

ÍNDICE

CONTEXTO DE ACTUACIÓN	4
LA ENSEÑANZA MUSICAL Y LOS CONSERVATORIOS DE MÚSICA EN ESPAÑA	4
LAS BIBLIOTECAS DE CONSERVATORIOS SUPERIORES DE ESPAÑA	14
MARCO DE LA INVESTIGACIÓN	23
APROXIMACIÓN CONTEXTUAL	23
ESTADO DEL ARTE EN EL ÁMBITO DE ESTUDIO	35
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	46
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
METODOLOGÍA	52
OBJETO DE ESTUDIO	52
PARÁMETROS EVALUATIVOS	57
RESULTADOS DEL ESTUDIO	73
DATOS DE LAS DISTINTAS SEDES WEB	75
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS PRESENTADOS POR BIBLIOTECAS	85
CONCLUSIONES	93
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	109

INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo se pretende realizar una contribución al estudio y evaluación de sedes Web de bibliotecas de educación superior. Dentro de este campo tan amplio, se ha escogido como objeto de estudio las bibliotecas de los conservatorios superiores de música en España. Se considera que el tema seleccionado es oportuno, en tanto en cuanto no existe ningún otro estudio de estas características en España y, además, puede constituir un elemento útil, puesto que sus resultados podrán ofrecer soluciones para las problemáticas que puedan plantearse en este ámbito. Una buena plataforma de información y prestación de servicios en la red es, hoy en día, requisito imprescindible para cualquier biblioteca. Los conservatorios superiores, como centros de enseñanza superior especializada, precisan de una unidad de información, (llámese biblioteca, mediateca o centro de documentación), que satisfaga las necesidades informativas de sus usuarios, tanto de forma presencial como en línea.

El trabajo se ha estructurado en seis capítulos:

La primera parte se ocupa del llamado contexto de actuación. Ofrece una breve reseña del ámbito en el que se va a desarrollar el estudio. Se muestra un panorama de la enseñanza musical en España, así como una somera descripción de la situación de las bibliotecas en los conservatorios superiores de nuestro país.

El segundo capítulo se corresponde con el marco de la investigación. Se profundiza en una serie de nociones que nos permiten una conceptualización adecuada de la terminología que utilizaremos, centrándonos en cuestiones tales como, investigación, calidad o evaluación. Posteriormente, repasa el estado del arte en el ámbito de estudio, de modo que la revisión bibliográfica nos proporcione pilares metodológicos y líneas de trabajo rigurosas en las que asentar nuestro trabajo. A tal fin se extrae y recopila información relevante que atañe a nuestro problema de investigación. Constatando la inexistencia de trabajos concretos, se hizo preciso acudir a estudios referidos a sedes Web de bibliotecas y a trabajos que muestren la situación de las bibliotecas en centros musicales.

En tercer lugar procedemos a verbalizar los objetivos que esperamos conseguir con la investigación. Éstos deben ser inequívocos, para poder establecer desde el primer momento el camino a seguir, y realistas, puesto que de nada serviría establecer metas imposibles. Sería también deseable que el trabajo se constituyera en un recurso que pueda ser empleado en la práctica.

En cuarto lugar exponemos la metodología empleada. Se delimita el objeto de estudio sobre el que vamos a trabajar; el marco de actuación que nos ocupa, (es decir, los conservatorios superiores de Música en España), tiene dos límites claros; por un lado el geográfico, ya que vamos a centrarnos en nuestro país; por otro el número de centros, puesto que aunque son veintitrés los conservatorios superiores de Música en nuestro país, sólo seis de ellos tienen biblioteca con información y servicios en línea. Seguidamente se presenta la propuesta de parámetros e indicadores de medición y evaluación. En este sentido fue preciso un análisis previo para establecer los indicadores más útiles en este caso. Este proceso constituyó una tarea mucho más ardua y compleja de lo que parecía adivinarse en un primer momento, ya que revisada la literatura al respecto, se constatan indefiniciones terminológicas y contradicciones para encuadrar los ítems en parámetros evaluativos consistentes.

El capítulo quinto consiste en la fase de aplicación práctica, es decir, el análisis propiamente dicho de los sitios Web existentes, que se basa en el contraste de los parámetros establecidos con la realidad de las diferentes sedes Web y la comparación entre éstas, pudiendo constatar grandes diferencias entre unas y otras.

En el apartado sexto se presentan las conclusiones del estudio que tratan, en la medida de lo posible, de responder a los objetivos planteados en el tercer capítulo.

Por último se referencia toda la bibliografía consultada y que ha resultado de utilidad para este trabajo. Esta se cita usando la norma UNE 50-104-99. El trabajo se completa con diversos anexos, que contiene información adicional importante para prolongar y confirmar la explicación de los datos, pero que no se ha considerado otro lugar para ellos en a lo largo del documento.

CONTEXTO DE ACTUACIÓN

LA ENSEÑANZA MUSICAL Y LOS CONSERVATORIOS DE MÚSICA EN ESPAÑA

Hasta el siglo XVIII la enseñanza en los países occidentales había sido objeto de preocupación de algunas instituciones, pero en realidad no había ni una política escolar clara, ni un plan de educación en ningún país. En España existía un doble control sobre la enseñanza, por un lado el llevado a cabo por el Consejo de Castilla y, por otro, el de la Iglesia. La tasa de alfabetización no superaba el veinte por ciento de la población en los más altos estamentos sociales, siendo casi nula en las poblaciones rurales, (que eran la mayoría).

El origen remoto de los conservatorios se sitúa en la Italia del Renacimiento, donde surgen estrechamente vinculados con la Iglesia. En un comienzo estos centros atendían a niños desamparados por diversos motivos, a los cuales se les enseñaban un oficio, que les permitiera defenderse por si mismos, pero también se les encauzaban, si se venía que tenían aptitudes para ello, en el estudio de algún instrumento musical o la práctica del canto. En la época del Barroco, con las disputas religiosas entre reformistas y contrarreformistas, se produce una época de gran esplendor y producción musical. Es el momento de las grandes aportaciones, tanto en el terreno de la creación musical propiamente dicha, como en el del canto coral y la ejecución de conjuntos instrumentales. Destaca la figura de Comenio, quien en 1657, en su *Didáctica Magna, seu omnes omnia docendi artificum*, desarrolla una metodología adaptada para la enseñanza de la música, además fue un gran defensor de la enseñanza de las artes y algunos pedagogos lo señalan como el creador de métodos sensoriales y activos. Su sistema fue ampliado por Galin, quien publicó un método denominado *Meloplaste*, el cual prescindía de la notación común sustituyéndola por la notación cifrada.

Con el paso del tiempo muchos de aquellos centros alcanzaron una gran calidad en la formación musical, conformando más adelante escuelas especializadas, algunas de ellas con gran renombre y donde se formaron y/o impartieron docencia algunos de los

músicos más famosos como Bach, Vivaldi o Mozart. En esos momentos destacaba la figura de la capilla musical, integrada en las sedes catedralicias. El maestro de capilla, encargado de gestionar la misma, debía dominar teoría y la práctica de la música religiosa, componer, interpretar y también educar a los alumnos, dándose la circunstancia de que muchas capillas tuvieron su propio conservatorio musical.

Con la Revolución Francesa llega la separación de los tres poderes, el sufragio universal para los hombres y el régimen constitucional basado en la libertad y la igualdad entre los mismos. La Ilustración concibe el saber como un derecho de todos los individuos. Se produce pues un momento de optimismo pedagógico. El ciudadano debe conocer sus derechos y deberes, el Estado debe proporcionar una instrucción pública desde un sistema educativo que se encargará de promover. Durante este periodo se debatieron muchos proyectos educativos. Uno de ellos, aunque no fue aprobado, ha servido de modelo a muchos sistemas posteriores, se trata del modelo Condorcet¹. Éste propugna “...una enseñanza pública universal, gratuita y unificada con un carácter intransigentemente laico, independientemente de toda forma de adoctrinamiento estatal...”², además, para Condorcet “...la educación pública era tarea y deber del estado y, más allá de una tarea de organización escolar, era una cuestión política que tenía como finalidad contribuir para que la igualdad de los derechos constituidos por las leyes fuese efectiva...”³

En el campo musical se produce a partir de este siglo un aumento notable del número de autores de sistemas simplificados y de nuevas escrituras musicales. Rousseau⁴, en el siglo XVIII, escribió un método modal y utilizó la notación numérica como sistema pedagógico, compuso numerosas canciones para los niños y una de sus mayores aspiraciones fue la de difundir y popularizar la enseñanza musical, acorde con las inquietudes de la época por todo lo relacionado con la educación en general.

¹ Condorcet, matemático y filósofo francés, estableció en 1792 un plan de educación para la recién nacida República Francesa que contemplaba aspectos hasta ese momento inéditos.

² NUÑEZ SOARES, Marcos. “Los principios de la Revolución y la organización del sistema educativo francés” En *Sistemas educativos de la Modernidad*, Buenos Aires, 12 y 13 de Diciembre de 2008. En línea, disponible en: <http://www.scribd.com/doc/16635438/Ponencia-Coloquio-Word-97>.

³ Íbidem.

⁴ Rousseau fue el encargado de la entrada “Música” dentro de la Enciclopedia.

En España, el paso del Antiguo Régimen al actual fue menos abrupto que la Revolución Francesa, y no se logró hasta mediados del siglo XIX, originando un estado muy centralista y poco liberal. Al constituirse las Cortes de Cádiz, se instaura el principio de soberanía nacional, se separan los tres poderes, se produce la abolición del régimen señorial y se declara la libertad de imprenta. En 1812, con la primera Constitución, se dedica un apartado a la instrucción pública, esto es algo destacable porque va a ser la única Constitución que en su redacción se refiera a medidas concretas, en artículos como⁵:

artº 366:

En todos los pueblos de la Monarquía se establecerán escuelas de primeras letras, en las que se enseñará a los niños a leer, a escribir y contar, y el catecismo de la religión católica, que comprenderá también una breve exposición de las obligaciones civiles.

artº 367:

Asimismo se arreglará y creará el número competente de universidades y de otros establecimientos de instrucción, que se juzguen convenientes para la enseñanza de todas las ciencias, literatura y bellas artes.

Al poco tiempo se crea la Dirección General de Estudios, un organismo oficial para todas las ramas de la educación. El gobierno encarga a Manuel J. Quintana un documento sobre la organización de las enseñanzas públicas. En él se manifiesta que el objetivo de la instrucción era hacer de cada español un perfecto ciudadano, por lo que debía recibir una instrucción igual, completa, universal, uniforme, pública, gratuita y libre, impartida en castellano. Vemos cuánto se parecen estos principios a los propugnados por Condorcet, aunque adolece en aspectos tan importantes, desde nuestro punto de vista actual, como el papel de la mujer como partícipe de la instrucción y del sistema. En 1814 se convirtió en Proyecto de Decreto, pero la abolición y persecución del régimen constitucional que llevó a cabo Fernando VII dejó sin valor lo realizado hasta el año 1821, en el que se aprobó el Reglamento General de Instrucción Pública.

⁵Según la recopilación de Raquel Rico: En RICO LINAGE, Raquel. *Constituciones históricas. Ediciones oficiales*. Sevilla: Universidad de Sevilla, 1989, pp. 65-66.

En nuestro país, como nos indica Mariano Pérez⁶, los primeros centros de enseñanza musical, organizada y oficializada, nacen en el siglo XIX, concretamente con la creación del Real Conservatorio María Cristina de Madrid, por Real Decreto, de 15 de Julio de 1830, a semejanza de las instituciones que para la enseñanza de la Música existían en otros lugares de Europa. Las clases comenzaron el día 1 de Enero de 1831⁷, y se trata, hoy en día, del conservatorio decano de España.

Barcelona sería la segunda ciudad en formar centros musicales importantes. En 1837 se crea el Liceo Dramático de aficionados, que al año siguiente se convertirá en Liceo Musical. En la década siguiente se inaugura el Gran Teatro del Liceo, pasando en ese momento a ubicarse las enseñanzas musicales en su sede, que hoy en día perviven bajo el nombre de Conservatorio Superior del Liceo.

En 1857 se produce un hito al considerar necesario un rango supremo que facilitara la acción en cuestiones de enseñanza. Se instaura la Ley de Instrucción Pública propuesta por Claudio Moyano⁸, ministro de Fomento en ese momento. Su importancia fue tal que permaneció hasta 1970, con la llamada Ley Villar Palasí⁹. Durante el largo periodo que separa ambas leyes, (más de un siglo), la enseñanza obligatoria comprendía de los 6 a los 9 años pero no era gratuita, salvo para los más pobres. Después venía la enseñanza secundaria, el bachillerato y los institutos. Paralelamente se establecían estudios llamados “de aplicación”, que se corresponderían con la actual Formación Profesional y los estudios superiores en las facultades. En esta Ley Moyano se incluía la docencia que se impartía en ese momento en el Real Conservatorio de Música y Declamación, entre las enseñanzas superiores, (como las universitarias, pero no dentro de éstas).

⁶ PÉREZ GUTIÉRREZ, Mariano. “Los conservatorios españoles. Historia, reglamentaciones, planes de estudio, centros, profesorado y alumnado”. *Música y Educación*, núm. 15, 1993, pp. 17-48

⁷ REY GARCÍA, E. Reseña histórica del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid. En línea, disponible en: <http://www.educa.madrid.org/web/csm.realconservatorio.madrid/>

⁸ ESPAÑA. “Ley de Instrucción pública autorizada por el Gobierno para que rija desde su publicación en la Península é Islas adyacentes, lo que se cita”. *Gaceta de Madrid*, 10 de Septiembre de 1857, núm. 1710. En línea, disponible en:

http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/tifs.php?coleccion=gazeta&ref=1857/09551&anyo=1857&nbo=1710&lim=A&pub=BOE&pco=1&pfi=3.

⁹ Presidente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Ministro de Educación en el gobierno de Franco.

A partir de ese momento, siguiendo la estela de las iniciativas de Madrid y Barcelona, comienzan a surgir en España otros conservatorios superiores de música, muchos de ellos al socaire de la Sociedad Económica de Amigos del País. El conservatorio de Valencia se crea en Noviembre de 1979,¹⁰ le seguirán los centros de Sevilla, Granada, Málaga, Bilbao, San Sebastián y Oviedo. Todos estos centros de origen decimonónico, (con los avatares lógicos del paso del tiempo), han pervivido hasta nuestros días como conservatorios superiores.

La ley Moyano abrió el proceso de desarrollo del sistema educativo, pero sufrió, como es comprensible, varias alteraciones hasta su derogación en 1970. En primer lugar se produjeron los decretos de Ruiz Zorrilla¹¹ sobre la libertad de enseñanza y la Reforma de Chaos, proponiendo dos bachilleratos diferentes. Durante la Primera Restauración la enseñanza, como ocurrió con otros campos de la vida política y social, sufrió contradicciones a causa de la alternancia en el poder de liberales y conservadores, que llevó a un lento, pero palpable deterioro de la misma y contribuyó al nacimiento de una enseñanza privada. En el año 1900 se produjo de nuevo una mayor atención de los poderes públicos sobre la enseñanza y se crea el Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes, donde tuvo gran actividad Álvaro de Figueroa, Conde de Romanones¹², el cual logró, entre otras cuestiones, que los salarios de los maestros fueran sufragados por el Estado y que se renovaran los programas de enseñanza, a todas luces obsoletos. Muy interesante es el decreto del Ministerio de Instrucción Pública de 1905, en el que se permite la creación de escuelas de música con validez académica, siendo para ello necesario que el profesorado hubiera ingresado por el procedimiento de concurso-oposición. Al amparo de esta legislación surgen nuevos centros, tales como, los conservatorios de Alicante, Santa Cruz de Tenerife y Navarra.

Con la dictadura de Primo de Rivera se produjo un estancamiento en la enseñanza, a la vez que la sociedad se modernizaba, lo cual generó cierto anacronismo en la primera, que intentó ser subsanado por la II República, la cual tomó posturas novedosas y progresistas, con algunas ideas verdaderamente brillantes, pero que, al

¹⁰ PÉREZ GUTIÉRREZ, Mariano. Op. Cit, pag. 28

¹¹ Político español, diputado en Cortes y posteriormente Ministro de Fomento y de Gracia y Justicia durante la I República, y jefe de Gobierno con Amadeo I.

¹² Político español, fue Presidente del Senado, 17 veces ministro y 3 veces Presidente del Consejo de Ministros con Alfonso XIII. Formó parte del Partido Liberal de Sagasta y Canalejas.

apartar a las órdenes religiosas, produjo malestar por una parte importante de la población. Es en este momento cuando adquieren validez académica conservatorios como los de Córdoba, Murcia, Salamanca o Zaragoza.

Tras la Guerra Civil, se impone el nacional-catolicismo en la enseñanza de nuestro país durante los primeros años de la dictadura de Franco, lo que generó un estancamiento de la enseñanza. Sin embargo, pronto se comienza a ver la necesidad de una extensión de la enseñanza primaria y los inicios de las enseñanzas medias. En la Ley de Reforma de la Enseñanza Primaria en el año 1945 es al maestro a quien se le encomendó la labor de enseñar música, pero ésta solamente figuraba en los planes de estudio con un carácter formativo complementario, de esta manera la música según palabras de Nicolás Oriol “...*quedaba supeditada a la buena voluntad o afición de algún maestro que quisiera enseñar algunas nociones de música o canciones en el contexto de sus clases...*”¹³

Como hemos señalado, la situación legal continuó hasta la Ley General de Educación de 1970¹⁴ o Ley de Villar Palasí, que fue la expresión de ese deseo de desarrollo escolar, aunque perdió gran parte de su potencial cuando la separaron de la normativa de financiación que debía acompañarla.

A partir de esta Ley General de Educación, la Música, en la Educación Primaria, formaba parte del área de *Expresión Dinámica*, compartida con la Educación Física y los Deportes. Se cuidó por primera vez la incorporación de la educación musical en la enseñanza general, aunque en muchas ocasiones, por no decir siempre, ésta sigue siendo impartida por los maestros, con lo cual el mayor o menor gusto de éstos por la Música determina la dedicación y atención a esta disciplina. Por su parte en los centros de Enseñanzas Medias, es decir, en los Bachilleratos, se le presta más atención y se comienza a contratar profesorado especialmente dedicado a la educación musical. De esta forma, la necesidad de profesorado bien formado y con capacidades conlleva la publicación del Real Decreto 1194/1982 de 28 de mayo, en el cual se “homologan” por

¹³ ORIOL DE ALARCÓN, Nicolás “La Música en las enseñanzas de régimen general en España y su evolución en el siglo XX y comienzos del XIX”. *Lista Electrónica Europea de Música en la Educación*. Nº 16, 2005.

¹⁴ ESPAÑA. “Ley 14/1970, de 4 de agosto (Jefatura), General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa”. *Boletín Oficial del Estado*, 6 de Agosto de 1970, núm. 187, p. 12525. En Línea, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1970/08/06/pdfs/A12525-12546.pdf>

así decirlo, los títulos expedidos por los Conservatorios de Música a una licenciatura universitaria, de esta forma se hará posible una antigua reivindicación, que estas personas, formadas en los centros especializados en música, puedan tomar parte en las oposiciones orientadas al profesorado de Música en el Bachillerato. Éstas se convocan por primera vez en el curso académico 1984-85. Desde el año 1982 hasta el curso académico 1986-87 el Gobierno Socialista había llevado a cabo varias reformas educativas, que empezaron por la reforma del Ciclo Superior de E. G. B. en el año 1983. Es en este momento cuando se crea dentro de la plantilla de los colegios públicos *el Maestro especialista en educación musical* que se corresponde con la creación en las Universidades de la *Especialidad de Maestro en Educación Musical*.

La Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, (LOGSE)¹⁵, del año 1990, fue la primera que estableció un sistema descentralizado de enseñanza en España, al permitir que las comunidades autónomas no sólo gestionasen los centros educativos, sino que pudieran redactar un porcentaje muy importante de los contenidos curriculares. En ella se optó por potenciar un modelo de currículo abierto y flexible, con diferentes niveles de concreción, que ha tenido numerosas críticas. En esta Ley cabe destacar la definitiva incorporación de las enseñanzas artísticas en el sistema general, no sólo por la implantación en el Bachillerato de una modalidad de Artes, sino por la existencia de su Título II, dedicado en su totalidad a estas enseñanzas. Esta ley recogía algunas aspiraciones largamente esperadas en la educación musical de grado superior, tales como la separación de los conservatorios en grados y la actualización de las titulaciones. Las enseñanzas de música de grado superior, otorgaban el Título Superior de Música en la especialidad correspondiente, que es equivalente a todos los efectos al título de licenciado universitario, y su duración era de cuatro o cinco años dependiendo de la especialidad.

La impopularidad de la LOGSE, debido entre otros motivos al gran crecimiento del fracaso escolar, conllevó a la efímera LOCE, aprobada el 23 de diciembre del 2002. En ella se contemplaban las enseñanzas artísticas en la Educación Infantil, Primaria y Secundaria, pero con algunas modificaciones respecto a la LOGSE y con un espíritu de

¹⁵ ESPAÑA. “Ley Orgánica, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo”. Boletín Oficial del Estado, 4 de Octubre de 1990, núm. 238, p. 28927. En Línea, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1990/10/04/pdfs/A28927-28942.pdf>

reducción de contenidos y horarios para la música que despertó muchas críticas entre distintos sectores sociales y educativos. Los programas para las enseñanzas mínimas de Educación Primaria fueron objeto de remodelación por parte del Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. Para esta etapa educativa entre las áreas de conocimiento figuraba la *Educación Artística* que siguió manteniendo la misma denominación que en la LOGSE, pero suprimiendo de la misma la dramatización, quedando sólo las materias de música y de plástica.

La última ley relacionada con la Educación en nuestro país tan sólo tiene cuatro años, se trata de la Ley Orgánica de Educación, (LOE)¹⁶, y tiene como objetivo adecuar la regulación legal de la educación no universitaria a la realidad actual en España. En la teoría docente sobre la educación musical, la LOE supone, en líneas generales, la necesidad de una uniformidad en toda Europa en el número de créditos y la carga lectiva de las materias impartidas, de forma que todos los conservatorios superiores de Europa tienen que tener unos contenidos mínimos, pero el resto pueden ser ajustados por cada centro, siguiendo las directrices que marquen los propios países y, dentro de éstos, como en nuestro caso, las comunidades autónomas. Otras novedades de la LOE de cara a la educación musical son establecer un espacio nuevo de educación superior, donde recogen: “*La enseñanza universitaria, las enseñanzas artísticas superiores, la formación profesional de grado superior y las enseñanzas de artes plásticas y diseño de grado superior constituyen la educación superior*”¹⁷ y también la necesidad de proporcionar al alumno una formación artística de calidad y garantizar la cualificación de los futuros profesionales de la música.

La Ley, como hemos visto, se hace eco del concepto de Espacio Europeo de Educación Superior, (establecido en la denominada Declaración de Bolonia), y abre las puertas a especialidades no consideradas hasta ahora como universitarias, pero sí con los mismos “*derechos*” que ellas. Sin embargo la LOE no reconoce a las enseñanzas artísticas superiores el derecho a una regulación jurídica que garantice sus normas específicas, como tienen las enseñanzas universitarias. Elisa Roche, Catedrática de

¹⁶ ESPAÑA. “Ley Orgánica, de 3 de mayo, de Educación”. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de Mayo de 2006, núm. 106, p. 17158. En Línea, disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

¹⁷ *Ibidem*.

Pedagogía Musical, puso de manifiesto algunas de las vaguedades que respecto a la formación musical de grado superior todavía se encuentran en la ley¹⁸, las cuales pueden resumirse en que el contenido de las enseñanzas artísticas superiores se hará en el contexto de la ordenación de la educación superior española, en el marco europeo, y con la participación, en su caso, del Consejo de Coordinación Universitaria, lo cual parece demostrar que los conservatorios no tienen poder de decisión propio, algo que preocupa en grado sumo a los profesionales que desarrollan su labor en estos centros.

El Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, viene a recoger las aspiraciones de los profesionales, y a eliminar alguna de las indefiniciones de las que hablábamos anteriormente. El Decreto “...estructura las enseñanzas artísticas superiores en Grado y Postgrado, previendo en este último nivel las enseñanzas de Master y los estudios de doctorado en el ámbito de las disciplinas que les son propias mediante convenios con las universidades...”¹⁹.

Actualmente existen en España veintitrés conservatorios de grado superior, establecidos en las siguientes comunidades autónomas:

Andalucía: Conservatorio Superior de Música de Córdoba “Rafael Orozco”, Real Conservatorio Superior de Música “Victoria Eugenia” de Granada, Conservatorio Superior de Música de Málaga y Conservatorio Superior de Música “Manuel Castillo” de Sevilla.

1. Castilla y León: Conservatorio Superior de Música de Salamanca.
2. Cataluña: Escola Superior de Música de Catalunya y Conservatori Superior de Música del Liceu.
3. Comunidad Valenciana: Conservatorio Superior de Música “Oscar Esplá” de Alicante, Conservatorio Superior de Música de Castellón y Conservatorio Superior de Música “Joaquín Rodrigo” de Valencia.

¹⁸ ROCHE, Elisa Roche. “Europa cada vez más lejos”. *Doce Notas* nº 47, junio-septiembre 2005.

¹⁹ ESPAÑA. Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de Octubre de 2009, núm. 259 p. 89743. En Línea, disponible en: http://www.crue.org/export/sites/Crue/legislacion/documentos/BOE/27-10-09_Enseñanzas_Artísticas.pdf

4. Extremadura: Conservatorio Superior de Música de Badajoz.
5. Galicia: Conservatorio Superior de Música de A Coruña y Conservatorio Superior de Música de Vigo.
6. Islas Baleares: Conservatori Superior de Música i Dansa de les Illes Balears.
7. Islas Canarias: Conservatorio Superior de Música de Canarias.
8. Madrid: Real Conservatorio Superior de Madrid y Escuela Superior de Música Reina Sofía.
9. Murcia: Conservatorio Superior de Música “Manuel Massotti Littel”.
10. País Vasco: MUSIKENE Centro superior de música del País Vasco.
11. Pamplona: Conservatorio Superior de Música de Navarra.
12. Principado de Asturias: Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner”.
13. Aragón: Conservatorio Superior de Música de Aragón.

La última hora viene dada por el Real Decreto 631/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Música establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación²⁰. En él se define el contenido básico de los planes de estudios conducentes a la obtención del Título de Graduado o Graduada en Música, atendiendo al perfil profesional cualificado propio del ámbito de la música y de sus especialidades, también se atiende a las competencias transversales y generales. Establece las materias de formación básica y las materias obligatorias de cada especialidad con sus descriptores y número de créditos correspondientes, determina que las enseñanzas artísticas oficiales de master, reguladas en el Real Decreto de 2009, se impartan en los centros, pero las enseñanzas de doctorado deben llevarse a cabo mediante convenios con universidades.

