveniente dar al usuario acceso, desde la página de inicio, a aquellos servicios que utiliza más frecuentemente, o que pueden ser de su interés, sin necesidad de obligarle a pasar siempre por este apartado agrupador, por este motivo, es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la UOC que destaca en la página de inicio de la biblioteca algunos servicios, ya sea por su uso frecuente o por promocionarlos.

<i>Sobre el apartado ‘servicios’</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Todos están en el apartado ‘servicios’	●	●	●	●	●	●
Solo hay servicios en el apartado ‘servicios’	●	●	●	●	●	●
Todos están explicados	●	●	●	●	●	●
Etiquetado y marcado	●	●	●	●	●	●

Tabla 6. Servicios – Sobre el apartado ‘servicios’ (elaboración propia)

El apartado ‘servicios’ del Web de la biblioteca debería listar absolutamente todos los servicios que ofrece tal y como vemos en una **PRÁCTICA RECOMENDADA** en la OUUK, la UNED y la UOC. Aunque no se debería olvidar de listar ningún servicio por estar dirigido solo a un perfil de usuario concreto o por ser experimental -estas especificaciones se pueden señalar de varias maneras o explicar con facilidad en la Web junto a la explicación del servicio mismo- para dar una visión de conjunto a los usuarios y dar a conocer los esfuerzos de la biblioteca en lo que se refiere a la prestación de servicios.

Y evidentemente, este apartado debería agrupar tan solo servicios, sin mezclar recursos u otras ofertas, pudiendo llegar a confundir al usuario. Siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la UNED.

Para facilitar al usuario la elección de la opción que más se adecúe a sus necesidades no basta con listar los servicios y dar explicaciones generales, presuponiendo que todos conocen su funcionamiento de antemano, se deben explicar, uno por uno. Observamos una **PRÁCTICA EXCELENTE** en la OUUK y la Uab que explican todos y cada uno de los servicios listados, sin excepción. Y para ayudarle aún más, no solo hay que evitar utilizar terminología ambigua en el etiquetado sino que, sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no se ha observado en NINGUNA, etiquetar y marcar cada uno de los servicios, diferenciándolos a través de iconos, imágenes, colores, etc. que permitan identificarlos de forma fácil.

<i>Sobre la presentación</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Descripción presente	●	●	●	●	●	●
Claridad y coherencia entre tema, público y objetivos	●	●	●	●	●	●
Contiene un volumen adecuado de información	●	●	●	●	●	●
Responsables identificados	●	●	●	●	●	●
Explicación junto al acceso	●	●	●	●	●	●
Presentaciones alternativas a las textuales	●	●	●	●	●	●

Tabla 7. Servicios – Sobre la presentación (elaboración propia)

Para cada uno de los servicios, la explicación que se ofrece, debería ser como mínimo, una breve descripción sobre la naturaleza del mismo, su finalidad, como encontramos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** en las Webs de la OUUK, HOU y la FernUni. Esta explicación debe ser clara y mantener la coherencia, en su redactado, entre tema, público y objetivos. Por este motivo, es una **práctica desaconsejada** la observada en la Uab, que resuelve en una sola frase y sin especificar a quien dirige su oferta o qué finalidad persigue cada servicio que presta. Aunque este equilibrio, entre tema, público y objetivos, debe mantenerse con un volumen suficiente y adecuado de información que no abrume ni deje con necesidad de más como vemos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** en la OUUK y la FernUni, que resuelven cuantitativamente este punto.

Estas explicaciones siempre pueden no ser suficientes y los servicios de atención al usuario muchas veces los atienden personas diferentes a las que conocen cada servicios en profundidad, por este motivo (y para dar credibilidad al sitio), una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada de la OUUK, que identifica al responsable de cada servicio junto a la explicación del mismo, permitiendo al usuario conocer al posible interlocutor para resolver dudas o incidencias.

No está de más que el usuario que llega a la explicación de un servicio encuentre junto a la misma el acceso directo a la prestación del servicio ya sea a través de un formulario incrustado o de un enlace que le dirige al lugar oportuno, tal y como, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, la OUUK y la FernUni han publicado en su Web.

Y, teniendo en cuenta que cada vez más, el acceso a la información en Internet está dejando de ser textual para dar paso a formatos multimedia y audiovisuales, no está de más ofrecer al usuario presentaciones alternativas a las textuales, no solo sobre la biblioteca en general como en una **PRÁCTICA RECOMENDADA** hacen la OUUK, UNED y FernUni, sino que sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no hace NINGUNA, facilitar estas alternativas audiovisuales para cada uno de los servicios de su oferta.