Como vemos en los últimos 30 años se han producido más variedad de leyes y cambios, que en el resto de la historia de la educación reglada en nuestro país. En

²⁰ ESPAÑA. Real Decreto 631/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Música establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 5 de Junio de 2010, núm. 137, p. 48480. En Línea, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/05/pdfs/BOE-A-2010-8955.pdf>

muchas ocasiones los propios alumnos han llegado a tener dificultades para saber en qué plan estaba integrada su enseñanza, ya que dentro de cada uno se desarrollaban modificaciones continuamente. La importancia otorgada a la enseñanza musical ha ido cambiando, afortunadamente para mejor, y así vemos que a fecha de hoy ésta está plenamente identificada con la Enseñanza Superior.

LAS BIBLIOTECAS DE CONSERVATORIOS SUPERIORES DE ESPAÑA

Según la clasificación que la UNESCO ofreció en 1970 con motivo de su 16ª Asamblea General existen 5 tipos de bibliotecas²¹: Biblioteca Nacional, Biblioteca de Enseñanza Superior, Biblioteca escolar, Biblioteca Especializada y Biblioteca Pública.

Las bibliotecas de enseñanza superior según la UNESCO²² son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior y difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación. Esto parece que se ajusta a nuestro ámbito de actuación, en tanto en cuanto un conservatorio superior es un centro de enseñanza superior.

Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, son mantenidas por una asociación, al servicio del gobierno, el parlamento, institución de investigación etc. suelen depender de sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos, como de biblioteconomía. Suelen trabajar con tipos documentales muy concretos, donde el material en formato de libro no es siempre el más común. Esto también representa la realidad de las bibliotecas de los conservatorios superiores.

²¹ UNESCO. *16th General Conference of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Paris 12 October to 14 November 1970*. En línea, disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001140/114046Eb.pdf>

²² Op. Cit.

Vamos a analizar someramente ambas tipologías para tratar de determinar la adscripción más adecuada para las bibliotecas objeto de este estudio.

Siguiendo la definición de bibliotecas de enseñanza superior que ofrece la UNESCO²³, extraemos que su objetivo primordial, y al que se dirigían todas sus actividades, hasta hace bien poco, era eminentemente educador, como lo era la propia universidad o centro del que dependía. La biblioteca era, y es, “...*el corazón de la Universidad, un motor para hacerla conservadora, transmisora y creadora de saber...*”²⁴. Pero además en los últimos tiempos las universidades han pasado a convertirse en “...*instituciones de vertebración social básica y necesitan interactuar con la sociedad mediante mecanismos eficaces entre los cuales sus bibliotecas ocupan una posición estratégica...*”²⁵ y, como no podía ser de otra manera, sus bibliotecas se han visto arrastradas en este proceso, puesto que la evolución de las bibliotecas en estos centros de enseñanza superior va paralela a la de las instituciones que las acogen, y, además, se ven afectadas por las transformaciones acaecidas en el mundo bibliotecario.

El hecho de que muchas de las bibliotecas universitarias sean depositarias de fondos antiguos ha creado una realidad compleja y con una problemática de difícil solución. Estas bibliotecas se debaten entre especialización o enciclopedismo, entre usuarios restringidos o generales. Las bibliotecas universitarias se enfrentaron a finales del siglo pasado a un replanteamiento de su situación. No hay que olvidar, de cualquier modo, que esta tipología bibliotecaria en realidad engloba situaciones muy diferentes, ya que, al estar sometidas a la organización, estructura y planificación de las universidades de las que dependen, una u otras responderán de forma diferente a los diferentes planteamientos.

Estas transformaciones de las que hablamos han sido más acusadas una vez entrado el siglo XXI gracias a los nuevos planes de estudio y a lo que se ha llamado el Nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), donde se prima de forma excepcional el estudio y la investigación personal y, por tanto, donde la biblioteca adquiere un peso específico todavía mayor del que ya poseía.

²³ Op. Cit.

²⁴ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. “La Biblioteca Universitaria”. En. ORERA ORERA, Luisa, (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996 pp. 363-378

²⁵ TORRES SANTO DOMINGO, Marta. “La función social de las bibliotecas universitarias”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 80, Septiembre 2005, pp. 43-70.

La misión de estas bibliotecas va íntimamente ligada a las del centro del que dependen. Sus objetivos específicos, es decir, los que trata de alcanzar en cuanto a biblioteca, si seguimos a José Antonio Gómez son los siguientes²⁶: proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción al conocimiento científico que tengan los estudiantes; formar colecciones de materiales de referencia y especializada en las diversas materias que cubran los planes de estudio; proporcionar un servicio de información, orientación y formación de usuarios que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca; apoyar la investigación especializada y favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época a través de una colección documental diversa.

Por su parte, durante muchos años, las bibliotecas especializadas se encontraban sólo ubicadas en instituciones de investigación; con el paso del tiempo se fueron creando también en el sector público y privado, orientadas a actividades tecnológicas, de investigación o de servicios. Un buen número de bibliotecas especializadas, sobre todo aquellas albergadas en instituciones académicas, apoyan tanto programas de investigación, como de docencia, elementos que las relacionan con los centros de educación superior, como es el caso de las bibliotecas de los conservatorios superiores

Los elementos comunes que se identifican en las bibliotecas especializadas son los siguientes²⁷: los usuarios tienen una formación elevada y unas necesidades de información altamente especializada; poseen colecciones ricas sobre un área específica; cuentan con personal especialista tanto en la gestión de la información, como en el área temática en la que trabaja; sus colecciones están formadas por documentos de diferente naturaleza y por lo que se conoce como “literatura gris”, de muy alto valor y difusión restringida, ya que por lo general no se obtiene por canales comerciales; también cuentan con publicaciones periódicas, ponencias presentadas en congresos, etc.; además, ofrecen la facilidad de acceso a bases de datos en línea, tanto propias como nacionales o internacionales.

Algo complementario y que debería ser fundamental, aunque por desgracia a veces no lo es tanto, es la especialización del personal que trabaja en una biblioteca especializada. Los profesionales deben adelantarse a las demandas de sus usuarios, para

²⁶ Íbidem.

²⁷ VELLOSILO GONZÁLEZ, Inmaculada. “Las Bibliotecas Especializadas”. En. ORERA ORERA, Luisa, (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, pp. 379-385

ofrecerles, oportunamente, la información que requieran en apoyo de sus actividades. Los servicios de petición bajo demanda y de difusión selectiva de información pueden considerarse un punto indispensable en las bibliotecas especializadas y que ahora, con la tecnología existente, se vuelve una tarea más sencilla. En el caso concreto que nos ocupa, puesto que todos los usuarios pertenecen a la institución y por tanto se encuentran muy controlados, (carné de estudiante, etc.), se hace fácil e indispensable cierto trato personalizado para cada uno.

En realidad, si reflexionamos, ambos tipos de biblioteca tienen más cosas en común de lo que parece, en estos tiempos las fronteras entre tipologías bibliotecarias cada vez son más difusas. Con esta teoría se muestra coincidente nuestra colega Mariví Sorolla²⁸ cuando afirmaba que en una biblioteca de un centro de enseñanza musical debían de darse dos coordenadas básicas, especialización de sus fondos y formación e información de sus usuarios.

La biblioteca no es únicamente aquel lugar donde se guardan los libros o una mera acumulación de estanterías con documentos. Como bien definió Manuel Carrión “*La biblioteca es una colección de libros debidamente organizada para su uso*”²⁹. Si por libro entendemos documento en general, (término mucho más adecuado puesto que va más allá del tradicional concepto de libro impreso), porque como el mismo Carrión argumenta³⁰, “*...la biblioteca se abre de continuo a nuevos medios y el tratamiento catalográfico de todos ellos es cada vez más homogéneo...*”, la definición sigue vigente y establece las condiciones mínimas. *Debidamente organizada* deja claro que no sirve como decíamos, una mera acumulación de documentos, se precisa de una gestión, organización, etc., que debe realizar un profesional, *para su uso* establece el fin último de la biblioteca, ninguna de las actuaciones que se lleven a cabo en el tratamiento documental tiene sentido si no se orientan al usuario. Estos documentos deben ser tratados y procesados adecuadamente por un profesional, para facilitar al usuario, tanto profesor como alumno o cualquier otro investigador, el acceso a la

²⁸ “Función de la Biblioteca en un centro de Enseñanza Musical”. En *Jornadas sobre Bibliotecas en Conservatorios y Escuelas de Música. Vitoria, 5, 6 y 7 de Octubre de 1995. Escuela de Música Jesús Guridi*. Madrid: Asociación Española de Documentación Musical, 1996, pp. 79-87.

²⁹ CARRIÓN GUTIEZ, Manuel. *Manual de Bibliotecas*. 2ª ed., 4ª reimp. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002.

³⁰ *Ibidem*.

información. Por todo ello, el concepto actual de biblioteca entiende a ésta como un conjunto de servicios. En ese sentido la IFLA³¹ ha ido acuñando una serie de términos, que complementan a la palabra y concepto de biblioteca, de modo que sea, efectivamente, algo más que un edificio o una sala.

Un centro de enseñanza musical debe tener su propia biblioteca, ésta debe tener cierta autonomía dentro del organigrama del centro y, por supuesto, debe tener el mejor fondo posible, ofreciendo el mayor número de servicios que pueda. Esta afirmación puede parecer una obviedad, pero la realidad es tozuda y nos muestra que aún a fecha de hoy el mensaje no parece haber sido interiorizado por gran parte de las instituciones e individuos imbricados en el proceso de la enseñanza musical superior. Si, como hemos visto, un conservatorio de grado superior es, según las leyes de educación, equivalente a todos los efectos a un centro universitario, la biblioteca de un conservatorio de grado superior debe responder con las mismas utilidades que una biblioteca universitaria.

Sin embargo, no son comparables los presupuestos, la dotación de personal, los servicios, los espacios físicos dedicados a ellas, etc., de las bibliotecas de conservatorios en España a los de las bibliotecas universitarias, a causa de una serie de circunstancias tales como la separación histórica de las enseñanzas musicales respecto al resto de enseñanzas superiores, la gran tradición de los centros de información en las universidades frente a los conservatorios, la mayor concienciación política y social de la importancia de la información y la documentación en las universidades, etc. Aunque todos estos motivos son ciertos, ninguno por sí solo justifica este secular atraso.

En las *Jornadas sobre Bibliotecas en Conservatorios y Escuelas de Música*, celebradas en 1995, Koldo Bravo, bibliotecario del Musikene, decía: “*La situación de las bibliotecas de conservatorios y escuelas de música en España no es precisamente buena [...]. Esta mala situación tiene su reflejo también en las dificultades de abordar el estudio de la misma...*”³². Lo cierto es que en muchos aspectos, las cosas poco han cambiado en estos quince años. En el año 2009 el propio Koldo Bravo se dirigió a todos

³¹ IFLA Directory 1994-1995. The Hague: IFLA, pp.20-21.

³² BRAVO, Koldo “Situación de las Bibliotecas de Conservatorios y Escuelas de Música en España” En *Jornadas sobre Bibliotecas en Conservatorios y Escuelas de Música. Vitoria, 5, 6 y 7 de Octubre de 1995*. Escuela de Música Jesús Guridi. Madrid: Asociación Española de Documentación Musical, 1996, pp.15-31.

los bibliotecarios de conservatorios de música para preparar una ponencia, para el congreso ISME en Bolonia, y las cifras que se presentan apenas han cambiado en estos años³³.

En el año 1995 se constataba que la presencia de las bibliotecas en conservatorios superiores de música no era muy alta, y los datos sobre personal dedicado a ellas, servicios e instalaciones eran francamente pobres³⁴. De un total de veintitrés conservatorios de grado superior, en 1995 sólo trece tenían servicio de biblioteca u ofrecieron datos acerca del mismo:

Conservatorio de Música, Danza y Arte de Palma de Mallorca

Conservatorio Superior “Oscar Esplá” de Alicante

Conservatorio Superior Municipal de Música de Barcelona.

Conservatorio Superior Estatal de Música de La Coruña

Conservatorio Superior de Música de San Sebastián

Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner” de Oviedo

Conservatorio Superior de Música de Vigo

Conservatorio Superior de Música de Santa Cruz de Tenerife

Conservatorio Superior de Música de Sevilla

Conservatorio Superior de Música “Joaquín Rodrigo” de Valencia

Escuela de Música Jesús Guridi de Vitoria

Real Conservatorio de Música de Madrid

Real Conservatorio de Música Victoria Eugenia de Granada

En estas trece bibliotecas estudiadas en 1995 había veintidós profesionales, de los cuales sólo catorce tenían una dedicación plena. El resto se encontraban contratados a tiempo parcial, (aunque desconocemos si en ese tiempo sería la media jornada laboral efectiva o tan sólo seis u ocho horas semanales). Si atendemos a la remuneración

³³ BRAVO, Koldo. “Las bibliotecas de los conservatorios superiores LOGSE. Nuevos retos profesionales” En *28 Conferencia Mundial de ISME, Bolonia, 20-25 de Julio de 2009*. En prensa.

³⁴ BRAVO, Koldo, Op. Cit.

económica percibida por estos profesionales, encontramos que la mitad del total son remunerados por su trabajo, y la otra mitad, (once personas), no. Este dato es significativo, ya que permite establecer el espectro de la importancia que se otorga a los profesionales de la documentación y la información en estos centros. En la mayor parte de las ocasiones estas situaciones se corresponden con el profesorado que, habiéndose quedado sin las horas mínimas de docencia, se ve obligado a llevar la biblioteca para cubrir horas, en muchos casos la palabra “*obligado*” expresa la situación exacta por la cual esa persona ha llegado a desempeñar esas tareas, complejas y que requieren mucha dedicación.

Sobre la superficie útil de los espacios destinados a la biblioteca, las cantidades presentadas eran muy dispares, desde los veintiséis metros cuadrados hasta más de setecientos, situándose la media en ciento ochenta y seis metros cuadrados, cantidad no muy alta si tenemos en cuenta que dentro del espacio total se cuantifican no sólo la sala de lectura sino también los depósitos.

El número de puestos para que los usuarios puedan llevar a cabo consultas, tareas etc. oscilaba también bastante, entre los doce y los sesenta, situándose la media en veintisiete.

Los aparatos pertenecientes a las bibliotecas para poder desarrollar sus funciones con naturalidad eran muy escasos, constatándose que apenas había servicios de reprografía o informáticos. Sin duda hoy en día en ese aspecto se ha podido mejorar bastante, gracias al interés de las autoridades educativas en introducir las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) en los ámbitos educativos.

Las colecciones eran el único punto donde los datos no eran tan negativos, si hablamos en términos absolutos, en las trece Bibliotecas de conservatorios superiores que en ese momento se analizaban, se cuantifican unos fondos que rondan los treinta mil documentos. Sin embargo, el escaso tratamiento al que suelen someterse desde el punto de vista técnico, (sobre todo lo referido al análisis documental), y desde el punto de vista de la difusión, (no se favorece la circulación con la conveniente publicidad de novedades etc.), conllevaban que muchos de esos fondos, estén infrautilizados.

Los presupuestos eran verdaderamente exiguos y, en la mayor parte de las ocasiones, las bibliotecas no tenían presupuesto propio, esta teoría viene avalada por el hecho de que no poseen datos sobre gastos, algo que de ser estas unidades las que se autogestionaran, si tendrían. Mencionábamos antes que un centro de enseñanza musical debía tener su propia biblioteca y que ésta debía tener cierta autonomía dentro del organigrama del centro, usamos el condicional como forma verbal porque efectivamente, aunque *debería de ser así*, no lo es.

Respecto al fin último de esta investigación, examinar los servicios Web ofrecidos desde las bibliotecas de los conservatorios, vemos que ni siquiera se recoge algo similar en los datos que presentan ya que, si bien en 1995 existía acceso a la Red, ésta todavía no se entendía en muchos ámbitos como un medio para ofrecer servicios añadidos a los usuarios, a pesar de que fueran las bibliotecas universitarias las primeras en verlo así y, por tanto, los conservatorios deberían haber seguido su estela.

En el estudio de Koldo Bravo³⁵ del año 2009, se ofrecían menos datos, puesto que sólo siete bibliotecas de conservatorios habían contestado a sus preguntas. Así mismo, para la realización de este trabajo, se ha encuestado telefónicamente a las bibliotecas de los conservatorios superiores de música en España y podemos extraer los siguientes datos:

Sólo tres centros poseen un número de trabajadores, (fijando el mínimo en 4 personas), que permita establecer turnos racionales y una escala jerárquica que divida las tareas y especialice al personal.

Los fondos continúan oscilando en márgenes demasiado amplios, desde los poco más de once mil registros que ofrecen algunos, hasta los ciento setenta y cinco mil, que nos sigue demostrando las enormes diferencias que separan a unos centros de otros. El tratamiento al que suelen someterse desde el punto de vista técnico, sobre todo lo referido al análisis documental, sigue siendo modesto aunque se aprecia que se está intentando hacer un esfuerzo por modernizar las instalaciones y los sistemas de gestión, ya que cinco bibliotecas³⁶ tienen un sistema integrado de gestión bibliotecaria. En tres

³⁵ BRAVO, Koldo. Op. Cit.

³⁶ En la tabla de Koldo Bravo sólo aparecen cuatro ya que el Conservatorio Superior de Música “*Eduardo Martínez Torner*” emplea la herramienta Absys desde Enero de 2010.

de los casos corresponde al programa Absys, (Real Conservatorio Superior de Madrid, Musikene del País Vasco y Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner” de Asturias). Por su parte, la Escuela Superior de Música de Cataluña usa el sistema VTLS y el Conservatorio Superior de Valencia, por su parte, posee FileMaker. Estos sistemas emplean el formato MARC y permiten realizar todas las tareas, desde la catalogación al control de la circulación, poniendo a los centros que los emplean, en el siglo XX, (que no todavía el XXI), de la gestión bibliotecaria.

Los servicios que se ofrecen en estos centros no están contemplados en el estudio de Koldo Bravo³⁷ aunque, en general, se centran en la consulta y préstamo de documentos, tanto en sala como domiciliario, la información bibliográfica y referencial y el acceso a Internet. En algunas bibliotecas se ofrece también un servicio de Alfabetización Informacional e información de novedades³⁸.

³⁷BRAVO, Koldo. Op. Cit.

³⁸ Se ofrecerá más información sobre la situación actual de las bibliotecas en los conservatorios superiores de música en España, en el capítulo de Metodología.

MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

APROXIMACIÓN CONTEXTUAL

Para delimitar claramente el marco de la investigación debemos empezar por clarificar ciertas nociones terminológicas. La primera de ellas bien podría ser precisamente el término de *investigación*, que en el Diccionario de la Real Academia³⁹ se entiende como la *acción y efecto de investigar*⁴⁰, entendiendo ésta como “*Realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia*”⁴¹. Si acudimos a autores⁴² que han trabajado la acotación del término *investigación* dentro del campo de las Ciencias Sociales vemos que entienden ésta como “... *un proceso sistemático de recogida y análisis lógico de información con un fin concreto*...”⁴³.”

Se trata, como hemos señalado, de un proceso *sistemático*, porque *los procedimientos no son actividades casuales, sino que están planificados para obtener datos sobre un problema de una investigación particular*⁴⁴. Esos datos se unirán a los ya existentes, iniciándose entonces un nuevo ciclo de investigación, que necesariamente conllevará conocimiento. También es un proceso *organizado* puesto que debemos conocer lo que debe hacerse durante todo el estudio, *aplicando las mismas definiciones y criterios y actuando de forma idéntica ante cualquier duda*⁴⁵. Para conseguirlo, es imprescindible escribir un protocolo de investigación donde se especifiquen todos los detalles relacionados con el estudio. Y sobre todo debe ser un proceso *objetivo*, en donde las conclusiones obtenidas en el estudio no estén basadas en impresiones arbitrarias, sino en hechos que se han observado y medido, y en cuya interpretación se evite cualquier prejuicio que los responsables del estudio pudieran hacer. *La objetividad se refiere a la recogida de datos y los procedimientos de análisis a partir de los cuales*

³⁹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. En línea, disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>

⁴⁰ *Íbidem*

⁴¹ *Íbidem*

⁴² MCMILLAN, James H.; SCHUMACHER, Sally. *Investigación educativa: una introducción conceptual*. Madrid: Pearson Educación, 2005

⁴³ *Íbidem*

⁴⁴ *Íbidem*

⁴⁵ CORDERO GUEVARA, J. A. y PEREDA RIGUERA, M. J. *Concepto de método científico. Concepto de una investigación*.

*se puede obtener una interpretación razonable*⁴⁶. La investigación trata de llevar a cabo una medida de los objetos, situaciones o procesos estudiados y trabaja con datos precisos, (30.000 volúmenes, 700 usuarios, 40 visitas por día...).

La investigación es la actividad de indagación, y el procedimiento para seguir esa búsqueda es el método científico. Se han determinado dos clases de investigación, la investigación básica y la investigación aplicada, pero en realidad ambas se confunden y se entremezclan.

Investigación básica. También llamada investigación fundamental o investigación pura, contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes. Se trata de la investigación llevada a cabo “...para probar una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos...”⁴⁷ Al no arrojar beneficios inmediatos, (económicos o sociales), podría ser vista como un simple ejercicio de curiosidad, (que en realidad es una cualidad humana básica y una de las razones esenciales de la actividad científica de todos los tiempos). No obstante, en un plazo mayor o menor los resultados de la investigación básica encuentran aplicaciones prácticas.

Investigación aplicada. Se centra en campos de práctica habitual⁴⁸ y se trata de la utilización de los conocimientos para emplearlos en provecho de la sociedad; la aplicación del conocimiento de una o varias áreas especializadas de la ciencia para resolver problemas prácticos.

En nuestro caso, y si seguimos las definiciones anteriormente reseñadas, estaremos llevando a cabo siempre una investigación aplicada. A causa de la primacía de los métodos y los presupuestos de las ciencias puras en el conocimiento científico, se ha tendido hacia una mayor valoración de todas las cuestiones que eran objetivas, cuantificables, y se ha dejado de lado algunos elementos necesarios pero donde había cabida para cierta subjetividad. Esto es un error, ya que estamos ante realidades sociales, con sus particularidades y, por tanto, como tal deben ser estudiadas.

⁴⁶ MCMILLAN, James H.; SCHUMACHER, Sally. Op. Cit.

⁴⁷ Íbidem

⁴⁸ Íbidem

Dentro de este pequeño apartado conceptual, nos ocupamos ahora de la *calidad*, ya que, de un tiempo a esta parte, hay una especie de “fiebre” por cuantificar y certificar la calidad de procesos y servicios. Si acudimos al Diccionario de la Lengua Española vemos que por calidad entiende en su primera acepción “*Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*”⁴⁹ y en la segunda “*Buena calidad, superioridad o excelencia*”⁵⁰. Entendemos, por tanto, que se trata de lograr *bondad que hace digno de singular aprecio y estimación*⁵¹, algo, por tanto, loable y necesario en nuestro ámbito de actuación, las bibliotecas.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios⁵², en la época artesanal, (preindustrial), se entendía por calidad hacer las cosas, (hablemos de lo que hablemos, desde un ánfora a dar una disertación filosófica), bien, independientemente del coste y esfuerzo. Cuando llega la Revolución Industrial, el término calidad se confunde con el de producción y se trata de hacer el mayor número posible de cosas, (más coches, más cursos etc.). Después de la II Guerra Mundial los conceptos cambiaron y se empiezan a establecer criterios de calidad más cercanos a los que hoy conocemos, se preocupan de evitar elementos defectuosos en los elementos materiales pero intentando que conlleven el menor coste posible. Hoy en día, sin embargo, se habla de la calidad total, que no es ni más ni menos que una idea centrada en *la permanente satisfacción de las expectativas del cliente*⁵³, (usuario en nuestro caso), evidentemente si es con el menor coste posible mejor. Así es como podemos definir hoy en día calidad como un grado de perfección progresivo, para ofrecer bienes y servicios, adecuados al uso al que se destina, contribuyendo a la satisfacción tanto personal como a los destinatarios. Otra forma de verlo sería que la calidad es *una característica deseable, para la que está planteado el producto o los servicios a través de procesos de perfeccionamiento, optimización, en cumplimiento de las expectativas de eficacia eficiencia y satisfacción*⁵⁴. Esta última definición se ajusta más que el resto

⁴⁹ Op. Cit.

⁵⁰ Íbidem

⁵¹ Íbidem

⁵² EVANS, J. R.; y LINDSAY, W. *Administración y Control de la Calidad*, 4º Ed. México: Internacional Thomson, 2000

⁵³ Íbidem

⁵⁴ REBOLLOSO PACHECO, Enrique, FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Baltasar, CANTÓN, Pilar. *Guía de autoevaluación de los servicios universitarios*. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2005. En línea, disponible en:

al caso que nos ocupa, ya que desde las bibliotecas lo que ofrecen son servicios, es decir, cosas intangibles, donde, por tanto, la evaluación cualitativa cobrará gran importancia.

En el mundo de las Ciencias Humanas y Sociales, alejados de la idea fabril y empresarial de la calidad, existen varios autores muy preocupados por la materia, sobre todo en el mundo de la educación. Robert Stake es uno de los ejemplos, y propone un modelo para la evaluación que denomina evaluación comprensiva, (*responsive evaluation*). En su obra expone y desarrolla un modelo de evaluación que creará escuela dentro de las Ciencias Sociales y que, básicamente, sostiene que una evaluación completa, bien hecha, debe sostenerse tanto en estándares como en la evaluación comprensiva. La conjunción de distintas visiones, que no son necesariamente complementarias, ofrecerá una mayor sutileza y profundidad en el análisis de la evaluación de la calidad. Se trataría pues de una evaluación de la calidad por facetas.

Hoy en día cuando hablamos de calidad resulta imprescindible hacer mención a la Organización Internacional para la Normalización, conocida por sus siglas en inglés ISO, y a la evolución de la familia de las normas que ISO ha denominado 9000. La Organización Internacional para la Normalización se origina a partir de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939). En octubre de 1946, en Londres, representantes de veinticinco países deciden adoptar el nombre de International Organization for Standardization⁵⁵. ISO es una federación mundial integrada por organismos nacionales de normalización representantes de cada uno de los 159 países participantes⁵⁶. Es a partir de 1987 cuando se empiezan a adoptar las normas ISO 9000 como estándar mundial con lo referente a la gestión de la calidad. Este sistema de calidad, basado en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representa, desde hace algunos años, la mejor opción para las empresas, organismos, instituciones, etc., interesadas en conseguir procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y una mejora continua. En muchos estudios para la implementación de la ISO 9000 se

<http://www.agae.es/include/files/institucional/plan/guiasautoevaluacion/GuiaEvaluacionServiciosUniversitarios.pdf>.

⁵⁵ ISO. En línea, disponible en: <http://www.iso.org/iso/about.htm>

⁵⁶ Íbidem

destaca que “...a diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las normas ISO 9000, no caducan, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente⁵⁷. De todas formas huelga decir que obtener una certificación ISO 9000, no asegura que se hayan eliminado de forma total y *ad aeternum* los fallos en el sistema interno o que siempre los procedimientos vayan a ser eficaces, pero al menos permite tener preestablecido un sistema para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que éstos se repitan.

Por su parte la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, (EFQM), aplica el concepto de calidad a la Educación Superior, dentro de la que se engloban, como ya sabemos, los conservatorios superiores, definiéndola como “...grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida...⁵⁸”. EFQM es una organización sin ánimo de lucro, formada hace más de veinte años y con más de 600 miembros, que se ha convertido en el paradigma de la Excelencia, con un diseño en el que se aglutinan las prácticas más actuales vinculadas con la gestión dentro de las organizaciones, tanto de autoevaluación como de evaluación externa, que permiten conocer el grado de madurez del sistema de gestión de la institución estudiada. EFQM facilita una opinión experta mediante equipos de trabajo calificados con experiencia de organizaciones similares, *formados en las técnicas de evaluación y retroalimentación y que llevan a cabo una evaluación completa, analizando todos los aspectos del sistema de gestión, mediante una metodología determinada y de una manera periódica⁵⁹*. Entre los miembros que cuenta EFQM en España⁶⁰ podemos encontrar a AENOR, ADIF, REPSOL YPF, la Diputación de Alicante o diversas consultoras. Eso nos da una idea de los diferentes grupos que pueden formarse para abarcar la práctica totalidad de campos del conocimiento sobre los que podamos querer trabajar.

⁵⁷ UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE. *Propuesta Técnico-Económica de Implementación Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001-2000*. En línea, disponible en: <http://158.170.64.69/DocumentosNormativaInterna/ISO%209001-%202000/Propuesta%20T%C3%A9cnico%20-%20Econ%C3%B3mica.pdf>

⁵⁸ EFQM. En línea, disponible en <http://www.efqm.org>

⁵⁹ Íbidem

⁶⁰ La lista completa puede consultarse en la página Web de EFQM, Op. Cit.

Por último, hemos consultado a otro gran organismo europeo, específicamente relacionado con la calidad en la Educación Superior, ámbito en el que está inmersa nuestra investigación. Se trata de la Asociación Europea para la Garantía de Calidad en la Educación Superior, (ENQA) ⁶¹. Este organismo data del año 2000 y se estableció para promover la cooperación europea en el campo de la calidad. La idea de la asociación se origina en el Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Calidad en la Educación Superior (1994-95), *que demostró el valor de compartir y desarrollar la experiencia en el área de control de calidad*⁶². Posteriormente, la idea recibió impulso en la Declaración de Bolonia de 1999. La Comisión Europea, a través de subvenciones, financia sus actividades. En España son miembros de la ENQA la propia Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación, (ANECA), y varias agencias de carácter autonómico para la calidad en la educación universitaria. Para este organismo la calidad en la Educación Superior “...significa describir la eficacia de todo lo que se hace para asegurar que los estudiantes puedan obtener el máximo beneficio de las oportunidades de educación que se les ofrece, así como satisfacer todos los requisitos para conseguir el resultado para el que están trabajando...”⁶³.

Enrique Reboloso, Baltasar Fernández y Pilar Cantón, responsables de los textos del *Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU)*, afirman que⁶⁴ “...en el ámbito estrictamente de la enseñanza superior la calidad suele identificarse con la idea de rendimiento de la institución, según los siguientes aspectos: (a) logro de objetivos (eficacia y eficiencia de los resultados perseguidos)[...] (b) capacidad para mantener el sistema y su soporte social en un ambiente caracterizado por la burocratización [...] y (c) capacidad para adquirir los recursos necesarios para lograr sus fines, identificándose aquí la calidad con los grupos o unidades de la organización que tienen más fuerza para alcanzarlos....”

⁶¹ Siglas del nombre de la institución en inglés; European Network for Quality Assurance in Higher Education.

⁶² ENQA. En línea, disponible en: <http://www.enqa.eu/>

⁶³ ENQA. *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. En línea, disponible en: <http://www.enqa.eu/files/ESG%20version%20ESP.pdf>

⁶⁴ REBOLLOSO PACHECO, Enrique, FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Baltasar, CANTÓN, Pilar. *Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU). Guía de autoevaluación de los servicios universitarios*. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2005. En línea, disponible en: <http://www.agae.es/include/files/institucional/plan/guiasautoevaluacion/GuiaEvaluacionServiciosUniversitarios.pdf>.

En el contexto de la gestión de la calidad en las bibliotecas, muchos han sido los organismos e investigadores que han intentado a lo largo de las últimas décadas establecer unos criterios oportunos para una adecuada gestión de las mismas. Algunos de ellos se han centrado en una tipología bibliotecaria concreta, como el caso del Manifiesto de la IFLA/UNESCO por la biblioteca pública⁶⁵ o REBIUN⁶⁶ en sus Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas; otros, por el contrario, estaban más preocupados por elementos concretos del ámbito de la biblioteconomía y, por tanto, los han llevado a cabo basándose en los elementos que iban a evaluar, como Jaime L. Peón cuando se preocupa específicamente del personal y los presupuestos⁶⁷ u otros autores⁶⁸, que investigan sobre los servicios Web de las bibliotecas; por último una buena parte de la literatura revisada⁶⁹ se decanta por estudios que engloban todos los aspectos posibles a evaluar dentro de la biblioteca, en aras de la llamada calidad total.

Siguiendo la argumentación de Javier Gimeno consideramos que excelencia, en el ámbito de las bibliotecas, se entiende como el logro de resultados basados en aspectos tales como⁷⁰:

1. Orientación hacia los resultados
2. Coherencia de los objetivos
3. Gestión por procesos y hechos
4. Desarrollo e implicación de las personas
5. Innovación y mejora continua

La actividad de la gestión de una biblioteca debe tener siempre como objetivo “...la consecución de los mejores resultados posibles dentro de los previsibles que

⁶⁵ Versión en español disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm>

⁶⁶ REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. Documento de trabajo*. En línea, disponible en:

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/Bibliotecas_Universitarias_y_Cientificas.pdf&%5d

⁶⁷ PEÓN PÉREZ, Jaime L. La evaluación de personal y presupuestos en un sistema bibliotecario. En línea, disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9595110183A.PDF>

⁶⁸ Fernanda María Melo, Luís Codina y Purificación Moscoso entre otros.

⁶⁹ Destacamos entre otros a Javier Gimeno; José Antonio Gómez; María Pinto o Luís Codina.

⁷⁰ GIMENO PERELLÓ, Javier. *Evaluación de la calidad en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009.

*pudieran obtenerse como resultado de esa gestión...*⁷¹. Para conocer hasta qué punto hemos llegado a esos resultados a esa ansiada calidad es necesario llevar a cabo la evaluación.

La metodología de actuación para llevar a cabo esta evaluación es un proceso que a juicio de Jaime Luís Peón debe conllevar los siguientes pasos⁷²:

1. *La determinación de los criterios de aquello que va a ser evaluado.*
2. *La implantación física de un sistema de captación selectiva de la información.*
3. *La comparación y valoración de los valores reales observados.*
4. *El establecimiento de un sistema que permita la corrección eficaz de los desajustes.*

Para poder ofrecer desde las bibliotecas de los conservatorios superiores productos y servicios de calidad, debemos asegurar esa calidad desde el momento de su diseño. Un producto o servicio de calidad es el que satisface las necesidades del usuario de la biblioteca y, por tanto, necesitamos conocerlas para diseñar el producto que las cubra, en el mínimo tiempo y menor coste posible. Debemos luego asegurarnos de que el producto se corresponde con las especificaciones diseñadas, y concuerda con las exigencias del proyecto, así como que se obtiene y mantiene la calidad requerida, desde que el diseño del producto es planteado, hasta que éste se pone a disposición de los usuarios, (publicación en la red), para su utilización.

El estudio de la calidad de productos y procesos de desarrollo para la Web es relativamente reciente, puesto que se trata de una preocupación actual de la comunidad científica y empresarial. En los últimos años se han publicado en la Web y también en formato impreso una serie de guías y criterios que ayudan a mejorar el proceso de diseño y autoría de las aplicaciones Web con relación a aspectos de usabilidad, navegabilidad, accesibilidad, entre otros, pero también se hace necesario la evaluación del software que permite que la Web se desarrolle.

⁷¹ PEÓN PÉREZ, Jaime Luís. “La evaluación de servicios bibliotecarios”. En ORERA ORERA, Luisa, (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996

⁷² *Ibidem*

La calidad Web queda definida por una serie de características precisadas en la ISO 9126⁷³, publicada en 1992 con el nombre de “*Information technology –Software product evaluation: Quality characteristics and guidelines for their use*”, que a su vez estaba basada en el modelo de McCall⁷⁴ y que plantea un estándar internacional para la evaluación de la calidad de productos de software que permite evaluar y comparar productos sobre una misma base. Las características que nombra son las siguientes:

1. Funcionalidad: Las funciones satisfacen necesidades declaradas o implícitas de nuestros usuarios. De nada sirven grandes funcionalidades que en realidad no sirven para los intereses de quienes deben usarlo. Sus funciones son aquellas que satisfacen los siguientes elementos: Idoneidad, exactitud, interoperabilidad, seguridad y el cumplimiento de normas.
2. Fiabilidad: Capacidad de un sistema para mantener su nivel de rendimiento. Se trata de que la página desarrolle su función, bajo las condiciones fijadas y durante el período de tiempo determinado. Se caracteriza por presentar: madurez, recuperabilidad y la tolerancia a los fallos.
3. Usabilidad: Esfuerzo necesario para el uso y la valoración individual de tal uso, por parte de un conjunto de usuarios. Estudia la forma de diseñar sitios Web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible. Se trata de que se puedan producir en los usuarios el aprendizaje, la comprensión, la operatividad y también que ejerzan atracción.
4. Portabilidad: Es la capacidad de un sistema para ser transferido de un entorno a otro, característica que posee un software para ejecutarse en diferentes plataformas, el código fuente del software es capaz de reutilizarse en vez de crearse un nuevo código cuando el software pasa de una plataforma a otra. A mayor portabilidad menor es la dependencia del software con respecto a la

⁷³ ISO 9126 es un estándar internacional para la evaluación del Software. Está supervisado por el proyecto SQuaRE, ISO 25000:2005, el cual sigue los mismos conceptos. El estándar está dividido en cuatro partes las cuales dirigen, respectivamente, lo siguiente: modelo de calidad, métricas externas, métricas internas y calidad en las métricas de uso.

⁷⁴ El modelo de McCall organiza los factores en tres ejes o puntos de vista desde los cuales el usuario puede contemplar la calidad de un producto, basándose en once factores de calidad organizados en torno a los tres ejes y a su vez cada factor se desglosa en otros criterios.

plataforma. Se trata de tener capacidad de instalación; de re-emplazamiento o coexistencia con otras plataformas y sistemas.

5. **Mantenibilidad:** Es el esfuerzo necesario para realizar modificaciones específicas del producto software. Las modificaciones pueden incluir correcciones, mejoras o adaptación del software a cambios en el entorno, en los requisitos o en las especificaciones funcionales.
6. **Eficiencia:** Es la relación entre el nivel de prestaciones de un sistema y el volumen de recursos utilizados en condiciones declaradas, sus procedimientos. Por eficiencia se entenderán los recursos empleados en relación con la precisión y plenitud con que los usuarios alcanzan los objetivos especificados. A esta idea van asociadas la facilidad de aprendizaje, (en tanto que supone un coste en tiempo), la tasa de errores del sistema y la facilidad del sistema para ser recordado, (una asimilación inapropiada puede traducirse en errores de usuario).

Como dice Luís Olsina “...*la calidad no podrá ser agregada a los artefactos Web al final del proceso de desarrollo sino que, por el contrario, se necesitará considerarla durante todo el ciclo de vida de desarrollo: la calidad debe ser planificada. La calidad es un resultado del proceso, y debe ser un factor directriz del mismo...*”⁷⁵, es preciso que se tome conciencia de la necesidad de llevar a cabo todo el trabajo necesario para imbuir de esa deseada calidad a la publicación Web, que, por sus propias características inherentes, es de acceso público desde el momento de su creación.

Por último vamos a ocuparnos de la **evaluación**, vemos que todos los conceptos están interrelacionados, es difícil considerar todas las características y atributos deseables o necesarios de un sitio Web si no se ha elaborado previamente con un modelo de calidad que permita a los evaluadores especificar ordenadamente dichas características y atributos.

En el diccionario de la Real Academia Española la palabra *Evaluación* se define como *señalar el valor de algo y también como estimar, apreciar o calcular el valor de*

⁷⁵ OLSINA, Luís Antonio. Ingeniería de Software en la Red. Metodología Cuantitativa para la Evaluación y Comparación de la Calidad de Sitios Web. Tesis doctoral Presentada a la Facultad de Ciencias Exactas de la UNLP. Directo: Gustavo Hector ROSSI. En línea. Disponible en: <http://www.di.uniovi.es/~cueva/investigacion/tesis/WebsiteQEM.pdf>.

*algo*⁷⁶. De esta definición parecen derivarse las posibles distinciones entre una evaluación cuantitativa o cualitativa. La evaluación es un proceso que concibe, obtiene y comunica información en forma de juicio. Se trata de valorar el nivel de los logros obtenidos sobre los objetivos formulados y su función principal es orientar en la toma de decisiones respecto a un caso determinado. Son potencialmente evaluables todos los elementos: el método, el proceso, los sujetos, etc. La evaluación debe ser considerada como un proceso amplio y así pues, los fines y objetivos, la selección de los medios y métodos, su organización y los mismos procedimientos de evaluación, deben ser objeto de un juicio previo a todo el proceso.

Antes de iniciar una evaluación *es necesario plantearse tres preguntas básicas*⁷⁷: Para quién, para qué y cómo. El para quién nos indica que la evaluación es distinta según quién la realice puesto que en realidad obedece a unos objetivos concretos. El para qué implica un balance de lo realizado, intentando prever actuaciones futuras de mejora de las situaciones observadas en la evaluación. Las bibliotecas necesitan medir la eficacia del trabajo ejecutado y realizar los ajustes que les permitan lograr sus objetivos; se trata de identificar los aspectos que necesitan ser mejorados. El cómo no siempre es fácil. Es necesario que los datos que se reúnan así como la forma de llevarla a cabo se adecuen a la idea general de la evaluación.

Tradicionalmente⁷⁸ se han establecido dos tipos de evaluación, que ya hemos apuntado, se trata de la evaluación cuantitativa y la evaluación cualitativa. Es necesario conocerlas y tener en cuenta sus diferencias, ya que ambas serán necesarias para nuestra tarea. En realidad, cualitativo y cuantitativo son planteamientos complementarios en la investigación en Ciencias Sociales, y veremos como en nuestra investigación emplearemos ambas, habrá elementos que podrán ser evaluados bajo un prisma cuantitativo, pero muchos otros, de hecho la mayoría, sólo podrán calibrarse bajo una evaluación cualitativa.

⁷⁶ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Op. Cit.

⁷⁷ FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999

⁷⁸ La diferencia entre los paradigmas cuantitativos y cualitativos pueden rastrearse desde el siglo XIX con autores como Comte y Durkheim en el lado cuantitativo y Dilthey, Husserl, Baden en el cualitativo. En los últimos tiempos ha nacido el interés por buscar las compatibilidades y complemento entre ambas tendencias ya que fueron naciendo fuertes críticas a que los métodos cuantitativos que tendían a distorsionar o simplificar demasiado realidades sociales, esta es la teoría de autores como Cook y Reichardt.

1. *Evaluación Cuantitativa*. Se caracteriza por ser positivista “científica” objetiva, (basada en grandes muestras, no da toda la explicación del fenómeno estudiado), generalizadora, medible, realista. Se dice que la investigación cuantitativa *presenta resultados estadísticos en forma de números*⁷⁹.
2. *Evaluación Cualitativa*. Esta evaluación describe e interpreta los procesos en los entornos estudiados, considerando todos los elementos que intervienen en ellos. Da autonomía, complementariedad a lo cuantitativo y articula lo singular su marco estructural generalizable asume la representatividad de los datos cualitativos. Para McMillan y Schumacher, su característica más destacable es que *presenta los datos como una narración*⁸⁰.

La investigación no conllevaba un juicio de valor, como si observamos en la evaluación. Ésta va más allá, los investigadores debemos de ser capaces de interpretar los datos objetivos que proporciona la investigación para convertirlos en juicios de valor.

En nuestra investigación vamos a evaluar la calidad. Según Javier Gimeno estaríamos llevando a cabo *la acción y efecto de señalar, estimar, apreciar, calcular o reconocer la buena, muy buena o excelente propiedad de las funciones o prestaciones desempeñadas por una organización y su personal destinadas a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada*⁸¹.

Solamente nos queda por determinar cuáles van a ser los elementos empleados para evaluar; cómo vamos a concretar, a manifestar lo que vemos. Se hará empleando parámetros, que a su vez se subdividen en indicadores. Como existe cierta indefinición terminológica procedemos a delimitar sus significados.

1. Indicador: Se emplean para medir la calidad de la aplicación o el resultado de una intervención. Son instrumentos que nos permiten establecer cierto orden, hacer previsiones, comprender el fenómeno con respecto a unas dimensiones, observar como evoluciona a lo largo del tiempo y sobre todo, (algo muy importante para las planificaciones por su valor predictivo), captar las

⁷⁹ MCMILLAN, James H.; SCHUMACHER, Sally. Op. Cit.

⁸⁰ MCMILLAN, James H.; SCHUMACHER, Sally. Op. Cit.

⁸¹ GIMENO PERELLÓ, Javier. Op. Cit.

tendencias de los cambios. Para Codina⁸² responden a la pregunta, “¿cómo evaluamos este parámetro?”⁸³... y además “...son la forma de determinar la calidad...”⁸⁴

2. Parámetro: *Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación*⁸⁵ A partir del establecimiento de un parámetro, una determinada situación puede entenderse o situarse en perspectiva. Los parámetros responden a la pregunta de qué queremos evaluar: “*son las propiedades o dimensiones del recurso que van a ser analizadas o consideradas*”⁸⁶

ESTADO DEL ARTE EN EL ÁMBITO DE ESTUDIO

Se lleva a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva sobre el objeto de investigación que nos ocupa. La propia temática elegida reduce considerablemente el marco temporal al que debemos retrotraernos. Aunque el origen primero de Internet se encuentra en los Estados Unidos en la década de los 60 del pasado siglo, lo cierto es que la World Wide Web, tal y como hoy la entendemos, no aparece hasta la década de los 90, con la irrupción de los navegadores y de los editores de páginas Web. En España, concretamente, primero estuvo disponible para los grandes centros universitarios y científicos y no llegaría de forma masiva al resto de la sociedad hasta los últimos años de la citada década. De este modo, toda la literatura científica relacionada con las cuestiones nucleares de este trabajo tiene muy poco tiempo real, pero su grado de obsolescencia es bastante alto, como todo lo relacionado con las nuevas tecnologías, y, por tanto, apenas usaremos obras anteriores al año 2000.

Se han interrogado un conjunto de fuentes de información que nos permitieron recopilar un considerable grupo de registros bibliográficos, fundamentalmente sobre la

⁸²CODINA, Lluís. *Evaluación de calidad en sitios Web: Metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorias*. En línea, disponible en:

<http://www.lluiscodina.com/metodos/procedimientos2006.doc>

⁸³Íbidem

⁸⁴Íbidem

⁸⁵REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Op. Cit.

⁸⁶CODINA, Lluís. *Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales en línea*. En línea, disponible en: <http://www.lluiscodina.com/metodos/metodov6.doc>

enseñanza musical en España, las bibliotecas de conservatorios y la calidad y evaluación de sedes Web.

Hemos consultado catálogos de bibliotecas, comenzando por los catálogos colectivos de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias), CBUC (Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña), REBECA, base de datos que contiene registros de las bibliotecas públicas españolas, así como el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico español. Acudimos, igualmente, a bases de datos científicas: ISOC e ISOC-Biblioteconomía, LISTA (Library, Information Science & Technology Abstracts), ERIC (Education Resources Information Center) Temaria y COMPLUDOC. Para las búsquedas legislativas hemos empleado la base de datos IBERLEX. Acudimos, igualmente, a bases de datos de tesis doctorales, en concreto, Teseo y TDX.

Asimismo, hemos accedido a las plataformas de revistas electrónicas contratadas por la Biblioteca de la Universidad de León: ScienceDirect, Springer, Wiley y Emerald, fundamentalmente. Se ha completado la interrogación a recursos a texto completo acudiendo a repositorios institucionales y temáticos Open Access, entre los que destacamos Dialnet y E-Lis.

Se ha acudido, a los dos principales buscadores académicos en la actualidad, Google Scholar y Scirus, así como a los motores tradicionales, especialmente Google.

Por último, señalar que se ha prestado especial atención a las publicaciones procedentes de las organizaciones internacionales profesionales tales como IFLA, UNESCO, etc., y sobre normalización (ISO, EFQM, etc.).

Tras este proceso constatamos que la existencia de fuentes de información específicamente relacionadas con las bibliotecas de conservatorios superiores de España es muy escasa, y se encuentra recogida en la bibliografía empleada. A excepción hecha del gran trabajo llevado a cabo por parte de AEDOM, la Asociación Española de Documentación Musical⁸⁷, que cada año con su boletín intenta tomar el pulso de la situación de estos centros, no existen prácticamente en España más publicaciones sobre el tema. Un hito fundamental fue la publicación, con motivo de las 9ª Jornadas de FESABID, de la obra *Bibliotecas en centros de enseñanza musical en España*,

⁸⁷ AEDOM. En línea, disponible en: www.aedom.org/

publicada por la propia AEDOM, en el año 2005⁸⁸. Más aún notamos esa carencia si nos centramos en el tema concreto de los contenidos ofrecidos en sus sedes Web. Esta situación, como es obvio, dificulta la tarea investigadora, pero a su vez nos reafirma en la necesidad de llevarla a cabo. Creemos que ha de contribuir a comprender la situación actual de las bibliotecas en los conservatorios superiores, y, por tanto, su estudio alienta el espíritu investigador.

Se hace precisa también una lectura de toda la literatura relacionada con la metodología que queremos emplear en nuestra investigación; evaluación, indicadores, usabilidad, accesibilidad, etc., para extraer todos aquellos aspectos que nos pueden resultar pertinentes.

La incursión en las páginas de los organismos internacionales de calidad y certificación, (ISO, W3C, EFQM, ENQA, etc.) es necesaria para conocer de primera mano sus directrices, pero hubiera sido mucho más árida si no se acompañara de la lectura de obras relacionadas con esta temática, que la acercan al ámbito que nos ocupa y permite que se vean más cercanos términos que en ocasiones pueden parecer abstractos.

En este sentido ha sido muy útil la lectura de *Evaluación de la calidad en bibliotecas. Compromiso con lo público*, de Javier Gimeno⁸⁹, donde ofrece una perspectiva completa de todos los elementos necesarios para ofrecer en las bibliotecas un servicio público que satisfaga las necesidades y exigencias de los usuarios; ofreciendo tanto una visión teórica hasta ejemplos de buenas prácticas. Se trata de una obra de reciente publicación, lo cual aporta la ventaja de ofrecer datos de las últimas investigaciones y tendencias.

En obras anteriores sobre evaluación de servicios de las bibliotecas destacan algunos autores, como Jaime Luis Peón⁹⁰, que a finales de la década de los 90, trabajó el tema de la evaluación de la gestión presupuestaria y de personal en los centros

⁸⁸ AEDOM. (Asociación Española de Documentación Musical). *Bibliotecas en centros de enseñanza musical en España*. Madrid: AEDOM, 2005.

⁸⁹ GIMENO PERELLÓ, Javier. *Evaluación de la calidad en bibliotecas. Compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009

⁹⁰ PEÓN PÉREZ, Jaime Luis “La evaluación de personal y presupuestos en un sistema bibliotecario”. *Documentación de las ciencias de la información*, N° 18, 1995. En línea, disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9595110183A.PDF>

bibliotecarios y, por extensión, en los sistemas de bibliotecas. Fue uno de los primeros autores en hablar de la aplicación de parámetros e indicadores aplicados a la evaluación de cuestiones, en principio, tan poco cuantificables como la satisfacción de los usuarios, la calidad de los servicios etc.

Óscar Arriola, en su obra *Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*⁹¹ se preocupa principalmente de establecer una serie de fórmulas matemáticas para concretar los indicadores cuantitativos que definen los mínimos de calidad en los servicios bibliotecarios. De su obra lo más destacado es el resumen clarificador de qué debemos evaluar en un servicio bibliotecario presencial de una institución de educación superior.

Miguel Duarte⁹² establece unas definiciones de los conceptos claves en la evaluación, ejemplificando en algunos momentos con la propia biblioteca de la Universidad de Cádiz, convirtiendo pues a estos conceptos en algo cercano y apropiado al ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación.

Marta Torres en “*La función social de las bibliotecas universitarias*”⁹³ muestra como la importancia social de las bibliotecas universitarias exige que la calidad sea en éstas un elemento obligado y presta especial atención al modelo EFQM que “...*conjuga y analiza a su vez los distintos aspectos que se consideran relevantes dentro de una organización...*”⁹⁴. Se trata además del modelo que la ANECA ha elegido para evaluar las bibliotecas universitarias y, por tanto, su lectura nos muestra las directrices para llevar a cabo una evaluación de las bibliotecas que estuviese en la línea de lo que están haciendo los organismos institucionales con competencias en la materia de nuestro país. La obra de Moscoso y González del Valle “*Análisis comparado de los procesos de*

⁹¹ ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Alfagrama, 2006

⁹² DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. *Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios. I. Aspectos metodológicos*. En línea. Disponible en: dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=50955

⁹³ TORRES SANTO DOMINGO, Marta. “La función social de las bibliotecas universitarias”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 80, Septiembre 2005, pp. 43-70. En línea, disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6236.pdf>

⁹⁴ TORRES Op. Cit.

evaluación de bibliotecas universitarias españolas”⁹⁵ analiza los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias que se han seguido en España, desde 1996 hasta estos momentos desde distintos organismos institucionales a través de elementos como el I y el II Plan Nacional de Evaluación de las Universidades (PNECU), El Plan Andaluz de la Calidad de las Universidades o La Calidad de los servicios de biblioteca del Ministerio de Educación y Ciencia hasta llegar a la actualidad donde prima la certificación mediante ISO 9000 siguiendo directrices del EFQM. Con este recorrido histórico las autoras nos permiten ver en qué punto se hallan las evaluaciones de calidad de las bibliotecas universitarias, las cuales, como ya sabemos, siempre han ido por delante del resto de instituciones de Educación Superior en nuestro país y, por tanto, marcan la pauta a seguir.

Precisamente el análisis del *Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU). Guía de autoevaluación de los servicios universitarios*⁹⁶, permite extraer elementos valiosos para las cuestiones de calidad y evaluación, muy especialmente a la hora de definir los conceptos generales.