<i>Sobre la navegación</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Navegación secuencial	●	●	●	●	●	●
Navegación estructural	●	●	●	●	●	●
Navegación local	●	●	●	●	●	●
Asociación semántica	●	●	●	●	●	●

Tabla 8. Servicios – Sobre la navegación (elaboración propia)

Aunque una de las grandes aportaciones del Web al diseño de la lectura es la hipertextualidad, no debemos olvidar que todo contenido debe poder ser leído secuencialmente, y esto ha aplicarse a las explicaciones de los servicios en global e individualmente, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que NINGUNA biblioteca de las observadas realiza.

Sin embargo tan solo, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, la OUUK y la UOC, permiten al usuario la navegación estructural por los diferentes servicios, es decir, realizar desplazamientos no secuenciales dentro de una misma explicación de un servicio, por ejemplo, poder ir a la información de las tarifas del mismo sin tener que leer toda la explicación o su normativa.

También es necesario el permitir al usuario saltar de una explicación de un servicio a otra sin necesidad de volver al apartado general donde se listan, que se permita la navegación local dentro del apartado ‘servicios’, **PRÁCTICA EXCELENTE** que vemos en la OUUK, la UOC y la HOU.

Y para que las explicaciones sobre los servicios se completen camino de la perfección sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** no observada en NINGUNA, ofrecer enlaces o integrar elementos en la interfaz que estén relacionados semánticamente con el servicio que allí se explica.

<i>Sobre el redactado</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Jerga profesional o lenguaje administrativo	●	●	●	●	?	●
Instrucciones en afirmativo	●	●	●	●	?	●
Acrónimos y abreviaciones	●	●	●	●	●	●
Número de palabras y frases para lectura en pantalla	●	●	●	●	●	●

Tabla 9. Servicios – Sobre el redactado^{ix} (elaboración propia)

En el momento de escribir los textos que serán el contenido del Web, hay que evitar la jerga profesional o el lenguaje administrativo y utilizar un vocabulario común pensando siempre en los usuarios, como viene siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK y la Uab. Y para una mayor comodidad del usuario es altamente aconsejable redactar todas las instrucciones en positivo. **PRÁCTICA EXCELENTE** observada en la OUUK, la HOU, y la Uab.

Es esclarecedor que todos los acrónimos y abreviaciones que puedan surgir en los textos estén definidos en el mismo texto como hacen en una **PRÁCTICA EXCELENTE** la OUUK, UNED, UOC y Uab.

Hay varias diferencias entre la lectura en pantalla y la lectura en papel y una de ellas es que para la lectura en pantalla es necesario limitar el número de palabras de cada frase y el

número de frases en cada párrafo, hecho que observamos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** en la OUUK, UNED, FernUni y Uab.

<i>Sobre la descripción del servicio</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Características del servicio	●	●	●	●	●	●
Tarifas/Costes	●	●	●	●	●	●
Normas de uso del servicio	●	●	●	●	●	●
Deberes de los usuarios	●	●	●	●	●	●
Derechos de los usuarios	●	●	●	●	●	●
Compromisos	●	●	●	●	●	●

Tabla 10. Servicios – Sobre la descripción del servicio (elaboración propia)

Las explicaciones de cada uno de los servicios deberían contener, como hacen en una **PRÁCTICA EXCELENTE** la OUUK y la Uab, las características del servicio de manera general, pero también las especificaciones por usuario, entre otras posibles informaciones. Estas características de servicio se ven complementadas, como en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK, FernUni y la UNED con información clara sobre las tarifas/costes.

Con la explicaciones de las características de los servicios deberían encontrarse, tal y como vemos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la UNED las normas de uso del servicio, junto con los deberes de los usuarios listados en tono positivo de la manera como lo hacen, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, en la UNED y en la UOC.

Acompañando a los deberes de los usuarios deben presentarse sus derechos. **PRÁCTICA RECOMENDADA** observada en la OUUK y la UNED. Estos derechos no deben confundirse con los compromisos que toma la biblioteca en la prestación del servicio y que como **PRÁCTICA RECOMENDADA**, que observamos también en la OUUK y en la UNED deben estar explicitados junto a las normas de uso del servicio.

<i>Sobre la atención y la participación</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Atención al usuario y participación	●	●	●	●	●	●
Contacto	●	●	●	●	●	●
Sugerencias, quejas y felicitaciones	●	●	●	●	●	●
Quejas y reclamaciones separadamente	●	●	●	●	●	●
Información sobre el proceso	●	●	●	●	●	●
Tiempo de respuesta	●	●	●	●	●	●

Tabla 11. Servicios – Sobre la atención y participación (elaboración propia)

De entre todos los servicios uno de los básicos, y siempre común en cualquier biblioteca es el de atención al usuario, puerta a la participación y esencial en un entorno virtual, ya que es el único contacto posible que los profesionales de la biblioteca tienen con los usuarios. Además los comentarios de los usuarios son una herramienta muy útil para todo tipo de mejoras, no sólo de los servicios sino de cómo se explican en el Web.