Yee había sido de las pioneras en establecer en el año 1999, con motivo de la Conferencia Internacional de la IFLA⁹⁷, una serie de principios para la correcta visualización de los catálogos en línea. En esos primeros momentos, los catálogos y las utilidades que ofrecen para las búsquedas, eran la punta de lanza del uso de la Web en bibliotecas y centros de documentación, con la intención de compartir información y facilitar la ansiada Disposición Universal de Publicaciones. Yee se centra en la visualización de la información catalográfica, con el objetivo de *establecer recomendaciones para una buena práctica en las visualizaciones de los catálogos en*

⁹⁵ MOSCOSO, Purificación; MARTÍNEZ DEL VALLE, Carmen. “Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2009, vol. 32. En línea. Disponible en:

<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0909110155A.PDF>

⁹⁶ REBOLLOSO PACHECO, Enrique, FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Baltasar, CANTÓN, Pilar. *Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU). Guía de autoevaluación de los servicios universitarios*. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2005. En línea. Disponible en:

<http://www.agae.es/include/files/institucional/plan/guiasautoevaluacion/GuiaEvaluacionServiciosUniversitarios.pdf>

⁹⁷ YEE, Martha M., “Guidelines for OPAC displays”, *65th IFLA Council and General Conference, Bangkok, Thailand, August 20-August 28, 1999*. Traducción española: “Directrices para las visualizaciones en catálogos en línea”. En Línea, disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/098-131s.htm>

*línea*⁹⁸. Lo más destacado desde nuestro punto de vista es que intenta armonizar los intereses de los fabricantes de software, bibliotecarios y usuarios.

Siguiendo la línea iniciada por Yee, Carmen Marcos Mora⁹⁹ en el año 2004 presenta el análisis de un total de 20 interfaces de catálogos en línea de bibliotecas universitarias de España y Latinoamérica con diferentes sistemas de gestión bibliotecaria, centrándose en el acceso por materias. Aboga por la necesidad de normalizar el diseño de estas interfaces para que todo sea más intuitivo para el usuario, destacan sus conclusiones acerca de las carencias que en ese momento observa en la presentación de resultados de las búsquedas y que muchas de ellas todavía hoy se encuentran en los OPACs.

Las profesoras Alvite y Rodríguez Bravo¹⁰⁰ han abordado la evaluación de interfaces, analizando las prestaciones de los sistemas de búsquedas, las páginas de resultados, la gestión de contenidos, el diseño, la ergonomía y la amigabilidad de los sistemas, concepto éste ciertamente interesante, donde caben elementos como la ayuda que ofrece el sistema o si la terminología es adecuada al usuario.

Recientemente Amalia Más y Celia Chaín¹⁰¹ en *Avaluació dels instruments de consulta en línia inclosos en els Webs dels arxius nacionals hispanoamericans* analizan los instrumentos de consulta en línea de las páginas Web de los archivos nacionales latinoamericanos, estableciendo una lista de servicios básicos que éstos deben prestar, y comprobando si efectivamente los cumplen. Se centran principalmente en las prestaciones de las páginas de inicio y de presentación de los resultados.

⁹⁸ YEE. Op. Cit.

⁹⁹ MARCOS MORA, Mari Carmen, “El acceso por materias en los catálogos en línea: Análisis comparativo de interfaces”. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 27, núm. 1, 2004, pp. 45-72. Accesible en: http://www.mcmarcos.com/pdf/2004_acceso-redc.pdf.

¹⁰⁰ RODRÍGUEZ BRAVO, B.; ALVITE DÍEZ, M. L. “Propuesta metodológica de evaluación de interfaces de OPACs. INNOPAC versus UNICORN”. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 27, n. 1, enero-marzo 2004, p. 30-44.

¹⁰¹ MAS BLEDA, Amalia, CHAÍN NAVARRO, Celia. “Avaluació dels instruments de consulta en línia inclosos en els Webs dels arxius nacionals hispanoamericans”. *Textos Universitaris de biblioteconomia y documentació*, núm. 23, 2009

Por su parte, resultan notables las aportaciones de Lluís Codina sobre la evaluación de recursos digitales^{102 103}. Este autor ha llevado a cabo un estudio en profundidad de las agencias de evaluación más significativas de nuestro entorno internacional, particularmente de Estados Unidos y del Reino Unido y también de las listas de parámetros e indicadores a considerar en la evaluación de recursos digitales ofrecidos por distintos autores, la mayoría de ellos anglosajones que habían trabajado sobre ese particular hasta ese momento. Con una recensión de los principales parámetros extraídos de diferentes estudios e indicadores propios, Codina estructuró una lista inicial de parámetros e indicadores que se fue depurando en sucesivos análisis y pruebas de viabilidad. El resultado final es la creación de una metodología de evaluación de recursos Web que ha sido, y es, la más citada por todos los profesionales de nuestro país, básica para comenzar cualquier investigación sobre los recursos ofrecidos en la Web. Muchos de nuestros indicadores estarán basados en el modelo de Codina.

José Luis Orihuela¹⁰⁴ fue también uno de los primeros autores que estableció una serie de parámetros e indicadores para la evaluación de los contenidos Web que nos acerca a la obra de J. E. Alexander y M. A. Tate¹⁰⁵, que en 1999 establecieron un test para evaluar contenidos en la Web que ha permanecido vigente hasta hoy.

José Antonio Merlo en *“La evaluación de la calidad de la información Web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas”*¹⁰⁶ ofrece una visión rápida y sencilla sobre la necesidad de evaluar la calidad de la información en la Web, porque cualquier persona, independientemente de sus conocimientos y capacidades, puede publicar en la red y, por tanto, estamos más expuestos que nunca a una intoxicación informativa. Sin

¹⁰² CODINA, L. “Parámetros e indicadores de calidad para la evaluación de recursos digitales”. En: *VII Jornadas Españolas de Documentación. La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*; 2000 octubre 9-11. Bilbao: FESABID; 2000, pp135-144.

¹⁰³ CODINA, L. “Evaluación de recursos digitales en línea: Conceptos, indicadores y métodos”. *Revista Española de Documentación Científica*, nº 23, 1, 2000

¹⁰⁴ ORIUELA, José Luis. *Evaluación de contenidos de sitios Web. Adaptación del Test de Alexander & Tat. En Línea. Disponible en:* <http://mccd.udc.es/orihuela/forms/web.doc>

¹⁰⁵ ALEXANDER, J. E.; TATE, M. A. *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999

¹⁰⁶ MERLO VEGA, José Antonio. “La evaluación de la calidad de la información Web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas”. *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8). En línea. Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/calidad.htm>

embargo su lectura, aunque muy clarificadora, no nos aporta elementos nuevos para nuestra investigación.

Rodríguez Garín¹⁰⁷ nos presenta un nuevo ámbito de estudio, la revista electrónica en “*Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica. El caso de BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*”. Aunque parece más alejada de nuestro objeto de estudio, lo cierto es que nos ha sido útil en tanto en cuando establece una serie de parámetros e indicadores que permiten la evaluación de revistas electrónicas accesibles vía Web, llevando a cabo una revisión de los parámetros presentada por Codina en las VII Jornadas de Documentación, pero adaptándolos a la evaluación de una revista electrónica. Concretamente establece seis propiedades o características de los recursos digitales que serán objeto de evaluación, a saber: Autoría, contenido, navegación y recuperación, ergonomía, luminosidad y visibilidad. Su propuesta resulta muy interesante porque establece unos criterios claros, sencillos y fácilmente comprobables.

Rodríguez Yunta y Jiménez Toledo¹⁰⁸ llevan a cabo una selección de los aspectos exigibles a las interfaces de bases de datos, prestando atención a cuestiones como la identificación de datos sobre el productor y distribuidor, la descripción del contenido de la base de datos, las especificaciones técnicas para la navegación, la integración o relación con otros recursos y también con todo lo relacionado con la facilidad para interrogar al sistema, lo cual lo acerca mucho a las cuestiones planteadas por Marcos Mora o Yee al hablar de los catálogos.

Ricardo Fornas en su artículo, *Criterios para evaluar la calidad y fiabilidad de los contenidos en Internet*¹⁰⁹, hace un breve pero interesante repaso a las cuestiones que, a su juicio, más determinan la calidad de los contenidos en una publicación en la Web,

¹⁰⁷ RODRÍGUEZ GAIRÍN, Josep Manuel. “Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica. El caso de BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. Nº 6, 2001. En Línea, disponible en: <http://www.ub.edu/bid/06gairi2.htm>

¹⁰⁸ RODRÍGUEZ YUNTA, Luis; GIMÉNEZ TOLEDO, Elea “Más allá de la usabilidad: características mínimas exigibles para las interfaces de bases de datos web”, *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 13, 2004. En línea, disponible en: http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=13rodri2.htm

¹⁰⁹ FORNAS CARRASCO, Ricardo. *Criterios para evaluar la calidad y fiabilidad de los contenidos en Internet*. En línea. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/226/282>

está muy preocupado por establecer unos criterios que permitan certificar la fiabilidad de los documentos expuestos, este concepto de fiabilidad es muy importante a nuestro juicio y, en ocasiones, no ha sido lo suficientemente valorado por otros autores, más preocupados en cuestiones técnicas. Se trata de que el contenido ofrecido cumpla con las expectativas de certeza y veracidad que el usuario alberga. No debemos olvidar que hoy en día publicar en la Web es fácil, rápido y gratis con lo cual cualquier persona puede hacerlo. Para este autor es imprescindible que en una publicación Web quede constancia clara de la autoridad, las credenciales, la inteligibilidad y comprensibilidad del discurso ofrecido, el razonamiento y el método, la originalidad, la independencia y el rigor. Por último, da tres recomendaciones imprescindibles: no utilizar nunca información que no pueda contrastarse por otras fuentes; comprobar la veracidad de los datos de autoridad y acreditación, y cerciorarse de que el documento es original y fidedigno y no corresponde a textos plagiados.

En el año 2006 encontramos la propuesta de Ramírez Céspedes¹¹⁰, que se centra en la evaluación de bibliotecas digitales. Nos ofrece una serie de criterios para evaluar estas bibliotecas y lo más destacado es que va explicando de forma muy breve qué es lo que se debe observar en cada indicador, qué debemos de buscar. Los criterios que propone para su evaluación coinciden en su mayor parte con cuestiones básicas como son: identidad, actualización, accesibilidad, arquitectura de información, servicios de información, colecciones, contenido, diseño de interfase, posicionamiento, sistema de búsqueda y recuperación y usabilidad.

En ese mismo año también podemos encontrar la propuesta de Monistrol, Rovira y Codina para la evaluación de sitios Web de museos de Cataluña¹¹¹ en donde examinan un total de 68 museos de esta comunidad autónoma comprobando el nivel de calidad del sitio Web de cada museo en relación a diversos parámetros significativos. Se centran en los siguientes: accesibilidad, metadatos, posicionamiento o visibilidad y calidad del código fuente en relación a la observación de estándares. Sobre cada parámetro ofrecen los resultados y la nota obtenida por cada institución.

¹¹⁰ RAMÍREZ CÉSPEDES, Zulia. "Criterios e indicadores para evaluar las bibliotecas digitales". *Acimed*, 14, 2006. En línea. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci04606.htm

¹¹¹ MONISTROL, Ricard, ROVIRA, Cristòfol, CODINA, Lluís. "Sitios Web de museos de Cataluña: Análisis y propuesta de evaluación". *Hipertext.net*, núm. 4, 2006. En línea, disponible en: <http://www.hipertext.net>

Travieso, Alonso Arévalo y Vivancos en *Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación*¹¹², del año 2007, exponen algunos de los principios fundamentales de la usabilidad, sus métodos y procesos de aplicación en entornos generales y establecen una propuesta de evaluación, que ha sido una de las principales bases para formular nuestros parámetros e indicadores, ya que se plantean cuestiones muy adecuadas a nuestro ámbito.

El trabajo de Marina Jiménez y Virginia Ortiz-Repiso¹¹³ del año 2007 ha resultado muy útil, en tanto en cuanto las autoras repasan los principales criterios de evaluación de sedes Web que existen en el ámbito académico e institucional; la lista de la Virtual Library T. Matthew Ciolek¹¹⁴, la de Tillman¹¹⁵, el sistema de la OCLC¹¹⁶, el programa DESIRE¹¹⁷ y por supuesto el método de Luís Codina¹¹⁸. Por último muestran su propio sistema al que denominan BRACAD en virtud de los cinco criterios que estudian: búsqueda y recuperación, autoridad, contenido, administración y diseño.

García Álvarez y Chaín Navarro en *Los contenidos de las Web de los archivos históricos estatales. El ciudadano más cerca de la información*¹¹⁹ ofrecen una visión de otro ámbito de actuación de los profesionales de la información, los archivos históricos, donde destacan la necesidad de que exista una correcta arquitectura de la información que permita una forma adecuada de organizar y presentar los contenidos y que la navegación sea fácil y agradable. Para llevar a cabo ese análisis emplean 6 parámetros, que contienen 59 indicadores que presentan al final del artículo y que también han constituido una ayuda para elaborar los que aquí serán presentados.

¹¹² TRAVIESO RODRÍGUEZ, Crispulo, ALONSO ARÉVALO, Julio y VIVANCOS SECILLA, José María. *Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación*. En línea, disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_2_07/aci04807.html

¹¹³ JIMENEZ PIANO, Marina; ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes Web*. Gijón: Trea, 2007

¹¹⁴ CIOLEK, T. Matthew. Virtual Library: Information Quality. En línea, disponible en: <http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>

¹¹⁵ TILLMAN Hope N. *Evaluating quality on the Net*. En línea, disponible en: <http://www.hopetillman.com/findqual.html>

¹¹⁶ OCLC. *Calidad del Contenido*. En línea, disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/worldcat/catalog/quality/default.htm>

¹¹⁷ DESIRE *information gateways handbook* En línea, disponible en: <http://www.desire.org/handbook/overview.html>

¹¹⁸ CODINA, L. Op. Cit.

¹¹⁹ GARCÍA GONZÁLEZ, María, CHAÍN NAVARRO, Celia. “Los contenidos de las Web de los archivos históricos estatales. El ciudadano más cerca de la información”. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, núm. 20, 2009

Para las cuestiones puramente relacionadas con las bibliotecas y centros de documentación de los conservatorios superiores en España el primer paso es la lectura de las *Actas de las Jornadas sobre Bibliotecas en Conservatorios y Escuelas de Música: Vitoria, 5,6 y 7 de Octubre de 1995*, editadas por AEDOM¹²⁰ y muy especialmente la aportación de Koldo Bravo¹²¹, autor que hace un estudio y estadística de los servicios de las bibliotecas de los conservatorios superiores de música en España, estableciendo, a pesar del tiempo transcurrido, un punto de partida. Del mismo modo, su ponencia a la *28 Conferencia Mundial de ISME, Bolonia* del año 2009¹²², que se encuentra sin publicar y que el propio autor ha tenido la deferencia de facilitarnos, es un elemento clave para ver la evolución de estas instituciones en la última década y establece de forma rápida y fiable una radiografía de sus principales particularidades.

Del mismo modo es interesante la aportación de Álvaro Zaldívar en su obra *“Las enseñanzas musicales y el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior: El reto de un marco organizativo adecuado y la necesidad de la investigación creativa y “preformativa”*”¹²³, donde comienza resumiendo la trayectoria de las enseñanzas superiores artísticas no universitarias en España, para luego centrarse en las más recientes actuaciones de las administraciones educativas, (Ministerio de Educación, universidades, comunidades autónomas etc.), en relación con esta especial docencia, de la que se proponen algunas de las principales vías de desarrollo futuro, sin olvidar el reto de la necesaria acogida de lo creativo y lo performativo como elemento imprescindible para el correcto desarrollo de un aprendizaje artístico real.

Destacamos también la obra de Carpallo, Clausó y Otero presentada a las 10ª Jornadas de FESABID en Santiago de Compostela¹²⁴ en donde analizan los recursos digitales disponibles en Internet relativos a los Centros de Documentación de Música y

¹²⁰ AEDOM. Op. Cit.

¹²¹ BRAVO, Koldo. Op. Cit.

¹²² BRAVO, Koldo. . Op. Cit.

¹²³ ZALDÍVAR GARCÍA, Álvaro “Las enseñanzas musicales y el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior: El reto de un marco organizativo adecuado y la necesidad de la investigación creativa y “preformativa” *Revista Interuniversitaria de la Formación del Profesorado* nº. 19, 1, 2005, pp. 95-122

¹²⁴ CARPALLO BAUTISTA, Antonio; CLAUSÓ GARCÍA, Adelina; OTERO GONZÁLEZ, María Luisa. “Evaluación de los recursos Web de las entidades dedicadas a la documentación e investigación musical en España”. En *E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital: FESABID 07*, coord. Jesús Castillo Vidal, 2007, pp. 105-114.

Danza integrados en la base de datos del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM), dependiente del Ministerio de Cultura español, exponiendo los parámetros e indicadores que consideran necesarios para dicha evaluación mediante una ficha de análisis donde comprueban la accesibilidad, la autoría, la actualización y actualidad, la usabilidad, el contenido y la recuperación, y todo ello dirigido a los usuarios de la documentación musical. El estudio constituye una de las escasas aportaciones a nuestro campo de estudio y nos ha servido de gran ayuda.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las bibliotecas de los conservatorios de música son una realidad necesitada de un fuerte cambio en muchos aspectos, pues aunque se trata de bibliotecas de centros de Educación Superior, distan mucho de alcanzar las utilidades y servicios de otras unidades de información de estatus similar, léase las bibliotecas universitarias.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, muchas de ellas gratuitas, libres y relativamente intuitivas, constituyen en este momento una oportunidad única para que estos centros puedan dar un paso de gigante, obviar décadas de atraso y dar ese salto hacia delante tan necesario. Las tres características que hemos mencionado son imprescindibles:

Gratuitas, porque ya se ha comentado que uno de los grandes problemas de estos centros es su escaso presupuesto, en un lugar que no alcanza para mantener el personal suficiente para unos servicios mínimos, es difícil aspirar a implantar unos sistemas de gestión o publicación de pago, con un costo inicial de los programas millonarios y una cuota de mantenimiento anual o mensual que grave, aún más, su ya escaso peculio.

Libres, pues de este modo la biblioteca podrá hacer uso de ellas como mejor le convenga, adaptándolas a sus necesidades y circunstancias particulares, de forma que no deba conocer unas herramientas de gran complejidad tecnológica, pero que en realidad no sirven para su quehacer diario.

Intuitivas, porque en la mayoría de los centros el personal es escaso, con múltiples tareas diarias y obligaciones y, por tanto, es difícil que pueda emplear el tiempo, (que en muchas ocasiones no tiene), de su jornada laboral, en aprender a usar estas tecnologías. Es necesario que sean herramientas de fácil implementación y aplicación, de las que puedan extraerse los rudimentos básicos y que luego sea el propio bibliotecario quien día a día vaya conociendo, empleando y mejorando la herramienta.

Con un correcto y hábil manejo de las nuevas tecnologías una biblioteca podría pasar en un periodo de tiempo relativamente corto de estar situada en prácticas y servicios decimonónicos, a ubicarse en siglo XXI, y con un costo económico que puede ser asumido por prácticamente cualquier centro.

Existen varios sistemas integrados de gestión bibliotecaria (SIGB) gratuitos, a disposición de cualquier persona, pero además incluso existen programas elaborados por el propio Ministerio de Educación en España que se distribuyen entre los centros, como el ABIES¹²⁵, también podemos encontrar múltiples utilidades en las redes sociales que facilitan el intercambio de opiniones con los usuarios, (blogs, grupos de discusión etc.), plantillas para elaborar páginas Web de las bibliotecas de forma sencilla, alojamiento gratuito para las mismas, etc.

Las posibilidades ahora mismo son infinitas. Si atendemos a las palabras de Fernando Juárez Urquijo, principal adalid de la Biblioteca 2.0 en nuestro país¹²⁶, vemos que siempre resalta dos aspectos: Que la biblioteca 2.0 no se compra, *sino que se construye día a día*¹²⁷, y que por una vez los centros pequeños tienen más facilidad para el nuevo entorno que las grandes entidades bibliotecarias, porque lo pequeño es flexible, y la flexibilidad es un valor a tener en cuenta en la Internet actual. Estas características son las que describen a las bibliotecas de conservatorios. También destaca Fernando Juárez que el hecho de que la Web 2.0 no se compre con dinero, no significa que sea gratuita, hay que pagar “...*con una amplitud de miras diferente, con entusiasmo, con un*

¹²⁵ Aplicación para la gestión de Bibliotecas Escolares proporcionada por el ministerio de Educación. En línea, disponible en: <http://abies.cnice.mec.es/Web/>

¹²⁶ Fernando Juárez Urquijo dedica sus esfuerzos profesionales al campo de las bibliotecas públicas pero todo lo que dice bien puede ser empleado en cualquier unidad de información y documentación.

¹²⁷ JUÁREZ URQUIJO, Fernando. La Web 2.0 en una biblioteca pública. En línea, disponible en: <http://www.muskiz-liburutegia.org/dok/ebWeb20.pdf>

*cambio de mentalidad que nos ayude a superar los conceptos de biblioteca con los que los bibliotecarios trabajan...*¹²⁸

Ahora bien, debemos, llegados a este punto, preguntarnos si los profesionales se encuentran preparados para dar ese cambio. Ya hemos visto que, con la ayuda de nuevas tecnologías que cumplan los tres requisitos de los que hablábamos, están preparados materialmente, pero la duda es si en realidad están preparados psicológicamente, o, lo que es lo mismo, si ven en esta situación una oportunidad o por el contrario supone para ellos un problema. Evidentemente habría que estudiar caso por caso, si un profesional tiene real y efectivamente ocupado el cien por cien de su tiempo en la atención al público, y ésta es constante, será difícil, que por muy buena voluntad que le ponga, pueda arañar algo de tiempo para innovar en su centro.

Creemos que los contenidos y servicios ofrecidos en la Web por las bibliotecas de los conservatorios de música en nuestro país podrían mejorar de forma sensible.

Intentaremos establecer unos criterios mínimos de calidad y analizaremos las sedes Web, para comprobar hasta qué punto se cumplen los mismos. Igualmente, al final de la investigación extraeremos una serie de conclusiones que serán la mejor radiografía del estado en que se encuentran, y que sería deseable que se diese a conocer entre los centros, para que, en la medida de lo posible, si se confirma la teoría de la necesidad de aumentar esos servicios que son ofrecidos en la Red por las Bibliotecas de los Conservatorios Superiores de España, estos centros tomen conciencia de hacerlo efectivo, lo que significaría que nuestro trabajo ha contribuido eficazmente a la mejora de los mismos.

Como bien decían Fernanda M^a Melo y M^a Lourdes Quiroga, cuando hablaban de los estudios que realizaron sobre los sitios Web de las bibliotecas nacionales, lo que nos proponemos “...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...”¹²⁹ Esta misma situación veremos que se da en nuestro caso de

¹²⁸ Íbidem

¹²⁹ MELO ALVES, Fernanda M^a, QUIROGA HERRERA M^a Lourdes. “Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal”. *Revista Española de Documentación Científica*. N^o 30, 2, 2007, pp. 199-217

estudio. Las diferencias presupuestarias y de tamaño entre unos conservatorios y otros son grandes; también lo es la importancia que en cada uno de ellos se otorga a la biblioteca del centro; a pesar de estas dificultades, se trata de llevar a cabo un proceso de evaluación que pueda ser aplicado a todos y cada uno de ellos con todas las garantías de rigurosidad y objetividad.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la presente investigación es conocer y analizar los sitios Web de las bibliotecas de los Conservatorios Superiores de España, mediante el empleo de una serie de parámetros e indicadores evaluativos que nos permitan determinar la calidad de los contenidos y los servicios ofrecidos en las mismas.

Como objetivos específicos podemos establecer los siguientes:

1. Analizar los sitios Web de las Bibliotecas de los Conservatorios Superiores de Música en España.
2. Evaluar las diferentes sedes Web tomando como referencia los parámetros e indicadores establecidos en la metodología.
3. Comparar los resultados obtenidos para conocer el estado actual de la información ofrecida en los recursos objeto de la evaluación.
4. Conocer los servicios presenciales de las bibliotecas de conservatorios superiores de música en España y contrastarlos con los que ofrecen de forma telemática.
5. Registrar posibles paralelismos entre los servicios prestados en línea por instituciones de características similares.
6. Contribuir al intercambio de recursos y la cooperación entre bibliotecas de conservatorios superiores en España.
7. Proponer indicadores evaluativos que permitan el análisis riguroso de los sitios Web de estas bibliotecas.
8. Identificar elementos que contribuyan a promover la homogeneidad de criterios entre las instituciones estudiadas a la hora de construir o mejorar sus respectivos sitios Web.
9. Verificar si la metodología empleada se adecua a la finalidad propuesta.

Proponemos, por tanto, efectuar una evaluación de las sedes Web objeto de estudio de acuerdo a unos criterios establecidos, que nos permitirán obtener resultados potencialmente útiles para el diseño de nuevos sitios Web o modificación de los ya existentes.

METODOLOGÍA

OBJETO DE ESTUDIO

Para delimitar el objeto de estudio de la investigación debemos concretar cuántos conservatorios superiores de música existen en España y, dentro de éstos, cuántos tienen servicio de biblioteca. Aunque la literatura existente sobre este particular, muy especialmente los trabajos de AEDOM¹³⁰ y de Koldo Bravo¹³¹, nos han dado una idea bastante clara, es necesario contrastar y actualizar los datos. Para ello se examina la página Web del Ministerio de Educación, donde existe un Registro Estatal de Centros Docentes no Universitarios¹³².

En España existen 23 centros cuyas enseñanzas musicales tienen el grado de enseñanzas superiores. Dentro de éstos podemos encontrar centros de gestión totalmente pública y otros con gestión mixta o privada.

Dentro del primer grupo, con una gestión íntegramente pública, podemos mencionar al Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner”¹³³, que depende directamente de la Consejería de Educación y Ciencia¹³⁴ del Gobierno de Asturias, la cual asume las competencias que en materia educativa se atribuyen al Principado de Asturias, y concretamente dentro de ésta, de su Dirección General de Planificación, Centros e Infraestructuras. En el segundo caso se encontraría centros como MUSIKENE¹³⁵, el centro superior de Música del País Vasco, donde el Gobierno Vasco acordó la constitución de una Fundación Privada para el centro, con personalidad

¹³⁰ AEDOM. (Asociación Española de Documentación Musical). *Bibliotecas en centros de enseñanza musical en España*. Madrid: AEDOM, 2005.

¹³¹ BRAVO, Koldo. Op. Cit.

¹³² ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. *Registro Estatal de Centros Docentes No Universitarios*. En línea, disponible en: <https://www.educacion.es/centros/>

¹³³ CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA “EDUARDO MARTÍNEZ TORNER” En línea, disponible en: <http://www.consmupa.com/Web/>

¹³⁴ ASTURIAS. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA. En línea, disponible en: <http://www.asturias.es/portal/site/Asturias/menuitem.29a638a48072f6f1ad2b0210bb30a0a0/?vgnextoid=c2c8dacb4c42c010VgnVCM100000bb030a0aRCRD&vgnnextchannel=2977f8974fa5b010VgnVCM100000bb030a0aRCRD&i18n=http.lang=es>

¹³⁵ MUSIKENE. CENTRO SUPERIOR DE MÚSICA DEL PAÍS VASCO. En línea, disponible en: <http://www.musikene.net/castellano/index.htm>

jurídica propia e independiente, que se rige por sus estatutos y por las disposiciones legales que le son de aplicación y que se financia a través de las subvenciones que recibe del Gobierno Vasco, así como por los derechos que abona el alumnado matriculado en el Centro Superior y por cualquier otra aportación válida en derecho.

El segundo paso es conocer cuántos de ellos tienen servicio biblioteca en el centro y además, que ésta tenga presencia en la red. Para ello se visitan todas las páginas Web de los centros y se localiza la información que éstas ofrezcan sobre la biblioteca. Del mismo modo, se contacta telefónicamente con todos los conservatorios solicitándoles la cumplimentación de un breve cuestionario sobre su biblioteca¹³⁶.

La situación de las bibliotecas es bastante diferente según los centros, pero con la información obtenida hemos establecido tres categorías que aglutinarían las diversas situaciones que se constatan.

1. Conservatorios Superiores de Música sin servicio de biblioteca.
2. Conservatorios Superiores de Música con servicio de biblioteca y sin presencia en la red.
3. Conservatorios Superiores de Música con servicio de biblioteca y con presencia en la red.

Debemos aclarar que para que una biblioteca, pueda considerarse como tal, han de darse una serie de requisitos mínimos. Si atendemos a La Ley de Patrimonio Histórico ésta define las bibliotecas como *“instituciones culturales donde se conservan, reúnen, seleccionan e inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos o reproducidos para su lectura en cualquier sala pública o mediante préstamo para su investigación, estudio de la cultura y la información”*¹³⁷. Del mismo modo, José Antonio Gómez¹³⁸ sistematiza las funciones de la biblioteca de la siguiente forma:

¹³⁶ En primer lugar se envió un cuestionario por correo electrónico sin embargo, y debido a no obtener respuesta de muchos de los centros, se procedió a efectuar el cuestionario de palabra mediante llamada telefónica.

¹³⁷ ESPAÑA. “Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español”. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de Junio de 1985, núm. 155, p. 20342. En Línea, disponible en: <http://www.mcu.es/patrimonio/docs/ley16-1985.pdf>

¹³⁸ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, ICE, 2002, pp. 44-45

1. Proporcionar los documentos.
2. Ser un servicio de información.
3. Contribuir a la formación de los usuarios por sí misma y en cooperación con el Sistema educativo.
4. Ser foco de cultura y del ocio creativo.
5. Dar asesoramiento y consultoría sobre la información.
6. Ser un espacio de trabajo, estudio y convivencia.

En este sentido no puede considerarse que poseen servicio de biblioteca los centros en los que haya una sala destinada a albergar los documentos, pero que éstos no estén inventariados ni catalogados; que no ofrezca un horario establecido por reglamento de régimen interno de centro; o que no ofrezca servicios tales como préstamo, información bibliográfica y de referencia, etc. Estarían en esta situación los centros siguientes:

1. Conservatorio Superior de Música *Oscar Esplá*. (Alicante). En su página principal no aparece enlace directo a la Biblioteca. Existe una estancia denominada Biblioteca pero dista mucho de ofrecer un servicio bibliotecario completo. No hay bibliotecario, ni está abierta al público. Del mismo modo tampoco está organizada. Los profesores se acercan ellos mismos cogen y devuelven los materiales que hay.
2. Conservatorio Superior de Música de Badajoz. (Badajoz). Está poniéndose en marcha, pero actualmente no funciona, hay una persona encargada de la catalogación pero no ofrece ningún servicio bibliotecario al estar cerrada al público por tareas internas.
3. Conservatorio Superior de Castellón *Salvador Seguí*. (Castellón de la Plana). En su página principal no aparece enlace directo a la Biblioteca. No existe servicio de biblioteca como tal. Los profesores emplean el material que existe en depósito para clases responsabilizándose personalmente de su empleo, no está abierta al público ni ofrece servicios de consulta, etc.

4. Conservatorio Superior de Música de Córdoba “*Rafael Orozco*”. (Córdoba). Un docente es el encargado de la biblioteca, existe un préstamo interno a los profesores y alumnos, pero el horario de la misma no siempre es fijo, atendiendo normalmente a 12 horas semanales, no posee ningún otro servicio bibliotecario.
5. Conservatorio Superior de Música de Navarra. (Pamplona). En su página principal no aparece enlace directo a la Biblioteca. Existe una estancia denominada Biblioteca pero dista mucho de ofrecer un servicio bibliotecario completo. Distintos profesores hacen guardias en la biblioteca por las mañanas y permiten un préstamo restringido de los materiales.

Sobre los conservatorios Superiores de Música que poseen un servicio de biblioteca en el centro, pero que ésta no tiene presencia en la red, debemos destacar que se incluye en este apartado alguna biblioteca cuya existencia figura en la página Web del conservatorio, pero que no ofrece más información en la misma que su horario o unas notas generales, nada que pueda considerarse un servicio bibliotecario.

1. Conservatorio Superior de Música de A Coruña. En su página principal no aparece enlace directo a la Biblioteca. Tiene horario variable con un total de treinta y seis horas a la semana. Existe únicamente servicio de préstamo. Se encargan de ella los profesores por turnos en sus horas de permanencia.
2. Conservatori Superior de Música del Liceu. (Barcelona). En su página principal no aparece enlace directo a la Biblioteca. Existe servicio de préstamo y consulta en sala. Abren al público veinticinco horas a la semana, con una sola persona a su cargo.
3. Conservatorio Superior de Música “*Joaquín Rodrigo*”. (Valencia). En su página principal no aparece enlace directo a la Biblioteca. Existe servicio de préstamo y consulta en sala. Abren la público 25 horas a la semana, (tres días en horario de mañanas y dos en horario de tardes). Sólo una persona trabaja en ella.
4. Conservatorio de Música “*Jesús Guridi*”. (Vitoria). Existe servicio de préstamo y una sala para consulta con 60 puestos. Su apertura al público es de cinco horas diarias, (distribuidos en dos horas por la mañana y tres por la tarde). Alberga

también la sala de ordenadores para alumnos, y tiene un total de unos 25.000 documentos. Existe una persona encargada de la misma.

5. Conservatori Superior de Música i Dansa de les Illes Balears. (Mallorca). En su página principal consta la existencia de la biblioteca pero ésta no posee página propia. Cuenta con dos profesionales que abren un total de cincuenta y cinco horas semanales. Cumple con los servicios mínimos bibliotecarios.
6. Conservatorio Superior de Música “*Victoria Eugenia*” de Granada. Hay una persona encargada a tiempo completo de la biblioteca, con un total de veinte horas de apertura al público a la semana, repartidas en 4 mañanas de 10:00 a 14:00 horas y dos tardes de 17:00 a 19:00 horas. Con un fondo total de 8000 volúmenes, además de la suscripción a varias revistas especializadas. Existe servicio de préstamo, consulta en sala y ordenadores a disposición de los usuarios.
7. Conservatorio Superior de Música de Murcia. Con un fondo total de unos 7000 volúmenes, se encuentra una persona trabajando a media jornada en la misma lo cual permite abrir al público solamente tres días a la semana.
8. Conservatorio Superior de Música de Vigo. Bajo el nombre de Mediateca, encontramos el servicio de préstamo de materiales y consulta en sala, en ella se encuentra una persona trabajando a media jornada, así pues, como en el caso anterior, sólo está abierta al público tres días a la semana.
9. Escuela Superior de Música Reina Sofía. (Madrid). La biblioteca de este centro cuenta con dos profesionales trabajando a tiempo completo. Su horario de apertura al público es de cuarenta y cinco horas semanales y en ella pueden encontrarse los servicios bibliotecarios de préstamo, información bibliográfica, consulta en sala, etc.
10. Musikene. Centro Superior de Música del País Vasco. (San Sebastián). Con un total de treinta y cinco horas de atención al público repartidas en horario de mañana y tardes, (excepto el viernes), y cuatro personas trabajando en su mediateca, esta institución se perfila como una de las más importantes y avanzadas de todos los centros de enseñanza musical de grado superior en

España, ofreciendo todos los servicios que se esperan de un centro de su categoría; por todo ello sorprende que no disponga de una página Web propia.

11. Conservatorio Superior de Música de Aragón. (Zaragoza). Con un horario de apertura de veintisiete horas semanales repartidas en mañanas y tardes. Ofrece los servicios bibliotecarios de préstamo, información bibliográfica, consulta en sala, etc.
12. Conservatorio Superior de Música “*Manuel Castillo*”. (Sevilla) Hay dos personas trabajando en la misma, con un total de 25 horas semanales de apertura al público. Existen servicios bibliotecarios básicos como préstamo, información bibliográfica, consulta en sala, etc.

Por último, los centros de enseñanza musical de grado superior que poseen una biblioteca con página Web, que ofrece servicios en la red y, por tanto, sobre los que llevaremos a cabo la evaluación son:

1. Escola Superior de Música de Catalunya. (Barcelona)
2. Conservatorio Superior de Música “*Eduardo Martínez Torner*”. (Asturias)
3. Conservatorio Superior de Música de Canarias. (Posee dos sedes, situadas en Gran Canaria y Tenerife)
4. Real Conservatorio Superior de Madrid.
5. Conservatorio Superior de Música de Salamanca.
6. Conservatorio Superior de Música de Málaga.

PARÁMETROS EVALUATIVOS

Se constata, en la literatura consultada, una preocupación en los últimos años por la mejora de la calidad de los servicios bibliotecarios que se prestan en la Red que, a su vez, ha llevado a un crecimiento exponencial de los trabajos de evaluación de las sedes Web bibliotecarias. Esta tarea de evaluación “...*conlleva la valoración de una serie de elementos intrínsecos a la misma, que en el supuesto de fuentes digitales se centran en*

los aspectos formales y en la calidad de los contenidos del recurso... ”¹³⁹. En este trabajo, una vez revisada la literatura científica al respecto, se ha procedido a establecer una serie de parámetros que permitan evaluar de forma sistemática esas sedes y, que pueden servir como un modelo evaluativo para los responsables de las instituciones estudiadas. Dentro de cada parámetro, a su vez, habrá una serie de indicadores que concretarán los elementos evaluables.

La evaluación se debe orientar a la medición de las distintas variables, que llamamos indicadores, en términos de economía, eficacia y eficiencia. El objetivo de los indicadores es servir de herramienta para evaluar la calidad y la eficacia de los procesos y servicios prestados por la biblioteca. La norma ISO 11620¹⁴⁰ nos dice que para probar un indicador de rendimiento deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

1. Contenido informativo. El indicador tiene que ser informativo como una herramienta para la medición de una actividad, para la identificación exitosa y para la identificación de problemas y deficiencias en el desempeño de la biblioteca de tal manera que pueda tomarse acción para remediar éstas. Debe proporcionar información para la toma de decisiones.
2. Fiabilidad. Un indicador de desempeño tiene que ser fiable en el sentido de que consistentemente produce el mismo resultado cuando se usa repetidamente bajo las mismas circunstancias.
3. Validez. El indicador debe ser válido, esto es, debe poder mensurar lo que se quiere conocer.
4. Idoneidad. El indicador debe ser apropiado para el propósito para el que se emplea. Las unidades y la escala deben ser adecuadas, y las operaciones necesarias para instrumentar el proceso de medición deben ser compatibles con los procedimientos de la biblioteca.

¹³⁹ AYUSO GARCÍA, M^a Dolores; MARTÍNEZ NAVARRO, Victoria. “Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: Guía de buenas prácticas”. *Anales de Documentación*, num. 9, 2006, pp. 17-42

¹⁴⁰ ISO. La información está disponible en: “Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620/ UNE 50-137”. *Revista española de Documentación Científica*, vol. 22, n° 2, 1999

5. Practicidad. El indicador tiene que ser práctico en el sentido que usa datos que pueden estar disponibles para la biblioteca con una cantidad razonable de esfuerzo en términos de tiempo del personal, calificaciones del personal, costos operativos y tiempo y paciencia de los usuarios.
6. Comparabilidad. Un indicador de rendimiento bibliotecario permite la comparación entre bibliotecas si el mismo resultado, una vez descontados los posibles defectos de exactitud, significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de las bibliotecas comparadas es el mismo.

En palabras de María Pinto¹⁴¹, *“Los objetivos de calidad deben ser objetivos, valga el juego semántico, y sobre todo medibles. Para ello se deben establecer unos indicadores que nos permitan comparar en cada momento el nivel o grado de calidad de una característica o de un parámetro con respecto a unos niveles preestablecidos.”*

Para la formulación de esos indicadores, como se ha señalado en el capítulo tres, fue preciso llevar a cabo un trabajo de búsqueda bibliográfica para conocer las principales aportaciones de otros autores que anteriormente se hubieran dedicado a la evaluación de sedes Web de bibliotecas. Todo este bagaje permite la ponderación de todas las prestaciones y características del sistema, así como la identificación de los indicadores como instrumentos normalizados, capaces de garantizar la uniformidad de criterios en el proceso de evaluación. Debemos de establecer unos parámetros apropiados, fiables y prácticos. La experiencia profesional propia ha sido también de gran ayuda a la hora de abordar esta tarea, el trabajo diario en un conservatorio superior ofrece múltiples ocasiones de ver qué precisan los usuarios, qué echan de menos, qué desearían ver publicado en Red, etc. A pesar de todo siempre habrá cierto margen de error ya que, como bien dice Juan José Fuentes,¹⁴² *“El dato correspondiente al nivel de satisfacción de los usuarios es fundamentalmente subjetivo, aunque no por ello resulte imposible de cuantificar”*.

¹⁴¹ PINTO MOLINA, María. “Gestión de calidad en documentación”. *Anales de Documentación*. Vol. 1, 1998, pp. 171-183

¹⁴² FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999, p. 225

Se han establecido tres parámetros básicos o generales; usabilidad, accesibilidad y contenidos. Éstos a su vez se hallan divididos en lo que hemos denominado subparámetros, dentro de los cuales se encuentran los indicadores.

La formulación de los indicadores permitió atender a aspectos concretos de cada uno de los subparámetros. Con estos criterios se ha diseñado un formulario que se aplica sistemáticamente a cada una de las sedes Web, puntuándose cada uno de los indicadores positivamente (sí), o negativamente (no). La respuesta sí fue valorada con un punto y la respuesta no con cero puntos.

El peso que se ha dado al parámetro contenidos, (notoriamente mayor que el de los otros dos parámetros, con un total de 49% de los indicadores frente al 51% de los indicadores de los parámetros usabilidad y accesibilidad), viene dada por la capital importancia que hemos otorgado a este parámetro, base de todos los demás. Es evidente que una publicación seductora puede atraer a simple vista más que otra que no lo sea tanto, por su parte, las cuestiones de accesibilidad son un imperativo legal y moral en cualquier publicación, pero mucho más tratándose de la generada por una institución pública y, más concretamente, educativa; pero sin contenidos rigurosos, amplios, bien documentados y, sobre todo, adecuados a las intenciones de la institución y necesidades de los usuarios, la publicación Web que se ofrece es, cuanto menos, deficitaria. El contenido, los textos, es lo que ansían encontrar los usuarios cuando realizan una búsqueda en la Web, la información es lo que alimenta la página, un pilar insustituible. No sirve de nada, en nuestra opinión, contratar un profesional de las nuevas tecnologías que nos elabore un soporte para la información, (la plantilla de la página), con todas las garantías de accesibilidad, con todos los últimos avances en posicionamiento y visibilidad, y con un cuidado diseño si no tenemos nada interesante que publicar en ella, sería una cáscara vacía, un ejercicio de virtuosismo estético e informático baldío.

Usabilidad

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO)¹⁴³ ofrece dos definiciones de usabilidad.

¹⁴³ ISO. En línea. Disponible en www.ISO.org/

Según la ISO/IEC 9126 la usabilidad se refiere a *la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso*¹⁴⁴. Esta definición hace énfasis en los atributos internos y externos del producto, los cuales contribuyen a su funcionalidad y eficiencia. La usabilidad depende no sólo del producto sino también del usuario. Por ello, un producto no es en ningún caso intrínsecamente usable, sólo tendrá la capacidad de ser usado en un contexto particular y por usuarios particulares.

Si atendemos a la ISO/IEC 9241 vemos que para esta norma la usabilidad “...es la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico...”¹⁴⁵. Es una definición centrada en el concepto de calidad en el uso, es decir, se refiere a cómo el usuario realiza tareas específicas en escenarios específicos con efectividad. Podemos definir la usabilidad como la medida en la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado. En informática, la usabilidad está muy relacionada con la accesibilidad, hasta el punto de que algunos expertos consideran que una forma parte de la otra o viceversa. Uno de estos expertos, gurú de la usabilidad en los entornos Web, es Jakob Nielsen, quien definió la usabilidad en 2003 como “un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces Web”¹⁴⁶.

Los principios básicos en los que se basa la usabilidad según la ISO son¹⁴⁷:

1. Facilidad de Aprendizaje: facilidad con la que nuevos usuarios desarrollan una interacción efectiva con el sistema o producto. Está relacionada con la predicibilidad, sintetización, familiaridad, la generalización de los conocimientos previos y la consistencia.

¹⁴⁴ ISO. *ISO/IEC 9126 Software engineering. Product quality*. En línea. Disponible en: http://Webstore.iec.ch/preview/info_isoiec9126-1%7Bed1.0%7Den.pdf

¹⁴⁵ ISO. *ISO/IEC Guidance on Usability* En línea. Disponible en: http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-11

¹⁴⁶ NIELSEN, Jacob. *Usability 101: Introduction to Usability* En línea. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.
http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=cursos.VisualizaCursoVirtualIU.visualiza&proyecto_id=773&cursoVirtual_id=267

¹⁴⁷ AINDA *¿Qué es la usabilidad?* En línea. Disponible en: http://www.ainda.info/que_es_usabilidad.htm

2. Flexibilidad: relativa a la variedad de posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información. También abarca la posibilidad de diálogo, la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.
3. Robustez: es el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Está relacionada con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información y de ajuste de la tarea al usuario.

La usabilidad está íntimamente relacionada con otro concepto, la ergonomía. *La ergonomía parte de los principios del diseño universal o diseño para todos. La buena ergonomía puede lograrse mediante el diseño centrado en el usuario*¹⁴⁸, aunque se emplean diversas técnicas. *El diseñador de ergonomía proporciona un punto de vista independiente de las metas de la programación, porque el papel del diseñador es actuar como defensor del usuario*¹⁴⁹. Por ejemplo, tras interactuar con los usuarios, el diseñador de ergonomía puede identificar necesidades funcionales o errores de diseño que no hayan sido anticipados. Incluye consideraciones como quiénes son los usuarios, cuáles sus conocimientos, y qué pueden aprender; qué necesitan esos usuarios; cuál es su formación general y el contexto en el que trabajan, etc. Ejemplos de técnicas para hallar respuesta a estas y otras cuestiones son: *análisis de requisitos enfocado al usuario, construcción de perfiles de usuarios y pruebas de usabilidad*¹⁵⁰.

Entre los principales beneficios que conlleva plantearse la Web de la biblioteca con estándares de usabilidad se encuentran¹⁵¹:

1. Reducción de los costes de aprendizaje, así como de asistencia y ayuda al usuario. De este modo los usuarios podrán acceder a ella de forma mucho más intuitiva.
2. Optimización de los costes de diseño, rediseño y mantenimiento.

¹⁴⁸ INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN. *Informe sobre la accesibilidad de los sistemas de IM (Instant Messaging)* En línea. Disponible en: www.inteco.es/file/wUs6ikSfL7Fz7D6S7_BGSw

¹⁴⁹ *Ibidem*

¹⁵⁰ QUADERNS DIGITAL. *Curso de usabilidad*. En línea. Disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=cursos.VisualizaCursoVirtualIU.visualiza&proyecto_id=773&cursoVirtual_id=267

¹⁵¹ AINDA. *Ibidem*

3. Mejora la imagen y el prestigio del conservatorio, ya que pondrá a disposición de sus alumnos y de otras personas interesadas en la música todo lo relacionado con sus fondos documentales.
4. Mejora en general de la calidad de vida de los usuarios, ya que reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.

En los últimos años las características “...interactividad, multimediatías e hipertextuales de Internet han traído consigo nuevos modelos de acceso a la información, nuevas interfaces de consulta más adaptados a las necesidades de los usuarios inexpertos...”¹⁵², ahora bien, no siempre se cumplen los requisitos mínimos necesarios para que efectivamente un usuario poco avezado pueda conocer con total seguridad qué le está aportando la página Web y si todo el contenido en ella volcado tiene igual valor. Dentro de este parámetro de usabilidad proponemos tres subparámetros: Arquitectura de la información, consistencia y ergonomía.

Arquitectura de la información. La característica fundamental de la Web es la posibilidad de ir de un sitio a otro del recurso gracias al hipertexto, sin embargo, es necesario que las páginas estén configuradas de modo que la navegación por las mismas pueda desarrollarse de forma intuitiva. Se trata de trabajar con el espacio de información, el diseño de la interacción del usuario con el sistema y el funcionamiento de la interfaz, con el fin de que la asimilación de contenidos por parte del usuario sea eficiente. Esto se concreta en los siguientes indicadores:

1. Jerarquización de la información.
2. Se divide la información en secciones bien definidas y mutuamente excluyentes.
3. Presencia de buscador interno.
4. Sistema de etiquetado de contenidos.
5. Mapa de navegación o árbol de contenidos.
6. Menús o barras de navegación

¹⁵² RODRÍGUEZ YUNTA, Luís; Elea GIMÉNEZ TOLEDO, “Más allá de la usabilidad: características mínimas exigibles para las interfaces de bases de datos Web”, *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n. 13, 2004. En Línea, disponible en: http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=13rodri2.htm

Consistencia. La consistencia da lugar a una unidad de imagen y de estructura en la información dentro de las páginas. Eso nos permite saber que estamos siempre dentro de una misma institución, publicación, etc. La imagen de un sitio Web se relaciona con el colorido, la iconografía, composición o disposición visual y orgánica de los elementos. Es preciso que se contemplen los siguientes indicadores:

1. Uniformidad de los elementos publicados.
2. Distribución adecuada de la información.
3. Armonía entre la gama de colores empleada.
4. Ausencia de marcos.
5. Inclusión del nombre de la organización en todas las páginas del sitio.
6. Presencia en todas las páginas de colores e iconos corporativos.
7. Coherencia gramatical.
8. Corrección ortográfica.

Ergonomía. Se ocupa de si los usuarios pueden realizar sus tareas previstas de forma fácil y sencilla, cuánta preparación necesitan los usuarios; qué documentación u otro material de apoyo está disponible para ayudar al usuario y cuáles y cuántos errores cometen los usuarios cuando interactúan con el producto. Hemos empleado los indicadores:

1. Tiempo adecuado en cargar la página.
2. Tamaño conveniente de las imágenes y archivos.
3. Tipografía legible.
4. Armonía entre tipografía, longitud de líneas e interlineado.
5. Navegación con un número moderado de clics.
6. Inclusión en cualquier página de botón de enlace a la principal.
7. Visualización agradable.
8. Equilibrio entre textos, imágenes y espacios en blanco.
9. No existen zonas sin salida.

10. No existe una portada inicial vacía de contenidos que se tarde en cargar.
11. No se abusa de las imágenes animadas.
12. Correcto funcionamiento de los enlaces internos y externos.
13. Las palabras enlazadas indican claramente el destino.
14. No se precisa emplear las barras de desplazamiento en exceso.

Accesibilidad

Si atendemos al principal organismo internacional encargado de la accesibilidad Web, ésta es “...la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad, (física, intelectual o técnica), que presenten o de las que se deriven del contexto de su uso...”¹⁵³. Esta cualidad está íntimamente relacionada con la usabilidad, pero no es lo mismo, por más que en muchas ocasiones, éstas se confundan.

Cuando los sitios Web están diseñados pensando en la accesibilidad, todos los usuarios pueden acceder en condiciones de igualdad a los contenidos. Así, cuando un sitio tiene un código XHTML semánticamente correcto, se proporciona un texto equivalente alternativo a las imágenes y a los enlaces se les da un nombre significativo, se permite a los usuarios ciegos utilizar lectores de pantalla o líneas Braille para acceder a los contenidos. Cuando los vídeos disponen de subtítulos, los usuarios con dificultades auditivas podrán entenderlos plenamente. Si los contenidos están escritos en un lenguaje sencillo e ilustrados con diagramas y animaciones, los usuarios con dislexia o problemas de aprendizaje estarán en mejores condiciones de entenderlos. Si el tamaño del texto es lo suficientemente grande, los usuarios con problemas visuales pueden leerlo sin dificultad. De igual modo, el tamaño de los botones o las áreas activas adecuadas pueden ser útiles para los usuarios que no pueden controlar el ratón con precisión. Si se evitan las acciones que dependan de un dispositivo concreto, (pulsar una tecla, hacer clic con el ratón), el usuario podrá escoger el dispositivo que más le convenga.

¹⁵³ WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) Guía breve de accesibilidad Web. En línea, disponible en: <http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/Accesibilidad>

El máximo organismo dentro de la jerarquía de Internet que se encarga de promover la accesibilidad es el World Wide Web Consortium (W3C)¹⁵⁴, en especial su grupo de trabajo Web Accessibility Initiative (WAI)¹⁵⁵. En 1999 el WAI publicó la versión 1.0 de sus Pautas de Accesibilidad Web. Con el paso del tiempo se han convertido en un referente internacionalmente aceptado. En diciembre del 2008 las WCAG 2.0 fueron aprobadas como recomendación oficial. Existen actualmente múltiples instrumentos, como puede ser el llamado TAW¹⁵⁶, (Test de Accesibilidad Web), desarrollado por la Fundación CTIC, que permiten comprobar de forma automática ciertos aspectos de la accesibilidad Web. Sus destinatarios son los profesionales del diseño y desarrollo Web.

Los principales beneficios que ofrece la accesibilidad Web de cara a la creación de una página Web de cualquier organismo, (en nuestro caso concreto de bibliotecas de conservatorios), pueden sintetizarse en¹⁵⁷:

1. Aumenta el número de potenciales visitantes de la página Web: Ésta es una razón muy importante para las bibliotecas ya que éstas, por su carácter público y su vocación educacional, pretenden llegar a la mayor cantidad de gente posible. Cuando una página Web es accesible no presenta barreras que dificulten su acceso, independientemente de las condiciones del usuario.
2. Disminuye los costes de desarrollo y mantenimiento: Aunque inicialmente aprender a hacer una página Web accesible supone un coste, (igual que supone un coste aprender a utilizar cualquier tecnología nueva), una vez se tienen los conocimientos, el coste de desarrollar y mantener una página Web accesible es menor que frente a una no accesible.
3. Al separar el contenido de la información sobre la presentación de una página Web mediante CSS se logra reducir el tamaño de las páginas Web y, por tanto, se reduce el tiempo de carga de las mismas con la consiguiente mejora en los tiempos de espera.

¹⁵⁴ Poseen una oficina en España cuya sede Web es: <http://www.w3c.es/>

¹⁵⁵ Web Accessibility Initiative. Disponible en: <http://www.w3.org/WAI/>

¹⁵⁶ Test de Accesibilidad Web. En línea, disponible en: <http://www.tawdis.net/>

¹⁵⁷ UNIVERSIDAD DE ALICANTE. Accesibilidad Web. En línea. Disponible en: <http://accesibilidadWeb.dlsi.ua.es/?menu=beneficios>

Los subparámetros que hemos establecido son: Acceso sin barreras, normalización y ayuda al usuario.