Por este motivo es conveniente tener canales de atención al usuario, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que observamos en todas las bibliotecas, pero que no siempre son servicios estructurados a tal efecto o canales de participación.

Nada más básico que ofrecer los datos de contacto, no tan solo de la biblioteca, sino de los responsables de los servicios, como vemos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK y la FernUni, ofreciendo, junto a la explicación de cada servicio, buzones, formularios, identificando a los responsables y abriendo vías de comunicación multicanal.

Aunque es necesario un servicio, accesible no tan solo para usuarios registrados, de sugerencias, quejas y felicitaciones centralizado, y dotado de personal que en el Web se presente, como en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la UNED, que sirve de canal de entrada de cualquier comentario que cualquier de los visitantes del Web quieran hacer llegar a la biblioteca.

Los usuarios que quieran ponerse en contacto, porque algo en la prestación del servicio no ha funcionado como debería, precisan de un canal diferenciado de atención para su reclamación, que no queja. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, observada en **TODAS**, la de no ofrecer ni tan solo información sobre la posibilidad de reclamar.

Cualquier contacto con la biblioteca sea por el motivo que sea, genera una serie de acciones que internamente se toman. La recepción de la comunicación, la redirección al responsable, la búsqueda de una respuesta, puede que alguna mejora en el funcionamiento o un cambio o corrección en el Web. Sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no hace **NINGUNA** informar del proceso que siguen las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se reciben en la biblioteca. Aunque sí se informa en alguno de los casos sobre los tiempos de respuesta, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que vemos en la OUUK, la UNED y la HOU.

<i>Otros aspectos</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Grupos de usuarios que participan en las mejoras de calidad	●	●	●	●	●	●
Contacto con el responsable o administrador del sitio	●	●	●	●	●	●
Órgano superior al que reclamar	●	●	●	●	●	●
Canales de participación y comunicación	●	●	●	●	●	●
Síncrona/Asíncrona	●	●	●	●	●	●

Tabla 12. Servicios – Otros aspectos (elaboración propia)

Una de las fórmulas que da mejores resultados, aunque requiere muchos esfuerzos, es la de fomentar los grupos de usuarios para la participación en las mejoras de calidad, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que **NINGUNA** de la biblioteca analizadas lleva a cabo.

Todo sitio web por funcionamiento y contenidos puede generar comentarios y quejas, que deben ser atendidos por el responsable o administrador del sitio. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la FernUni que presenta, invitando al usuario, la posibilidad de contactar con el *webmaster*.

Cuando todas las formas para quejarse o reclamar se agotan para el usuario, debería existir la posibilidad de reclamar a un órgano superior dentro de la universidad. **PRÁCTICA EXCELENTE** que **NINGUNA** biblioteca lleva a cabo.

Todas estas formas de comunicación y participación pueden darse a través de varios canales, tantos como la biblioteca abra. Vemos en, la **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK un sinfín de posibilidades a parte del correo electrónico, como son, entre otros: el chat, el teléfono, o el correo postal (ofrecido al usuario de forma explícita como servicio de atención al usuario). Porque no por estar en una universidad a distancia y en un entorno virtual, el servicio de atención al usuario solo se puede prestar de manera asíncrona.

CALIDAD

	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Procesos de calidad de la Biblioteca	●	●	●	●	●	●
Procesos de calidad de la Universidad	●	●	●	●	●	●
Plan estratégico	●	●	●	●	●	●
Misión, visión, objetivos (publicados)	●	●	●	●	●	●
Carta de servicios	●	●	●	●	●	●
Formalizada o no	●	●	●	●	●	●
Complementando las explicaciones sobre servicios	●	●	●	●	●	●
Mecanismos de control	●	●	●	●	●	●
Sistema de evaluación	●	●	●	●	●	●
Estudios de satisfacción	●	●	●	●	●	●
Indicadores definidos y publicados los datos	●	●	●	●	●	●
Aprobación de los órganos de gobierno de la Universidad	●	●	●	●	●	●

Sin entrar a valorar, uno por uno, los aspectos analizados podemos observar que, por lo que se refiere a informar sobre los procesos de calidad -si los ha habido- y en transparencia sobre los sistemas de control y mejora, el conjunto de bibliotecas analizadas no publica demasiada documentación. Aquellas universidades y bibliotecas que no muestran ningún tipo de proceso de calidad en su institución podemos ver que son las que olvidan algunos elementos esenciales y muchos detalles por lo que a la descripción de la oferta de servicios se refiere.