Acceso sin barreras. Este subparámetro nos ayudará a consignar hasta qué punto cada página es accesible a todos y cumple los requisitos mínimos exigidos por la ley de obligado cumplimiento para todas las páginas Web dependientes de instituciones educativas. Los indicadores serán:

1. Textos alternativos para las imágenes, vídeos y gráficos.
2. Información disponible sin colores.
3. Empleo de una o dos tipografías, (en tamaño y estilo).
4. Posibilidad de aumentar el tamaño de las fuentes.
5. Se evitan acciones que dependan de dispositivos concretos.

Normalización. Permite conocer hasta qué punto en la elaboración de la página se ha intentado llegar a una estandarización para así facilitar el intercambio de información y garantizar que ésta sea visible y usable desde cualquier sistema, del mismo modo, se ocupa del entorno operativo que es fundamental en la comunicación hombre-máquina. Se concretaría en cuestiones tales como:

1. La URL ayuda a identificar el recurso.
2. No se necesita software adicional.
3. Certificación de cumplimiento de los estándares Web de W3C.
4. Empleo de metadatos.
5. Empleo de hojas de estilos CSS.
6. Opciones para descargar la información ofrecida.
7. Opciones para copiar la información ofrecida.
8. Posibilidad de imprimir las páginas de forma legible.
9. Posibilidad de obtener una versión PDF de la página
10. Diseño compatible con diferentes resoluciones de pantalla.
11. Visualización correcta en navegadores que se ajusten a los estándares Web.

12. Información sobre política de privacidad.

13. Aviso legal con información sobre el Copyright.

Ayuda al usuario. Por perfecto que intentemos que sea nuestro diseño Web, siempre habrá algún elemento que se nos escape, alguna necesidad de los usuarios que no nos planteamos o alguna imposibilidad técnica que se les presente y no sepan dilucidar la solución. Para todas esas circunstancias está planteada la existencia de la ayuda al usuario. Se establecen los siguientes indicadores:

1. La ayuda no está restringida para usuarios registrados.
2. Existencia de ayuda en línea.
3. Existencia de formulario de consultas.
4. Proporciona teléfono y dirección para efectuar consultas.
5. Versiones en otros idiomas de la página.

Contenidos

Éste es un elemento básico, el cual debe vertebrar todo el servicio, sustentando al resto, pero que en muchas ocasiones se deja de lado, arrastrado por la corriente de la tecnología. Hoy en día se corre el riesgo de que la presentación ahogue lo presentado. Los contenidos también deben ser analizados, comparados y evaluados, ya que son la parte más relevante y sustancial de las publicaciones Web. Los contenidos tienen que ser multiplataforma, teniéndose en cuenta todas las posibilidades de distribución entre diferentes canales, por tanto, es necesaria la *definición de un estándar que permita procesar en distintas plataformas un mismo contenido*¹⁵⁸.

Comentábamos con anterioridad que, en muchas ocasiones, no se da la importancia que merece a la redacción de los contenidos, un punto fundamental para la correcta expresión de ideas que se desean transmitir y para alcanzar los objetivos de la institución cuando ésta decide publicar una página Web. Cada vez más los usuarios exigen contenidos actualizados y de interés, una información que genere conocimiento y una mejora en su situación informacional, adaptada a sus necesidades, si no

¹⁵⁸ CODINA, Lluís; MARCOS, Mari-Carmen; PEDRAZA, Rafael. *Web semántica y sistemas de información documental*. Gijón: Trea, 2009

individuales, (que sería perfecto), al menos sí corporativas. La pregunta a la que este epígrafe tratará de dar respuesta es si se logran esas condiciones en las páginas Web de las bibliotecas de los conservatorios superiores de música en España.

Sabemos que, cuando se entra en una Web, no se ve todo su contenido, ni tampoco se atiende de igual forma a todo lo publicado en ella. Existen una serie de elementos que captan la atención de los lectores: los títulos, las viñetas y los hipervínculos. Por eso, el contenido debe estructurarse de forma adecuada para centrar la atención del lector hacia aquellos elementos que son más sobresalientes. Además, como bien nos dice Ricardo Fornas¹⁵⁹ “...*La accesibilidad libre de los documentos a través de la Red obliga al usuario a determinar que su contenido cumple con determinadas expectativas de certeza y veracidad. No existe una verdad única y son las actitudes del usuario frente al documento las que definirán su valoración positiva o negativa...*”¹⁶⁰

Este autor apunta a varias cuestiones que deben tenerse en cuenta de cara a la evaluación de contenidos en la Web, muchas de ellas se refieren a cuestiones que ya hemos tratado en los apartados anteriores y que no son propiamente “contenidos” pero otras sí lo son; entre éstas hay alguna cuestión que nos parece básica: *los textos deben estar clara y correctamente redactados*¹⁶¹, (huelga decir que no son excusables las faltas de ortografía o de coherencia gramatical), debe diferenciarse claramente qué es opinión y qué es información y el documento debe permitir distinguir entre los textos elaborados por el responsable de la página y aquellas partes que son citas o fragmentos extraídos de otras fuentes.

En esta investigación hemos establecido cuatro subparámetros que engloban las cuestiones relacionadas con los contenidos: Identidad de la Biblioteca, servicios, actualización y control de calidad.

Identidad de la Biblioteca. Nos referimos a cuestiones que permiten conocer datos factuales, históricos y prácticos sobre el centro estudiado.

¹⁵⁹ Ricardo Fornas Carrasco es Webmaster de Buscopio.

¹⁶⁰ FORNAS CARRASCO, Ricardo. *Criterios para evaluar la calidad y fiabilidad de los contenidos en Internet*. En línea. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/226/282>

¹⁶¹ FORNAS CARRASCO, Ricardo. *Ibidem*

1. Establece claramente la filiación de la biblioteca
2. Declaración de misión y objetivos del sitio.
3. Ubicación de la institución.
4. Información de cómo llegar.
5. Historia de la institución.
6. Organigrama de la institución.
7. Directorio del personal.
8. Horario y calendario de apertura.
9. Descripción de las salas o espacios de la biblioteca.
10. Descripción de los fondos que alberga.
11. Reglamento de la institución.
12. Guía de uso de la biblioteca.
13. Apartado de Preguntas Frecuentes (FAQ).
14. Legislación aplicable.
15. Agenda de actos y eventos.
16. Breve reseña estadística de la biblioteca.

Servicios. Se recogen los principales servicios que ha de prestar una biblioteca y nos permite constatar el cumplimiento de las prestaciones en línea ofrecidas por las bibliotecas estudiadas.

1. Catálogo.
2. Renovaciones de préstamos y reservas.
3. Reproducción de fondos.
4. Desiderata.
5. Colecciones digitales propias.
6. Guías temáticas.

7. Selección de enlaces.
8. Servicio de referencia.
9. Herramientas 2.0.
10. RSS.
11. Difusión selectiva de la información.
12. Boletín o resumen de novedades.
13. Perfiles de usuarios.
14. Reserva de instalaciones.
15. Alfabetización Informacional.
16. Alertas de novedades.
17. Tutoriales.
18. Exposiciones.
19. Agenda de actos de la institución.

Actualización Se trata de constatar que la página está en constante cambio, que la información en ella proporcionada no ha dejado de ser útil a los posibles usuarios, o puede llevar a falsas interpretaciones como podría ocurrir si contuviera catálogos desactualizados, leyes derogadas, etc. Se establecen los siguientes indicadores:

1. Actualidad de los contenidos.
2. Eliminación de información obsoleta.
3. Consta la fecha de creación del recurso.
4. Consta la fecha de actualización del recurso.
5. Visibilidad clara de las novedades.
6. No existen enlaces rotos.
7. Resúmenes de prensa.

Control de la calidad. Trata de establecer si la publicación se ha sometido a controles de calidad o permite que sus procesos y contenidos sean evaluados y/o

criticados por elementos externos a la institución, en aras de una mejora continua de los mismos. Para conocer este punto nos basaremos en los siguientes criterios:

1. Adecuación del nivel de los contenidos a los usuarios potenciales.
2. Originalidad de los contenidos.
3. Contenidos libres de publicidad.
4. Carta de servicios
5. Plan de calidad.
6. Formulario de Quejas y Sugerencias
7. Controles de calidad externos a la institución.

Con todos los elementos que hemos presentado se ha desarrollado una tabla-cuestionario¹⁶² que contempla lo que, en nuestra opinión, son los elementos esenciales que debe contener una página Web de una biblioteca de un conservatorio superior y que constituirá el elemento básico para llevar a cabo la evaluación de las páginas Web de las bibliotecas de estos centros.

¹⁶² La tabla completa puede consultarse en los anexos de esta investigación.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Las sedes Web de las bibliotecas deben ajustarse a una serie de características descritas en el desarrollo de la metodología del proyecto. Desde el punto de vista formal lo más significativo sería desarrollar una arquitectura de la información que organice los contenidos y la presentación que de los mismos se ofrece en la Web, así como cuidar las cuestiones ergonómicas, (todo esto entraría en lo que hemos llamado usabilidad); si atendemos a las cuestiones relacionadas con la accesibilidad, veremos que lo más importante es permitir el acceso sin barreras y que se cumplan las normativas para facilitar los intercambios de información a través de la red, por último, (y que subrayamos intensamente), se encontrarían los contenidos, donde lo que más nos interesa es que se ofrezca la mayor cantidad de información y de servicios posibles.

Procedemos a analizar y evaluar las páginas de las bibliotecas de los conservatorios superiores con la metodología elaborada *ad hoc* y donde se han tenido en cuenta cuestiones que puedan ponderar cómo responden esas sedes Web, no sólo ante cuestiones referidas a la calidad de los contenidos, sino también de la facilidad de uso. Esta tarea se hace necesaria, porque, como bien dijo Aguillo, con motivo de las VII Jornadas Españolas de Documentación, “[para los profesionales de la información] ...resulta necesario asumir nuevas tareas ante la evidencia de la diferente calidad, tanto formal como de contenidos, que presenta el Web. Los umbrales mínimos no están garantizados en absoluto...”¹⁶³

Los centros de enseñanza musical de grado superior, cuya página Web de la biblioteca va a ser objeto de este estudio son: Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC), Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner” (CONSMUPA), Conservatorio Superior de Música de Canarias (CSMC), Real Conservatorio Superior de Madrid (RCSMM), Conservatorio Superior de Música de Salamanca, (CSMS) y Conservatorio Superior de Música de Málaga (CSMM).

¹⁶³ AGUILLO, Isidro F. 2000. “Indicadores hacia una evaluación no objetiva (cuantitativa) de sedes Web”. En *VII Jornadas Españolas de Documentación. La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*; 2000 octubre 9-11. Bilbao: FESABID; 2000, pp. 233-248.

1. La Escola Superior de Música de Catalunya fue creada en el año 2001. Se encuentra situada en el edificio de L'Auditori de Barcelona. Es el único conservatorio superior público que existe en Catalunya y el único centro público de España que ya en el presente curso académico, (2009-2010), ofrece el Título de Grado en Música.
2. El Conservatorio Superior de Música del Principado de Asturias "*Eduardo Martínez Torner*" es un centro público, que tiene su origen en la Sección de Música de la Academia Provincial de Bellas Artes de San Salvador, que entró en funcionamiento durante el curso académico 1883-1884. En 1988 el centro adquiere rango de Conservatorio Superior y actualmente es el único centro en Asturias donde se pueden cursar estudios musicales de grado superior.
3. El Conservatorio Superior de Canarias se creó en el año 2002, constituyéndose como una apuesta del Gobierno de Canarias por la unificación de la enseñanza musical en la Comunidad Autónoma. Posee una particularidad respecto al resto de los centros estudiados, derivada del carácter insular de Canarias; se halla ubicado en dos sedes diferentes; una situada en Tenerife y otra en Gran Canaria. Sin embargo constituye un centro autonómico único, con dos sedes territoriales, configurado como distrito único para las enseñanzas musicales.
4. El Real Conservatorio Superior de Música de Madrid es el decano de los conservatorios españoles; fue fundado por la Reina María Cristina en 1830 y, como es lógico, ha sufrido bastantes avatares a lo largo de todo este tiempo, constituyendo un hito importante la separación de grados, la creación del Cuerpo Superior y la actualización de titulaciones. Su sede actual data de 1990 y tiene capacidad para 1.400 alumnos y 90 profesores. Su biblioteca es la que mayores y mejores fondos posee de toda España, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo.
5. El Conservatorio Superior de Música de Salamanca, tiene su origen en el año 1935, cuando se crea el Conservatorio Regional. Es en 1988 cuando se le reconoce su estatus de conservatorio superior. Actualmente es el único centro de enseñanza musical de grado superior en toda la Comunidad Autónoma de

Castilla y León, lo que lo convierte en un foco de atracción, para los alumnos interesados en estas disciplinas.

6. El Conservatorio Superior de Música de Málaga es uno de los más antiguos de España, con origen en el impulso de la Sociedad Filarmónica de Málaga en 1880 y uno de los seis conservatorios superiores de que disponía el Ministerio de Educación en la década de los sesenta. Impulsor de la Orquesta Sinfónica de Málaga y otras agrupaciones instrumentales, es, junto con el de Granada y Sevilla, uno de los tres conservatorios superiores que posee la Comunidad Autónoma de Andalucía.

DATOS DE LAS DISTINTAS SEDES WEB

Usabilidad

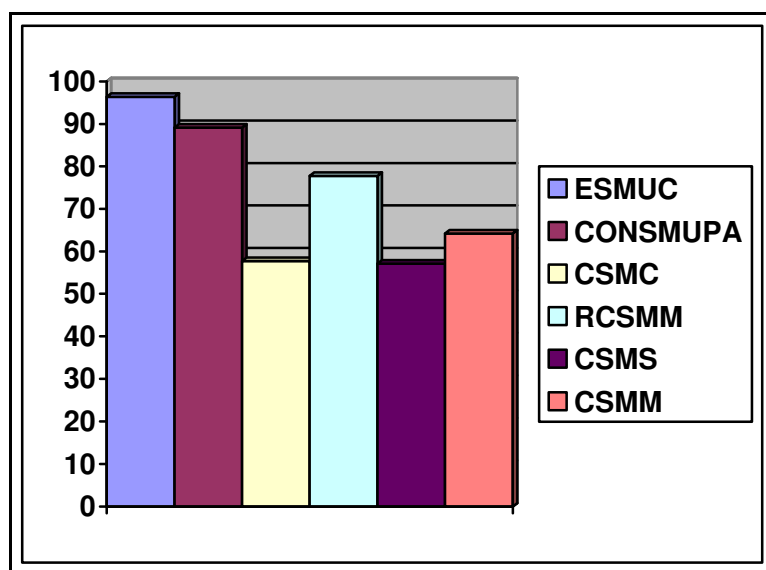
Arquitectura de la información	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Jerarquización de la información.	SI	SI		-	-	-
Se divide la información en secciones bien definidas y mutuamente excluyentes.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Presencia de buscador interno.	SI	SI	-	-	SI	-
Sistema de etiquetado de contenidos.	-	SI	-	-	-	-
Mapa de navegación o árbol de contenidos	SI	-	-	-	-	-
Menús o barras de navegación.	SI	SI	-	SI	-	-

Consistencia	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Uniformidad de los elementos publicados.	SI	SI	SI	SI	-	SI
Distribución adecuada de la información.	SI	SI	-	-	-	-
Armonía entre la gama de colores empleada.	SI	SI	SI	SI	-	SI
Ausencia de marcos.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Inclusión del nombre de la organización en todas las páginas del sitio	SI	-	SI	SI	SI	SI
Coherencia gramatical.	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Corrección ortográfica.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Presencia en todas las páginas de colores e iconos corporativos	SI	SI	SI	SI	-	SI

Ergonomía	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Tiempo adecuado en cargar la página.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Tamaño conveniente de las imágenes y archivos.	SI	SI	SI	SI	SI	-
Tipografía legible	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Armonía entre tipografía, longitud de líneas e interlineado.	SI	SI	SI	-	-	SI
Navegación con un número moderado de clics.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Inclusión en cualquier página de botón de enlace a la principal.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Visualización agradable.	SI	SI	-	SI	-	SI
Equilibrio entre textos, imágenes y espacios en blanco.	SI	SI	-	SI	-	-
No existen zonas sin salida.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
No existe una portada inicial vacía de contenidos que se haga esperar.	SI	-	-	SI	SI	SI
No se abusa de las imágenes animadas.	SI	SI	-	SI	SI	SI
Correcto funcionamiento de los enlaces internos y externos	SI	SI	SI	SI	SI	-
Las palabras enlazadas indican claramente el destino.	SI	SI	-	SI	SI	SI
No se precisa emplear las barras de desplazamiento en exceso.	SI	SI	-	-	-	-

Usabilidad



Podemos establecer, tras el análisis llevado a cabo sobre la usabilidad que ofrecen las sedes Web de las bibliotecas de los conservatorios estudiados, que este parámetro está bastante bien tratado en todas las páginas. De hecho no hay ninguna institución que no alcance al menos el 50% de los puntos posibles. Esto nos indica que existe una conciencia bastante clara, por parte de los diseñadores de las sedes Web, de la importancia de los indicadores aquí recogidos, especialmente los referidos a consistencia y ergonomía. Esto no es nada extraño, ya que este parámetro ha sido a lo largo de la breve, pero intensa, existencia de la World Wide Web una cuestión fundamental para todos los implicados en su creación y desarrollo. Los miles de cursos, tutoriales etc., que han surgido para enseñar a desarrollar una página Web correcta, siempre ponen el acento en este tipo de elementos.

Si nos fijamos bien en la gráfica vemos que dos bibliotecas destacan sobre el resto, se trata de la Biblioteca de la ESMUC, que tiene un total de 96.04%, es decir, rayando el 100% y el CONSMUPA con un 89.2%. La biblioteca de la ESMUC sólo falla en el indicador del etiquetado de contenidos, respondiendo de forma más que sobresaliente al resto de preguntas planteadas. La biblioteca del CONSMUPA, tal vez debido a que está conformada sobre una plantilla, también presenta unos resultados muy positivos, tan solo adolece del árbol de contenidos y el nombre de la organización en todas las páginas del sitio, y que tiene una página inicial que se hace esperar antes de poder acceder a la información de la biblioteca propiamente dicha. El resto de

bibliotecas se encuentran en un margen que oscila desde el 57.1% del Conservatorio de Salamanca al 77.7 del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid. Es sorprendente que la biblioteca del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid no posea los valores más altos en este parámetro, pero lo cierto es que la página Web de la biblioteca, que comparte estructura y forma con la general del conservatorio, mantiene una sobrecarga de información por página poco amigable. Las otras tres sedes estudiadas pecan, sobre todo, en cuestiones de arquitectura de la información, donde debemos destacar que ninguna posee barras de navegación propias. En líneas generales, y como ya adelantábamos, todas las bibliotecas cumplen con este parámetro.

Accesibilidad

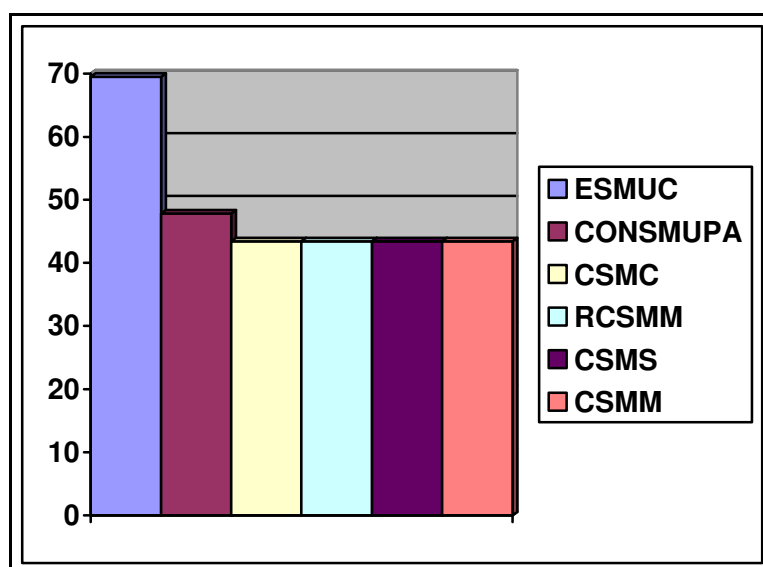
Acceso sin barreras	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Textos alternativos para las imágenes, vídeos y gráficos.	-	SI	-	SI	-	-
Información disponible sin colores.	SI	-	SI	-	SI	-
Empleo de una o dos tipografías (en tamaño y estilo).	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Posibilidad de aumentar el tamaño de las fuentes.	SI	SI	-	-	-	-
Se evitan acciones que dependan de dispositivos concretos.	-	-	-	-	-	-

Normalización	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
La URL ayuda a identificar el recurso.	SI	-	SI	SI	-	SI
No se necesita software adicional.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Certificación de cumplimiento de los estándares Web de W3C.	-	-	-	-	-	-
Empleo de metadatos.	SI	-	-	-	-	-
Empleo de hojas de estilos CSS.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Opciones para descargar la información ofrecida.	SI	SI	-	-	-	SI
Opciones para copiar la información ofrecida.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Posibilidad de imprimir las páginas de forma legible.	SI	-	SI	SI	SI	SI
Diseño compatible con diferentes resoluciones de pantalla.	SI	-	SI	SI	SI	SI
Visualización correcta en navegadores	SI	SI	SI	SI	SI	SI

que se ajusten a los estándares Web.						
Información sobre política de privacidad.	-	-	-	-	-	-
Aviso legal con información sobre el Copyright.	SI	-	-	SI	-	-
Posibilidad de obtener una versión en PDF de la página.	-	SI	-	-	-	-

Ayuda al usuario	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
La ayuda no está restringida para usuarios registrados.	SI	SI	-	-	SI	SI
Existencia de ayuda en línea.	-	-	-	-	-	-
Existencia de formulario de consultas	SI	-	-	-	-	-
Proporciona teléfono y dirección para efectuar consultas.	SI	SI	SI	-	SI	-
Versiones en otros idiomas de la página.	-	-		-	-	-

Accesibilidad



Si anteriormente decíamos que el parámetro de la usabilidad estaba bastante bien tratado en todas las sedes Web estudiadas, no podemos decir lo mismo de la accesibilidad. Un vistazo rápido a la gráfica denota algo tan revelador como el hecho de que ninguna biblioteca alcanza al 70% de los resultados. Sólo una biblioteca, la de la Escola Superior de Música de Catalunya, consigue llegar a los mínimos con un digno

69.5%. El resto de las bibliotecas están muy igualadas en cuanto al cumplimiento de este parámetro y se encuentran entre el 40% y el 50. Esta situación es relativamente grave, en tanto en cuanto en la elaboración de las páginas no se han respetado cuestiones fundamentales, desde el punto de vista legal, como acatar las directrices de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad¹⁶⁴, que en su disposición final séptima habla de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; o la más reciente *Ley 11/2007, de 22 de junio, Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*¹⁶⁵. No debemos olvidar que hoy en día, las sedes Web de todas las instituciones educativas deben, por ley, respetar las condiciones de igualdad de acceso.

Podemos destacar de la lectura de las tablas algunas cuestiones significativas. En el subparámetro de acceso sin barreras, sólo la biblioteca del CONSMUPA y la del Real Conservatorio de Madrid emplean textos alternativos para elementos gráficos, fotografías, etc., (a pesar de que este elemento es muy fácil de cumplir puesto que todos los programas de edición tienen esa funcionalidad), y ninguna evita que las acciones dependan de dispositivos concretos, (por ejemplo el ratón). En el apartado de normalización también vemos algunas carencias de gran importancia, especialmente porque ninguno de los centros tiene certificado el cumplimiento de los estándares Web de W3C, ni tampoco informa sobre la política de privacidad y tratamiento de datos personales de los usuarios. Por último, en las cuestiones de ayuda al usuario, destacar que ninguna de las páginas ofrece información en otros idiomas, (en el caso de la ESMUC sólo la ofrece en catalán), y que la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música de Málaga no ofrece teléfono ni ningún elemento para plantear dudas u ofrecer algún tipo de ayuda al usuario. La biblioteca del Real Conservatorio de Madrid, por su parte, no cumple ni unos solo de los parámetros de ayuda al usuario.

¹⁶⁴ ESPAÑA. LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 3 de Diciembre de 2003, núm. 289, p. 43187. En Línea, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>

¹⁶⁵ ESPAÑA. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Boletín Oficial del Estado, 23 de Junio de 2007, núm. 150, p. 27150. En Línea. Disponible en www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf

Contenidos

Identidad de la Biblioteca	ESM UC	COMS UPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Establece claramente la filiación de la biblioteca	SI	SI	SI	SI	SI	-
Declaración de misión y objetivos del sitio.	SI	SI	SI	SI	SI	-
Ubicación de la institución.	SI	SI	-	-	-	-
Información de cómo llegar.	SI	SI	-	-	-	-
Historia de la institución.	-	-	-	SI	-	-
Organigrama de la institución.	-	-	-	-	-	-
Directorio del personal.	SI	SI	-	-	SI	-
Horario y calendario de apertura.	SI	SI	SI	-	SI	SI
Descripción de las salas o espacios de la biblioteca.	-	SI	SI	-	-	-
Descripción de los fondos que alberga.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Reglamento de la institución.	SI	SI	SI	-	-	-
Guía de uso de la biblioteca.	SI	-	SI	-	-	SI
Apartado de Preguntas Frecuentes (FAQ).	-	SI	-	-	-	-
Legislación aplicable.	-	-	-	-	-	-
Agenda de actos y eventos.	-	-	-	-	-	-
Breve reseña estadística de las biblioteca	SI	-	SI	-	SI	-

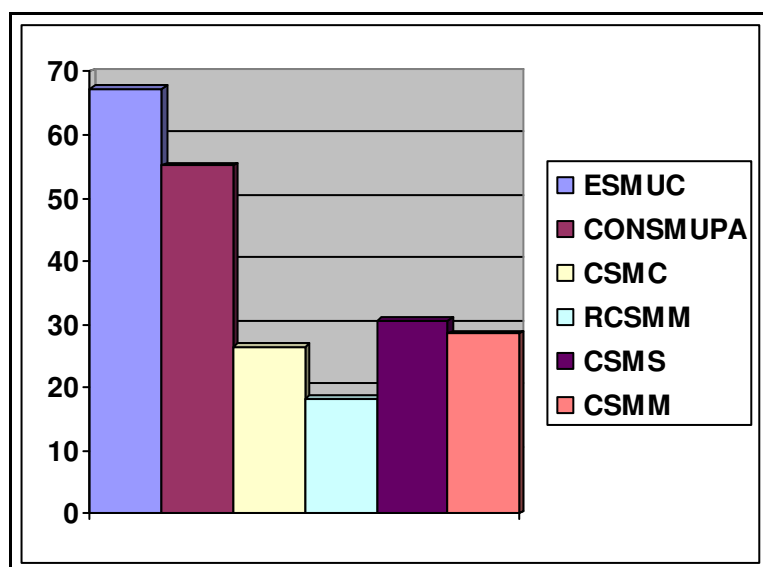
Servicios	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Catálogo.	SI	SI	-	-	SI	SI
Renovaciones de préstamos y reservas.	SI	-	-	-	-	SI
Reproducción de fondos.	-	-	-	-	-	-
Desiderata.	SI	-	-	-	-	-
Colecciones digitales propias.	-	SI	-	-	SI	-
Guías temáticas.	-	SI	-	-	-	-
Selección de enlaces.	SI	SI	-	-	SI	SI
Servicio de referencia.	SI	SI	-	-	-	-
Herramientas 2.0.	-	SI	-	-	-	-
RSS.	SI	-	-	-	-	-
Difusión selectiva de la información.	-	-	-	-	-	-
Boletín o resumen de novedades.	SI	SI	-	-	-	-
Perfiles de usuarios	-	-	-	-	-	-
Reserva de instalaciones.	-	-	-	-	-	-
Alfabetización Informacional.	SI	-	-	-	-	-
Alertas de novedades	SI	SI	-	-	-	-
Tutoriales.	SI	-	-	-	-	SI

Exposiciones.	SI	-	-	-	-	-
Información sobre eventos musicales en el ámbito local, autonómico o estatal	SI	SI	-	-	-	-

Actualización	ESM UC	COMS UPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Actualidad de los contenidos.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Eliminación de información obsoleta.	SI	SI	SI	-	SI	SI
Consta la fecha de creación del recurso.	-	-	-	-	-	-
Consta la fecha de actualización del recurso.	SI	SI	-	-	-	-
Visibilidad clara de las novedades.	SI	SI	-	-	SI	SI
No existen enlaces rotos.	SI	SI	-	SI	SI	SI
Resúmenes de prensa	SI	-	-	-	-	-

Control de la calidad	ESM UC	CONS MUPA	CS MC	RCS MM	CS MS	CS MM
Adecuación del nivel y profundidad de los contenidos a los usuarios potenciales.	SI	SI	SI	SI	-	SI
Originalidad de los contenidos.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Contenidos libres de publicidad.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Carta de servicios.	SI	-	-	-	-	-
Plan de calidad.	-	-	-	-	-	-
Formulario de Quejas y Sugerencias.	SI	-	-	-	-	-
Controles de calidad externos a la institución.	-	-	-	-	-	-

Contenidos



El parámetro que hemos denominado contenidos es, sin duda, el de mayor importancia, ya que contiene la esencia de la información y servicios ofrecidos en las páginas. Sin embargo, se trata, sin lugar a dudas, del menos atendido en las páginas evaluadas. Sólo dos de las bibliotecas estudiadas consiguen superar la marca del 50%, (que empleando, como ya lo hemos hecho anteriormente, el símil de un examen supondría el aprobado). Se trata de la Biblioteca de la Escola Superior de Música de Catalunya y la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música del Principado de Asturias. De nuevo la nota máxima no alcanza al 70% y ésta corresponde a la Escola Superior de Música de Catalunya con un 67.3%, seguida, cómo decimos, del CONSMUPA con un 55.1%. Las bibliotecas de los conservatorios de Canarias, Salamanca y Málaga se ubican muy igualadas, entre el 26.5 % de Canarias y el 30.06 % de Salamanca, y la que peores resultados manifiesta es la del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid con un 18.3%.

Si atendemos al subparámetro de la identidad de la biblioteca lo más destacado es que la Biblioteca del Conservatorio de Málaga no cumple con ninguno de los requisitos establecidos, circunstancia ésta que tiene su explicación, (que no justificación), en el hecho de que la página de la biblioteca está incluida dentro de la general del centro y, por tanto, es probable que consideren que con la información general de centro ya está cubierto este apartado, sin embargo, otras bibliotecas también tienen su página incluida o encastrada dentro de la general del centro y no es óbice para que ofrezcan sus propios datos de ubicación, contacto, etc. También resulta destacable

el hecho de que ninguna de las Webs expone el organigrama de la institución, un calendario de actos y eventos, ni tampoco la legislación que les es aplicable. La historia de la institución sólo es presentada por el Real Conservatorio de Madrid, elemento muy interesante, teniendo en cuenta que, tanto el conservatorio, como su biblioteca, con los más antiguos de España.

En el apartado Servicios, piedra angular de una biblioteca híbrida, se aprecian carencias notables. Subrayamos que las bibliotecas de los conservatorios de Madrid y Canarias no ofrecen ningún servicio on-line. Las bibliotecas de los conservatorios de Salamanca y Málaga, por su parte, ofrecen el catálogo on-line, (“leitmotiv” en los primeros años de la WWW de la presencia de las bibliotecas en la misma y elemento, sin duda, imprescindible), así como secciones de enlaces de interés. Las bibliotecas de la Escola Superior de Música de Catalunya y del Conservatorio Superior de Música del Principado de Asturias despuntan, ofreciendo productos bibliotecarios básicos, (el catálogo, la sección de enlaces o el servicio de referencia), junto con otros que no lo son tanto y que son, sin duda, elementos de valor añadido, tales como información sobre eventos musicales en el ámbito local, autonómico o estatal y boletines de novedades, (en ambos centros), y otros exclusivos como la Alfabetización Informacional que podemos solicitar en la biblioteca del ESMUC o las guías temáticas sobre Música que brinda la biblioteca del CONSMUPA.

La actualización de la información se encuentra más lograda, aunque hay alguna carencia notable como la existencia de enlaces rotos en la Biblioteca del CSMC. Del mismo modo, las fechas de actualización de los recursos sólo se ofrecen en las bibliotecas de la Escola Superior de Música de Catalunya y del Conservatorio Superior de Música del Principado de Asturias.

El control de la calidad es el último elemento examinado. Todas las páginas cumplen con los tres indicadores más elementales; adecuación del nivel y profundidad de los contenidos a los usuarios potenciales, originalidad de los contenidos publicados y que éstos se encuentren libres de publicidad. El resto de indicadores, a excepción hecha de la Escola Superior de Música de Catalunya, que ofrece la carta de servicios y formularios de quejas y sugerencias, no son cumplidos por ninguna institución.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS PRESENTADOS POR BIBLIOTECAS

Tras el análisis llevado a cabo en la página Web de la biblioteca de la Escola Superior de Música de Catalunya, vemos que en líneas generales se trata de un recurso muy cuidado, el más completo de todos los que hemos visto y del que vamos a destacar los aspectos siguientes:

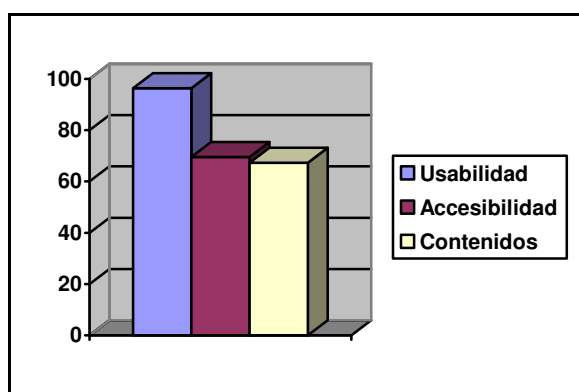
En el parámetro usabilidad vemos que cumple con todos los indicadores a excepción hecha del sistema de etiquetado de contenidos. Alcanza pues un total de 27 puntos de los 28 posibles, (un 96.4 %). Lo más destacado es la cuidada presentación y organización de los elementos.

En el parámetro de accesibilidad, de los 23 indicadores cumple correctamente con 16, (69.5 %), equilibrados los 7 restantes entre los tres subparámetros en los que hemos dividido el parámetro. Destacamos el hecho de que la información se presente exclusivamente en catalán y que no cumpla las directrices del W3C.

En contenidos podemos ver que está muy completo puesto que de 49 elementos evaluables cumple con 33, (67.3 %), cantidad más que respetable si tenemos en cuenta que se han desglosado los contenidos con bastante prolijidad. Se cuida muy especialmente las novedades y la sección de enlaces así como el acceso al catálogo que, al utilizar el Catálogo de las Bibliotecas Especializadas de la Generalitat de Catalunya, posee unas herramientas de búsquedas extraordinariamente potentes.

Si ofrecemos una visión global, veremos que la página Web de la Biblioteca de la Escola Superior de Música de Catalunya alcanza un 76%, cifra que demuestra la gran calidad del recurso, algo que no nos sorprende atendiendo a la tradición bibliotecaria que Cataluña siempre ha tenido.

Resultados de la Biblioteca de la Escola Superior de Música de Catalunya



La página Web de la biblioteca del Conservatorio “*Eduardo Martínez Torner*”, (como ocurría con el ejemplo anterior), es una publicación bastante completa y cuidada. Vamos a incidir sobre los siguientes elementos:

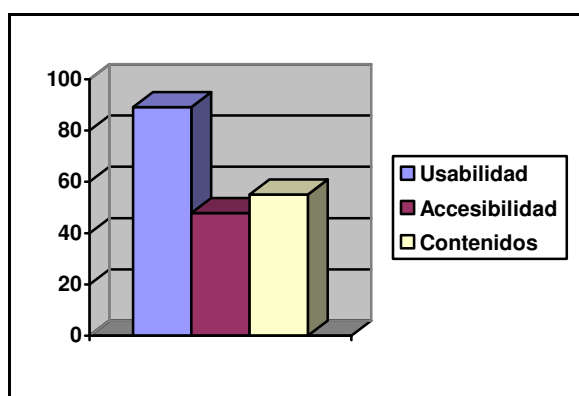
El parámetro de usabilidad alcanza una puntuación más que notable, con un total de 25 indicadores positivos de los 28 posibles, que otorgan un 89.2 % de objetivos cumplidos, al igual que ocurría en la sede Web anterior no existe un sistema de etiquetado de contenidos, además tiene página de inicio antes de acceder a los contenidos propiamente dichos y, en alguna de las páginas, no aparece el nombre de la biblioteca.

La accesibilidad se respeta en cuestiones básicas como los textos alternativos para gráficos e imágenes y permite copiar, descargar, etc., la información, pero sería mejorable en otras, tales como la ayuda que se presta al usuario y en cuestiones de normalización. De este modo se puntúan positivamente sólo 11 de los 23 ítems y por tanto obtiene un 47.8 % del total de los puntos posibles en este parámetro.

En contenidos, el apartado de identidad de la biblioteca está bien tratado, no así la actualización que debería mejorarse, junto con todo lo relacionado con la calidad, ya que no posee ninguna carta de servicios o plan de calidad. El apartado más destacado son los servicios, donde resulta relevante, además del acceso al catálogo, la existencia de guías temáticas, colecciones digitales propias e información sobre eventos musicales en el ámbito local, autonómico o estatal. Este parámetro alcanza 27 de los 49 objetivos, (55.1 %).

Si analizamos el global de estos resultados expresados porcentualmente, veremos que la página Web de la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner” obtiene un 63 % del total. Este resultado, que en principio no es desfavorable, esconde, como hemos visto, bastantes desequilibrios entre unos parámetros y otros.

Resultados de la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner”



Tras el estudio de la Web de la biblioteca del Conservatorio Superior de Música de Canarias señalamos las siguientes particularidades.

En el parámetro de usabilidad vemos un gran desequilibrio entre la arquitectura de la información, muy descuidada, ya que sólo podemos apuntar que mantiene la jerarquización de la información, frente a la consistencia, donde salvo uno cumple todos los indicadores, mientras que la ergonomía está más o menos equilibrada. El resultado es que de 28 indicadores que se muestran cumple con 16, que representan el 57.7 %.

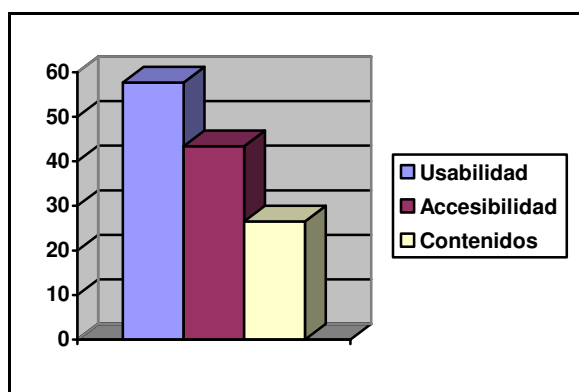
La accesibilidad se cumple sólo en determinadas cuestiones, sobre todo las relacionadas con la posibilidad del usuario de descargar o imprimir la información, pero no reúne la mayoría de requisitos para el acceso sin barreras ni tampoco la sección de ayuda está muy cubierta. Contabilizamos un total de 10 indicadores de los 23 posibles, que arroja un resultado del 43.4 %.

Sobre los contenidos debemos decir que éste es sin duda el aspecto menos cuidado. Si bien la sección de identidad de la biblioteca cumple con aproximadamente

la mitad de los requisitos, el apartado de servicios, sometido al cuestionario, se presenta en blanco, puesto que no ofrece servicios en la red. Así se computan para el total de los apartados de contenidos 13 puntos de los 49 (26.5 %).

La conclusión que se extrae de estos datos es que se trata de un recurso con muy poca entidad propia, más bien se trata de información general, bastante exhaustiva, de la biblioteca, como elemento destacado del propio conservatorio. El cómputo global expone que la página alcanza un 23% de los objetivos propuestos y, además, como hemos visto, extraordinariamente descompensados entre unos parámetros y otros.

Resultados de la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música de Canarias



La biblioteca del Real Conservatorio Superior de Madrid constituye un caso único en España. Su actividad ha transcurrido paralela a la del centro, y según sus datos estimativos posee “...aproximadamente 150.000 títulos, 12.000 manuscritos musicales y 15.000 horas de música grabada...”¹⁶⁶. Esta es sin duda una biblioteca bien surtida, con personal y con muchos servicios y utilidades presenciales. Sin embargo, y como se podrá apreciar tras el breve análisis que vamos a exponer, los servicios telemáticos y el uso de las nuevas tecnologías todavía no han sido convenientemente valoradas y empleadas.

En el criterio de usabilidad destacamos que, aunque la arquitectura de la información y la ergonomía están bastante bien representadas, la consistencia no está demasiado cuidada. Es especialmente reseñable el uso de colores relativamente fuertes

¹⁶⁶ REAL CONSERVATORIO SUPERIOR DE MADRID. En línea. Disponible en: <http://www.educa.madrid.org/Web/csm.realconservatorio.madrid/>

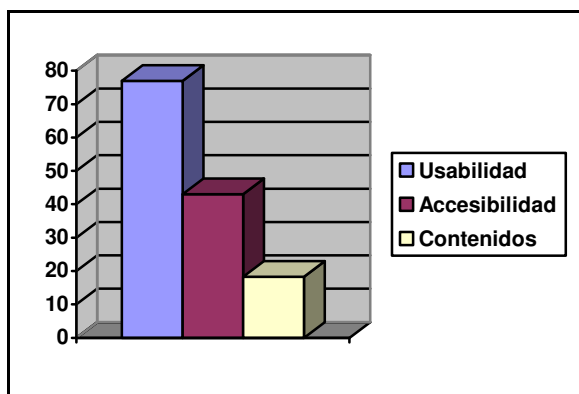
en el fondo de la página, que dificultan la lectura, de todas formas obtiene un total de 21 puntos de los 28 posibles (77%).

Los criterios de accesibilidad no se cumplen con la firmeza que sería deseable. Algunas cuestiones, como la no existencia de textos alternativos para gráficos e imágenes, o la necesidad de que las acciones dependan de dispositivos concretos, son compartidas por otras páginas. Lo más significativo es que no cubre ninguno de los parámetros de ayuda al usuario, no ofrece ni teléfono para contactar con la biblioteca ni formularios de consultas. El resultado numérico presenta 10 elementos satisfactorios de los 23 (43%).

Sobre los contenidos cabe destacar como positiva la gran atención prestada a la historia de la institución. Sin embargo, no existe ningún servicio red, la actualización es casi inexistente y los planes de calidad no son mencionados. El índice de cumplimiento de requisitos evaluados es del 18.3 % (9 ítems positivos de los 49 posibles).

En total la Web de la biblioteca del Real Conservatorio Superior de Madrid obtiene un 40% de logros conseguidos del total.

Resultados de la Biblioteca del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid



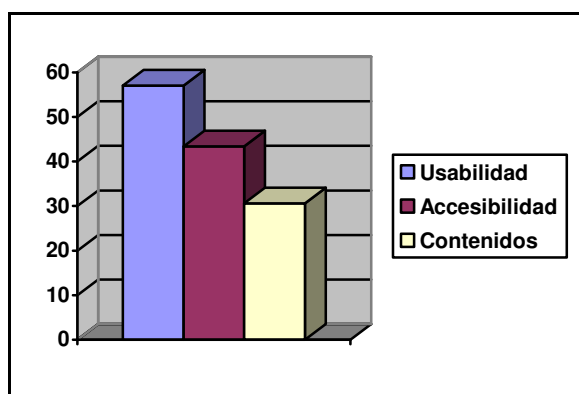
La página Web de la biblioteca del Conservatorio de Salamanca, es, en líneas generales, una herramienta no demasiado cuidada en los aspectos más formales y posee escasa información, pero contiene algunos elementos ciertamente útiles para los usuarios.

En el parámetro de usabilidad vemos que cumple con algo más de la mitad de los indicadores, siendo la carencia más destacada, desde nuestro punto de vista, la falta de uniformidad en los elementos publicados y una distribución de los mismos, cuanto menos, poco acertada. Alcanza un total de 16 puntos de los 28 posibles, (un 57.1 %).

En el parámetro de accesibilidad, de los 23 indicadores cumple correctamente con 10, (43.4 %), encontrándose los indicadores bastante equilibrados entre los tres subparámetros en los que hemos dividido el parámetro. Destacamos que no permite aumentar el tamaño de las fuentes y que la URL es bastante críptica.

En contenidos, podemos ver que es un aspecto escasamente elaborado. La identidad de la biblioteca no tiene cubiertos ni la mitad de sus indicadores, al igual que el control de calidad, la actualidad no se respeta demasiado y los servicios son mínimos. Aún así queremos destacar dos de ellos: Ofrece el catálogo on-line, gracias al Sistema de Gestión de Biblioteca LIBER-MARC, con un buscador muy potente, que permite hacer todo tipo de búsquedas, empleando operadores boléanos y también está disponible en castellano, valenciano y catalán. Posee colecciones digitales propias, algo que hasta ahora sólo habíamos visto en la biblioteca del Conservatorio Superior “Eduardo Martínez Torner”, en forma de repositorio de revistas on-line. Podemos puntuar 15 de los 49, es decir un 30.6 %.

Resultados de la Biblioteca del Conservatorio Superior de de Música de Salamanca



Tras el análisis de la página Web de la Biblioteca del Conservatorio Superior de Málaga podemos determinar que, al igual que ocurría en el caso del Conservatorio Superior de Música de Canarias, se trata de una publicación con muy poca entidad

propia. Sin embargo, en este caso, el que permita el acceso al catálogo es un hecho diferencial muy positivo.

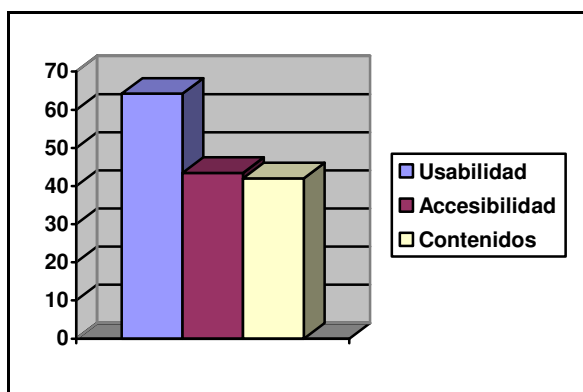
En el parámetro de usabilidad observamos que en el subparámetro de arquitectura de la información sólo podemos constatar la existencia de cierta jerarquización de la información. La consistencia y la ergonomía arrojan resultados más positivos porque la información está muy bien presentada, salvo el hecho de que está todo en una página seguida, siendo imprescindible el uso continuado de la barra de desplazamiento vertical. Con un total de 18 indicadores positivos de los 28 posibles, se otorga un 64.2 % de objetivos cumplidos.

La accesibilidad no respeta cuestiones básicas como los textos alternativos para gráficos e imágenes, aunque si permite copiar, descargar, etc., la información. Sería mejorable en la ayuda que se presta al usuario y en cuestiones de normalización. De este modo se puntúan positivamente sólo 10 de los 23 ítems y, por tanto, alcanza un 43.4 % del total.

En contenidos, se evidencia aquello que acabamos de comentar acerca de la poca entidad propia que posee la página. El apartado de identidad de la biblioteca está muy incompleto, la actualización debería mejorarse, junto con todo lo relacionado con la calidad, ya que no posee ninguna carta de servicios o plan de calidad. El apartado de servicios consta de renovaciones de préstamos y reservas, acceso al catálogo, un tutorial sobre uso de sistemas informáticos, y una sección de enlaces. Este parámetro por tanto no supera los mínimos establecidos puesto que alcanza 14 de los 49 objetivos, (28.5 %).

Si analizamos el global de estos resultados expresados porcentualmente, veremos que la página Web de la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música de Málaga obtiene un 42 % del total.

Resultados de la Biblioteca del Conservatorio Superior de Música de Málaga



CONCLUSIONES

La revisión de la bibliografía sobre el tema presentada en el marco de la investigación, junto con la elaboración de un sistema propio de análisis y evaluación y su posterior aplicación a las sedes Web seleccionadas, permiten formalizar una serie de conclusiones, fundamentadas en un conocimiento acumulativo de las prácticas anteriores y en la propia experiencia adquirida en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Situación de las bibliotecas de los conservatorios superiores de Música en España.

- El sistema educativo ha de adaptarse a los requerimientos de la sociedad de la información. La biblioteca de un centro de educación superior, categoría a la que pertenecen los conservatorios superiores, tiene como función hacer posibles los fines de la institución de la que depende, (investigación, docencia, transmisión del conocimiento, fomento del aprendizaje activo del alumno...). Sólo con una buena biblioteca se podrán llevar a buen término los objetivos planteados.
- La situación de las bibliotecas de los conservatorios superiores de Música en nuestro país es cuando menos preocupante. Comparando los datos estadísticos de las Jornadas de la Asociación Española de Documentación Musical, sobre Bibliotecas en Conservatorios y Escuelas de Música celebradas en Vitoria en el año 1995, y los datos obtenidos en el presente año, con motivo de esta investigación, vemos que los resultados no han mejorado de forma notable.
- En la mayor parte de los casos nos encontramos con personal insuficiente, fondos escasos, inexistencia de programas específicos de gestión bibliotecaria, horario deficitario y unos servicios, que dependen más de la buena voluntad de los profesionales, que de una planificación y gestión adecuada de los mismos.
- A pesar de estas generalizaciones, lo cierto es que hay diferencias notables entre unos centros y otros. La mediateca del Musikene tiene cuatro profesionales trabajando en la misma, la biblioteca de la Escola de Música de Catalunya

ofrece una amplia gama de servicios tanto tradicionales como innovadores, la biblioteca del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid alberga un fondo documental importantísimo, tanto por su cantidad como por su antigüedad, etc.

- De un total de 23 conservatorios superiores de Música que existen en España, 5 de ellos no tienen servicio de biblioteca, (tal y como éste se entiende desde un punto de vista profesional), y de los 18 restantes que sí poseen servicio de biblioteca, sólo un tercio de estas, es decir seis, tienen presencia en la Web.

Necesidad de analizar los sitios Web de las Bibliotecas de los Conservatorios Superiores de Música en España.

- El análisis de las sedes Web de las bibliotecas de los conservatorios superiores permite identificar sus fortalezas y debilidades y, en consecuencia, definir las estrategias adecuadas para mejorarlas.
- Una evaluación de los servicios que ofrece la biblioteca, (en este caso su presencia en la Web), es una exigencia, que ningún profesional debería soslayar. Es necesario cambiar la mentalidad de que evaluar, o ser evaluados, es una mala obligación, de la que, en el mejor de los casos, nos sustraemos; se trata en realidad de un derecho, porque estos análisis justificarán la necesidad de ampliar los recursos para mejorar los servicios bibliotecarios.
- La evaluación de bibliotecas de enseñanza superior es un proceso complejo, que requiere la adopción de un modelo que se adapte a las normas internacionales de calidad, a las recomendaciones profesionales, a los modelos EFQM que se aplican en los procesos de evaluación institucional y también a la normativa española, encabezada por el II Plan de Calidad en las Universidades. En última instancia, se trata de diagnosticar las deficiencias que se observan y asegurarse de que los usuarios reciben unos servicios que respondan a sus necesidades.

Adecuación de la metodología empleada a la finalidad propuesta

- La disparidad de criterios observada en los trabajos que se ocupan de evaluación de la calidad Web, hacía recomendable proponer un conjunto de indicadores, agrupados en subparámetros y parámetros claramente delimitados, que nos permitiesen la evaluación de las sedes Web de unos centros que aúnan las características de centros de enseñanza superior y especializada.
- Se proponen 100 indicadores agrupados en subparámetros y, finalmente, recogidos en tres apartados: usabilidad, accesibilidad y contenidos. Esta jerarquización permite conocer, tanto elementos específicos, como mostrar una visión general del centro objeto de la investigación.
- Consideramos que los indicadores evaluativos empleados han resultado adecuados y eficaces para establecer un diagnóstico del estado de las bibliotecas objeto de este estudio; así mismo, extrapolables a otras situaciones.

Evaluación de las diferentes sedes Web tomando como referencia los parámetros e indicadores establecidos en la metodología

- Las bibliotecas evaluadas arrojan unos pobres resultados en lo que respecta a la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos en las mismas. Algunas de las sedes Web analizadas no son más que meros apartados de la página propia del centro, en la que se ofrece información más o menos amplia de la biblioteca del mismo, pero que dista mucho de poder ser considerada una biblioteca en línea.
- La usabilidad es el parámetro que mide la facilidad de uso, así como la claridad y la elegancia con que se diseña la interacción con un sitio Web, permite mayor rapidez en la realización de tareas, optimiza el tiempo invertido y ofrece coherencia en la presentación de los elementos. Este parámetro es, sin duda, el mejor tratado de los evaluados ya que no hay ninguna institución que no alcance al menos el cincuenta por ciento de los puntos posibles.
- La accesibilidad permite que el sitio Web sea navegable para todas las personas, independientemente de sus posibles dificultades físicas o sensoriales, o de que empleen equipamiento informático obsoleto. No sólo las personas con algún tipo de discapacidad se benefician con el cumplimiento de los criterios de

accesibilidad; al incrementar la accesibilidad de un sitio, a través de las indicaciones del W3C u otros organismos, todos los usuarios nos beneficiaremos. Sin embargo, sólo la Escola Superior de Música de Catalunya, consigue superar el umbral del cincuenta por ciento y aún así no alcanza el 70%.

- Los contenidos son espina dorsal de una sede Web, hay que ir más allá de la idea del portal en Internet como folleto de presentación, y hacer el esfuerzo de construir un recurso real, con contenidos actualizados y de interés, con servicios que permitan al usuario efectuar tareas desde cualquier lugar del mundo veinticuatro horas al día, siete días a la semana. Pese a todo, vemos que se trata del parámetro menos atendido en las páginas evaluadas. Sólo dos de las bibliotecas estudiadas consiguen superar la marca del cincuenta por ciento.

Servicios presenciales y servicios en línea ofrecidos por las bibliotecas de conservatorios superiores de música en España.