NOTAS

ⁱ Impartida por la profesora Nuria Balague

ⁱⁱ EADTU: European Association of Distance Teaching Universities (<http://www.eadtu.nl/>).

ⁱⁱⁱ En este artículo se presentan los resultados del análisis de los apartados Interfaces y Servicios del estudio. El acceso a los datos completos recogidos en el estudio se encuentra en: (repositori)

^{iv} Las ponderaciones completas se pueden consultar en: (repositori)

^v Tal y como se especifica en las recomendaciones de W3C es necesario crear diferentes hojas de estilo (CSS) para cada tipo de salida (ver <http://www.w3.org/TR/2008/REC-CSS2-20080411/media.html>).

^{vi} Actualmente existen diversos dispositivos de lectura que precisan de convertir el contenido de un web en formatos concretos para su correcta visualización (pdf, mobil, pnb, etc.). Podemos encontrar con cierta facilidad conversores que se pueden incorporar al web de la biblioteca para que el usuario elija el formato de descarga que más le convenga.

^{vii} Los cuatro navegadores más comunes son: Internet Explorer, Firefox, Chrome y Safari (fuentes: Net Applications, W3Counter, Wikimedia y Stat Counter)

^{viii} Weiner, S. (2009).

^{ix} Con un interrogante (?) han sido marcados los elementos que no han podido ser observados.

BIBLIOGRAFÍA

ALONSO ARÉVALO, J. et al. *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. In: SEMINARIO INDICADORES EN LA UNIVERSIDAD, León, 9 - 11 de junio de 1999. Información y decisiones. León: Universidad de León, 1999. <<http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf>>.

Balagué, N., Rey, C., Falomir, V. (2006), *Evaluación y gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias. Marketing y comunicación. Estado de la cuestión y propuestas de mejora*, REBIUN, Madrid.

Codina, L. 2000. *Evaluación de recursos digitales en línea: Conceptos, indicadores y métodos. evaluation of digital resources on line: Concepts, indicators and methods*. Revista Española De Documentación Científica 23, (1): 9.

Cole, Timothy. *Creating a Framework of Guidance for Building Good Digital Collections* First Monday [en línea], Vol. 7 Num. 5 (6 Mayo 2002).

Fuhr, Norbert, Giannis Tsakonas, Trond Aalberg, Maristella Agosti, Preben Hansen, Sarantos Kapidakis, Claus-Peter Klas, et al. 2007. *Evaluation of digital libraries*. International Journal on Digital Libraries 8, (1): 21-38.

Garibay, Cecilia, Humberto Gutierrez, and Arturo Figueroa. 2010. *Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the kano model*. Journal of Academic Librarianship 36, (2): 125-32.

Gonçalves, Marcos André, Bárbara L. Moreira, Edward A. Fox, and Layne T. Watson. 2007. "What is a good digital library?" – A quality model for digital libraries. Information Processing & Management 43, (5) (9): 1416-37.

Metzger, Miriam, Andrew Flanagin, and Ryan Medders. 2009. *Social and heuristic approaches to credibility evaluation online*. Conference Papers -- International Communication Association (2009): 1-40,

Morville, P. and Rosenfeld, L. (2006). *Information Architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites*. O'Reilly Media, Inc., 3 edition.

Nielsen, Jakob (1994), *Usability Inspection Methods*, Morgan John Wiley & Sons, ISBN 0-471-01877-5

Poorisat, Thanomwong, Benjamin Detenber, Vani Viswanathan, and Helen Nofrina. 2009. *Perceptions of credibility: A comparison of user-generated and expert-generated websites*.

Saracevic, Tefko, and Lisa Covi. 2000. *Challenges for Digital Library Evaluation*. in ASIS2000 Knowledge Innovations: Celebrating Our Heritage, Designing Our Future. - Proceedings of the 63rd Annual Meeting of the American Society for Information Science

Simon, Scott. *Information architecture for digital libraries*. First Monday [en línea], Vol. 13 Num. 12 (6 Diciembre 2008)

Twidale, Michael B., Anatoliy A. Gruzd, and David M. Nichols. 2008. *Writing in the library: Exploring tighter integration of digital library use with the writing process*. Information Processing & Management 44, (2) (3): 558-80.

Usability.gov (2003), *Research-based Web Design and Usability Guidelines*. U.S. Department of Health and Human Services, <http://usability.gov/pdfs/guidelines.html>

Weiner, S. (2009). *The contribution of the library to the reputation of a university*. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(1):3-13.

Xie, Hong. 2006. *Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives*. *Library & Information Science Research* 28, (3) (0): 433-52.