- Los servicios presenciales que prestan las bibliotecas de conservatorios superiores de música en nuestro país, aún siendo muy superiores a los que ofrecen de forma telemática, siguen siendo insuficientes para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios, estudiantes de enseñanza superior especializada. Esta situación deriva, en gran medida, de una realidad lastrada por la situación jurídica de indeterminación que poseyeron los conservatorios superiores hasta hace bien poco.
- Los servicios en línea de las bibliotecas son, a fecha de hoy, excepcionales en el panorama de la educación musical de grado superior.

Estado actual de la información ofrecida en línea por los conservatorios superiores de Música de España

- Se constata que, a pesar de la apuesta de las administraciones públicas por la adaptación a la era electrónica, las bibliotecas de los conservatorios superiores de música aún deben hacer un esfuerzo para proporcionar información y

servicios a través de Internet. Su presencia en la red es, cuanto menos débil, por no decir que testimonial.

- La información que se ofrece en las sedes Web evaluadas es muy dispar, fragmentaria y, en la mayor parte de los casos, insuficiente. Encontramos sitios donde no se proporciona información alguna para contactar con la persona responsable de la biblioteca, en otros no se ofrece acceso al catálogo, algunos poseen servicios añadidos de gran interés y sin embargo adolecen de elementos más básicos.
- No es posible establecer ningún paralelismo entre los servicios prestados por instituciones que tiene relaciones entre sí. Así, tanto la Escola Superior de Música de Catalunya como el Conservatori Superior de Música del Liceu, pertenecen a la misma comunidad autónoma, (e incluso se encuentran en la misma ciudad), y mientras la página Web de la Escola es un ejemplo de buenas prácticas, la segunda no cuenta con sede Web.
- Del mismo modo, no se puede encontrar justificación a las diferencias entre los centros de similares características, así el Conservatorio Superior de Música de Navarra posee una estancia denominada Biblioteca, que dista mucho de ofrecer un servicio bibliotecario completo, sin embargo el Conservatorio Superior de Música del Principado de Asturias, que comparte con el anterior la característica de comunidad autónoma uniprovincial y un número similar de alumnos, posee una página Web bastante completa.
- Tampoco la importancia de la biblioteca del centro desde el punto de vista histórico o de su volumen documental parece ser la respuesta a las diferencias que observamos en la preocupación por establecer un buen servicio en línea; el Real Conservatorio de Madrid, con una historia de más de ciento setenta años y el mayor fondo documental especializado en la materia de España, posee una página Web sin apenas servicios.
- El ejemplo de buenas prácticas viene dado por la Biblioteca de la Escola Superior de Música de Catalunya, que alcanza un total de setenta y seis puntos sobre cien, seguido de la biblioteca del Conservatorio “*Eduardo Martínez*

Torner”, con sesenta y seis puntos. Estas serían las dos únicas bibliotecas que superarían los mínimos establecidos. A continuación, y por este orden, se encontrarían los conservatorios de Málaga (cuarenta y dos), Salamanca (cuarenta y dos), Madrid (veintinueve) y Canarias (veintitrés).

Utilidad del estudio.

- Con la metodología empleada tratamos de proponer indicadores que ofrezcan un instrumento que permita realizar una evaluación sistemática de los sitios Web de estas bibliotecas, identificando los elementos que contribuyan a promover la unificación de criterios entre las instituciones estudiadas a la hora de construir o mejorar sus respectivos sitios Web.
- De este modo se pretende compartir una propuesta metodológica que puede extrapolarse para contribuir al intercambio de recursos y la cooperación entre bibliotecas de conservatorios superiores en España. Sería deseable que en un futuro hubiese una red de bibliotecas especializadas en Música en nuestro país, que compartan el acceso a los catálogos, lleven a cabo intercambio de publicaciones, etc.
- Nuestro objeto de estudio se haya en constante evolución y somos conscientes de la obsolescencia de cualquier trabajo o investigación que se ocupe del mismo, pero pensamos que, divulgando los resultados obtenidos, aunque se muestre una situación puntual, se puede iluminar un camino y señalar una línea de trabajo para aquellos centros que se encuentren en disposición de desarrollar o mejorar sus sedes Web.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILLO, Isidro F. 2000. "Indicadores hacia una evaluación no objetiva (cuantitativa) de sedes Web". En *VII Jornadas Españolas de Documentación. La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*; 2000 octubre 9-11. Bilbao: FESABID, 2000, p. 233-248.
- AINDA ¿Qué es la usabilidad? En línea. Disponible en: http://www.ainda.info/que_es_usabilidad.htm (Consulta 20/1/2010)
- AJA QUIROGA, Lourdes. "Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones". *ACIMED*, vol. 10, num. 5, 2002. En línea. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm (Consulta 12/1/2010)
- ALEXANDER, J. E., TATE, M. A. *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999
- ALVITE DÍEZ, M^a Luisa, RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. "Les interfícies web dels OPAC en les biblioteques universitàries espanyoles". *Item: Revista de Biblioteconomi i Documentació*, 2002, n. 31, p. 77-92.
- ALVITE DÍEZ, M^a Luisa, RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. "Distribuidores de contenidos electrónicos: acceso, interfaz y funcionalidades". En 9as. Jornadas Españolas de Documentación. Madrid: Fesabid, 2005, p. 29-46
- ANGUERA, M. T. "Posibilidades de la metodología cualitativa versus cuantitativa". *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 3, n. 6, 1985 p. 127-144.
- ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Evaluación de bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Alfagrama, 2006.
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN MUSICAL. En línea: Disponible en: www.aedom.org (Consulta 15/12/2009)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN MUSICAL. *Bibliotecas en centros de enseñanza musical en España*. Madrid: AEDOM, 2005.
- ASTURIAS. *Consejería de Educación y Ciencia*. En línea. Disponible en: <http://www.asturias.es/portal/site/Asturias/menuitem.29a638a48072f6f1ad2b0210bb30a0a0/?vgnextoid=c2c8dacb4c42c010VgnVCM100000bb030a0aRCRD&vgnnextchannel=2977f8974fa5b010VgnVCM100000bb030a0aRCRD&i18n.http.lang=es> (Consulta 15-12-2009)
- AYUSO GARCÍA, M^a Dolores, MARTÍNEZ NAVARRO, Victoria. "Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: Guía de buenas prácticas". *Anales de Documentación*, n.9, 2006, p. 17-42.
- BRAVO, Koldo. "Las bibliotecas de los conservatorios superiores LOGSE. Nuevos retos profesionales". En *28 Conferencia Mundial de ISME, Bolonia, 20-25 de Julio de 2009*. En prensa.

- BRAVO, Koldo. "Situación de las Bibliotecas de Conservatorios y Escuelas de Música en España". En: *Jornadas sobre Bibliotecas en Conservatorios y Escuelas de Música: Vitoria, 5,6 y 7 de Octubre de 1995. Escuela de Música Jesús Guridi*. Madrid: AEDOM, 1996, p.15-31.
- CARPALLO BAUTISTA, Antonio; CLAUSÓ GARCÍA, Adelina; OTERO GONZÁLEZ, María Luisa. "Evaluación de los recursos Web de las entidades dedicadas a la documentación e investigación musical en España". En CASTILLO VIDAL, Jesús. *E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital: FESABID 07*. Madrid: Fesabid, 2007, p. 105-114.
- CARRIÓN GUTIEZ, Manuel. *Manual de Bibliotecas*. 2ª ed., 4ª reimp. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002.
- CERVERA PAZ, Ángel. *El modelo de McCall como aplicación de la calidad a la revision del software de gestion empresarial*. En línea. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos5/call/call.shtml> (Consulta 15-02-2010)
- CIOLEK, T. Matthew. *Virtual Library: Information Quality*. En línea. Disponible en: <http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html> (Consulta 15-02-2010)
- CODINA, Lluís. *Evaluación de calidad en sitios Web: Metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorias*. En línea. Disponible en: <http://www.lluiscodina.com/metodos/procedimientos2006.doc> (Consulta 8-3-2010)
- CODINA, Luís. "Evaluación de recursos digitales en línea: Conceptos, indicadores y métodos". *Revista Española de Documentación Científica*, n. 23, 1, 2000. En línea. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/315> (Consulta 7-03-2010)
- CODINA, Luís. "Parámetros e indicadores de calidad para la evaluación de recursos digitales". En: *VII Jornadas Españolas de Documentación. La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*; 2000 octubre 9-11. Bilbao: FESABID, 2000, p.135-144.
- CODINA, Luís. *Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales en línea*. En línea, disponible en: <http://www.lluiscodina.com/metodos/metodov6.doc>
- CODINA, Luís.; MARCOS, Mari-Carmen; PEDRAZA, Rafael. *Web semántica y sistemas de información documental*. Gijón: Trea, 2009.
- CONSERVATORI SUPERIOR DE MÚSICA DEL LICEU. En línea. Disponible en: <http://www.conservatori-liceu.es/> (Consulta 30-4-2010)
- CONSERVATORI SUPERIOR DE MÚSICA I DANZA DE LES ILLES BALEARS. En línea. Disponible en: <http://www.conservatorisuperior.com/> (Consulta 30-4-2010)
- CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DA CORUÑA. En línea. Disponible en: <http://www.csmcoruna.com/csmcoruna/Inicio.html> (Consulta 30-4-2010)
- CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE ARAGÓN. En línea. Disponible en: <http://www.csma.es/> (Consulta 30-4-2010)
- CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE BADAJOZ. En línea. Disponible en: <http://www.csmbadajoz.es/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE CANARIAS En línea. Disponible en: <http://www.csmc.es/> (Consulta 30-5-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE MÁLAGA. En línea. Disponible en: <http://www.conserv-sup-malaga.com/> (Consulta 30-5-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE MURCIA “MANUEL MASSOTTI LITTEL”. En línea. Disponible en: <http://www.csmmurcia.com/index6.htm> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE NAVARRA. En línea. Disponible en: <http://irati.pnte.cfnavarra.es/csmnavarra/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE SALAMANCA. En línea. Disponible en: <http://www.consuperiorsal.com/> (Consulta 30-5-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE VIGO En línea. Disponible en: <http://centros.edu.xunta.es/cmussuperiordevigo/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS “EDUARDO MARTÍNEZ TORNER” En línea. Disponible en: <http://www.consmupa.com/web/>. (Consulta 30-5-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA JOAQUÍN RODRIGO DE VALENCIA. En línea. Disponible en: <http://www.csmvalencia.es/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA MANUEL CASTILLO DE SEVILLA. En línea. Disponible en: <http://consev.es/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA OSCAR ESPLÁ. En línea. Disponible en: <http://www.csmoscarspla.com/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA SALVADOR SEGUÍ DE CASTELLÓN. En línea. Disponible en: <http://www.conservatorisuperiorcastello.com/> (Consulta 30-4-2010)

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA VICTORIA EUGENIA DE GRANADA. En línea. Disponible en: <http://www.csmcordoba.com/> (Consulta 30-4-2010)

CONTRERAS CONTRERAS, Fortunato; OLAYA GUERRERO, Julio César. *Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios en las unidades de información*. Lima: Osrevi, 2005.

COOK T. D. y REICHARDT C. S. *Métodos Cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Morata, 1986.

CSIC. “Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620/ UNE 50-137”. *Revista española de Documentación Científica*, v. 22, nº 2, 1999. En línea. Disponible en: redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/498

DESIRE information gateways handbook En línea, disponible en: <http://www.desire.org/handbook/overview.html> (Consulta 15-01-2010)

- DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. *Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios. I. Aspectos metodológicos*. En línea. Disponible en: dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=50955 (Consulta 20/12/2009)
- EFQM. *Modelo EFQM de Excelencia. Versión 2003. Adaptación a la Administración Pública*. En línea, disponible en: <http://www.efqm.org> (Consulta 20/0/2010)
- ENQA. *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. En línea, disponible en: <http://www.enqa.eu/files/ESG%20version%20ESP.pdf> (Consulta 25/01/2010)
- ESCOLA SUPERIOR DE MÚSICA DE CATALUNYA. En línea. Disponible en: <http://www.esmuc.cat/> (Consulta 30-5-2010)
- ESCUELA SUPERIOR DE MÚSICA REINA SOFÍA. En línea. Disponible en: <http://www.escuelasuperiordemusicareinasofia.es/> (Consulta 30-4-2010)
- ESPAÑA. “Ley Orgánica, de 3 de mayo, de Educación”. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de Mayo de 2006, n. 106, p. 17158. En línea. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf> (Consulta 7-01-2010)
- ESPAÑA. Ley orgánica, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de Octubre de 1990, n. 238, p. 28927. En Línea. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1990/10/04/pdfs/A28927-28942.pdf> (Consulta 7-01-2010)
- ESPAÑA. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de Junio de 2007, n. 150, p. 27150. En Línea. Disponible en www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf (Consulta 14-01-2010)
- ESPAÑA. Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa. *Boletín Oficial del Estado*, 6 de Agosto de 1970, n. 187, p. 12525. En Línea, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1970/08/06/pdfs/A12525-12546.pdf> (Consulta 09-12-2009)
- ESPAÑA. Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de Junio de 1985, n. 155, p. 20342. En Línea. Disponible en: <http://www.mcu.es/patrimonio/docs/ley16-1985.pdf> (Consulta 11-12-2009)
- ESPAÑA. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de Diciembre de 2003, n. 289, p. 43187. En línea. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf> (Consulta 11-05-2010)
- ESPAÑA. “Ley de Instrucción pública autorizada por el Gobierno para que rija desde su publicación en la Península é Islas adyacentes, lo que se cita”. *Gaceta de Madrid*, 10 de Septiembre de 1857, n. 1710. En línea. Disponible en: http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/tifs.php?coleccion=gazeta&ref=1857/09551&anyo=1857&nbo=1710&lim=A&pub=BOE&pco=1&pfi=3.
- ESPAÑA. *Ley General de Educación*. En línea. Disponible en: http://www.cyberpadres.com/legisla/boe_14.pdf (Consulta 10/12/2009)

- ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. *ABIES*. En línea. Disponible en: <http://abies.cnice.mec.es/web/> (Consulta 9/2/2010)
- ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. *Centro de Investigación y Documentación Educativa*. En línea. Disponible en: <http://www.educacion.es/cide/jsp/plantilla.jsp?id=arch03a> (Consulta 9/12/2009)
- ESPAÑA. Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de Octubre de 2009, núm. 259 p. 89743. En línea. Disponible en: http://www.crue.org/export/sites/Crue/legislacion/documentos/BOE/27-10-09_Enseñanzas_Artísticas.pdf (Consulta 16/12/2009)
- ESPAÑA. Real Decreto 631/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Música establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 5 de Junio de 2010, núm. 137, p. 48480. En línea. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/05/pdfs/BOE-A-2010-8955.pdf> (Consulta 22-06-2010)
- ESPAÑA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. *Registro Estatal de Centros Docentes No Universitarios*. En línea. Disponible en: <https://www.educacion.es/centros/> (Consulta 16/12/2009)
- EVANS, J. R.; y LINDSAY, W. *Administración y Control de la Calidad*. México: Internacional Thomson, 2000.
- FORNAS CARRASCO, Ricardo. *Criterios para evaluar la calidad y fiabilidad de los contenidos en Internet*. En línea. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/226/282> (Consulta 29/12/2009)
- FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999.
- FUNDACIÓN UNIVERSITARIA PANAMERICANA. Guía para la elaboración y presentación de proyectos de investigación e informe final. En línea, disponible en: <http://unipanamericana.edu.co/documentos/guiainvestigacion.pdf> (Consulta 10/06/2010)
- GARCÍA GONZÁLEZ, María, CHAÍN NAVARRO, Celia. “Los contenidos de las Web de los archivos históricos estatales. El ciudadano más cerca de la información”. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, n. 20, 2009. En línea. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/15759733/articulos/CDMU0909110005A.PDF> (Consulta 29/02/2010)
- GIMENO PERELLÓ, Javier. *Evaluación de la calidad en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. “La Biblioteca Universitaria”. En. ORERA ORERA, Luisa, (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 229-246.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, ICE, 2002.

- GONZÁLEZ GUITIÁN, María Virginia; MOLINA PIÑEIRO, Maricela. *Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos*. En línea. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008000800002&script=sci_arttext&tlng=es (Consulta 18/03/2010)
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, Julia, OLSINA, Luís. *Hacia la Medición de Calidad en Uso Web*. En línea, disponible en: <http://www.dlsi.ua.es/webe01/articulos/s222.pdf>. (Consulta 18/02/2010)
- HASSAN MONTERO, Yusef; ORTEGA SANTAMARÍA, Sergio. *Informe APEI sobre usabilidad*. Gijón: APEI, 2009.
- IFLA *Directory 1994-1995*. The Hague: IFLA, pp.20-21 En línea. Disponible en: www.ifla.org/VII/s28/annual/ann95.htm (Consulta 18/01/2010)
- IFLA/UNESCO. *16th General Conference of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Paris 12 October to 14 November 1970*. En línea. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001140/114046Eb.pdf> (Consulta 20-01-2010)
- INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN. *Informe sobre la accesibilidad de los sistemas de IM (Instant Messaging)*. En línea. Disponible en: www.inteco.es/file/wUs6ikSfL7Fz7D6S7_BGSw (Consulta 3/03/2010)
- ISO. *ISO/IEC 9126 Software engineering. Product quality*. En línea. Disponible en: http://webstore.iec.ch/preview/info_isoiec9126-1%7Bed1.0%7Den.pdf (Consulta 20-2-2010)
- ISO. *ISO/IEC Guidance on Usability* En línea. Disponible en: http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-11 (Consulta 20-2-2010)
- JÁTIVA MIRALLES, M^a Victoria. “Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de opacs”. *El profesional de la información*, vol. 13, n.1, 2004, p. 28-46. En línea. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/enero/3.pdf>
- JIMENEZ PIANO, Marina. “Evaluación de sedes Web” *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 24, 4, 2001, p. 405-433.
- JIMENEZ PIANO, Marina; ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes web*. Gijón: Trea, 2007.
- JUÁREZ URQUIJO, Fernando. *La Web 2.0 en una biblioteca pública*. En línea. Disponible en: <http://www.muskiz-liburutegia.org/dok/ebweb20.pdf> (Consulta 15-12-2009)
- MARCOS MORA, Mari Carmen “El acceso por materias en los catálogos en línea: Análisis comparativo de interfaces”. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 27, núm. 1, 2004, pp. 45-72.: En línea. Disponible en: http://www.mcmarcos.com/pdf/2004_acceso-redc.pdf. (Consulta 17/03/2010)
- MARCOS MORA, Mari Carmen; ROVIRA FONTANALS, Cristofol. “Evaluación de la usabilidad en sistemas de información Web municipales: Metodología de análisis y desarrollo”. En *La Dimensió humana de l'organització del coneixement: La dimensión humana de la organización del conocimiento: 7º Congreso del Capítulo Español de*

- ISKO (*Barcelona, 6-8 de julio de 2005*). Barcelona: Universidad de Barcelona, 2005. p. 415-432.
- MAS BLEDA, Amalia, CHAÍN NAVARRO, Celia. “Avaluació dels instruments de consulta en línia inclosos en els webs dels arxius nacionals hispanoamericans”. *Bid: Textos Universitaris de biblioteconomia y documentació*, núm. 23, 2009. En línea. Disponible en: www.ub.es/bid/23/mas2_rca.htm (Consulta 13/03/2010)
- MCMILLAN, James H.; SCHUMACHER, Sally. *Investigación educativa: una introducción conceptual*. Madrid: Pearson Educación, 2005.
- MELO ALVES, Fernanda Maria; QUIROA HERRERA, María Lourdes. “Análisis y evaluación de sitios Web de bibliotecas nacionales: los casos de Brasil y de Portugal”. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 30, 2, 2007, p.199-217.
- MERLO VEGA, José Antonio. “La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas”. *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8). En línea. Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/calidad.htm> (Consulta 20-1-2010)
- MONISTROL, Ricard, ROVIRA, Cristòfol, CODINA, Lluís. “Sitios Web de museos de Cataluña: Análisis y propuesta de evaluación”. *Hipertext.net*, núm. 4, 2006. En línea. Disponible en: <http://www.hipertext.net/web/pag266.htm> (Consulta: 09/03/2010)
- MONOGRAFÍAS. *El modelo de McCall como aplicación de la calidad a la revisión del software de gestión empresarial*. En línea. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos5/call/call.shtml> (Consulta: 09/01/2010)
- MORÁN SUÁREZ, M. A.; ALVITE DÍEZ, M. L. “Las páginas personales como recurso informativo”. *Revista General de Información y Documentación*, 2001, vol. 11, n. 1, p. 183-200
- MOSCOSO, Purificación; MARTÍNEZ DEL VALLE, Carmen. “Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2009, vol. 32. En línea. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0909110155A.PDF>. (Consulta 1/03/2010)
- MUSIKENE: CENTRO SUPERIOR DE MÚSICA DEL PAÍS VASCO. En línea. Disponible en: <http://www.musikene.net/castellano/index.htm> (Consulta 30/04/2010)
- NIELSEN, Jacob. *Usability 101: Introduction to Usability* En línea. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>. (Consulta 1/03/2010)
- NUÑEZ SOARES, Marcos. “Los principios de la Revolución y la organización del sistema educativo francés”, en *Sistemas educativos de la Modernidad*, Buenos Aires, 12 y 13 de Diciembre de 2008. En línea, disponible en: <http://www.scribd.com/doc/16635438/Ponencia-Coloquio-Word-97>. (Consulta 11/12/2009)
- OCLC. *Calidad del Contenido*. En línea. Disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/worldcat/catalog/quality/default.htm> (Consulta 29/12/2009)

- OLSINA, Luis Antonio. *Ingeniería de Software en la Red. Metodología Cuantitativa para la Evaluación y Comparación de la Calidad de Sitios Web*. Tesis doctoral Presentada a la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Nacional de La Plata. Director: Gustavo Héctor Rossi. En línea. Disponible en: <http://www.di.uniovi.es/~cueva/investigacion/tesis/WebsiteQEM.pdf>. (Consulta 1/1/2010)
- ORERA ORERA, Luisa, (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996.
- ORIOLE DE ALARCÓN, Nicolás “La Música en las enseñanzas de régimen general en España y su evolución en el siglo XX y comienzos del XIX”. *Lista Electrónica Europea de Música en la Educación*. N. 16, 2005. En línea. Disponible en: <http://musica.rediris.es/leeme/revista/oriol05.pdf> (Consulta 9/12/2009)
- ORIOLE, José Luís. *Evaluación de contenidos de sitios Web. Adaptación del Test de Alexander & Tat*. En Línea. Disponible en: <http://mccd.udc.es/orihuela/forms/web.doc>. (Consulta 3-03-2010)
- PEÓN PÉREZ, Jaime Luís “La evaluación de personal y presupuestos en un sistema bibliotecario”. *Documentación de las ciencias de la información*, n. 18, 1995. En línea. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9595110183A.PDF> (Consulta 7-03-2010)
- PEÓN PÉREZ, Jaime Luís. “La evaluación de servicios bibliotecarios”. En ORERA ORERA, Luisa, (ed.). *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 315-324.
- PÉREZ GUTIÉRREZ, Mariano. “Los conservatorios españoles. Historia, reglamentaciones, planes de estudio, centros, profesorado y alumnado”. *Música y Educación*, núm. 15, 1993, p. 17-48.
- PINTO MOLINA, María. “Gestión de calidad en documentación”. *Anales de Documentación*. Vol. 1, 1998, p. 171-183.
- PITA FERNÁNDEZ, S. *Elementos básicos en el diseño de un estudio*. En línea. Disponible en: <http://www.fisterra.com/mbe/investiga/1diseño/1diseño.asp> (Consulta 12-02-2010)
- QUADERNS DIGITAL. *Curso de usabilidad*. En línea. Disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=cursos.VisualizaCursoVirtualIU.visualiza&proyecto_id=773&cursoVirtual_id=267 (Consulta 12-03-2010)
- RAMÍREZ CÉSPEDES, Zulia. “Criterios e indicadores para evaluar las bibliotecas digitales”. *Acimed*, n. 14, 2006. En línea. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci04606.htm
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. En línea. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html> (Consulta 02-04-2010).
- REAL CONSERVATORIO SUPERIOR DE MADRID. En línea. Disponible en: <http://www.educa.madrid.org/web/csm.realconservatorio.madrid/> (Consulta 30-5-2010)
- REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. Documento de trabajo*. En línea. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/Bibliotecas_Universitarias_y_Cientificas.pdf&%5d (Consulta 20-02-2010).

- REBOLLOSO PACHECO, Enrique; FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Baltasar; CANTÓN, Pilar. *Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU). Guía de autoevaluación de los servicios universitarios*. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2005. En línea. Disponible en: <http://www.agae.es/include/files/institucional/plan/guiasautoevaluacion/GuiaEvaluacionServiciosUniversitarios.pdf>. (Consulta 15-02-2010)
- REY GARCÍA, E. Reseña histórica del Real Conservatorio Superior de Música de Madrid. En línea. Disponible en: <http://www.educa.madrid.org/web/csm.realconservatorio.madrid/> (Consulta 15-12-2009)
- RICO LINAGE, Raquel. *Constituciones históricas. Ediciones oficiales*. Sevilla: Universidad de Sevilla, 1989, p. 65-66.
- ROCHE, Elisa Roche. “Europa cada vez más lejos”. *Doce Notas* n. 47, junio-septiembre 2005.
- RODRÍGUEZ GAIRÍN, Josep Manuel. “Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica. El caso de BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. Nº 6, 2001. En Línea. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/06gairi2.htm> (Consulta 15-03-2010)
- RODRÍGUEZ YUNTA, Luís; GIMÉNEZ TOLEDO, Elena “Más allá de la usabilidad: características mínimas exigibles para las interfaces de bases de datos web”, *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 13, 2004. En línea. Disponible en: http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=13rodri2.htm. (Consulta: 3-03-2010).
- SERRANO MASCARAQUE, Esmeralda. “Herramientas para la evaluación de la accesibilidad Web”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 32, 2009, p. 245-266. En línea. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0909110245A.PDF> (Consulta: 4-03-2010).
- SOTO, Lauro. Importancia investigación científica y tecnológica. En línea. Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/ImportanciaInvestigacionCientificaYTecnologica>. (Consulta 2-02-20110)
- STAKE, R. E. *Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares*, Barcelona: Grao, 2006
- TAW. *Test de Accesibilidad Web*. En línea, disponible en: <http://www.tawdis.net/> (Consulta 2-03-2010)
- TILLAMAN Hope N. *Evaluating quality on the Net*. En línea. Disponible en: <http://www.hopetillman.com/findqual.html> (Consulta 7-01-2010)
- TORRES SANTO DOMINGO, Marta. “La función social de las bibliotecas universitarias”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 80, Septiembre 2005, p. 43-70. En línea. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6236.pdf> (Consulta 15-02-2010)

TRAVIESO RODRÍGUEZ, Crispulo; ALONSO ARÉVALO, Julio; VIVANCOS SECILLA, José María. *Usabilidad de los catálogos de las bibliotecas universitarias: propuesta metodológica de evaluación*. En línea. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_2_07/aci04807.html (Consulta 15-12-2009)

UNESCO. *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*. Traducción al español de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. En línea. Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm> (Consulta 20-01-2010)

UNIVERSIDAD DE ALICANTE. *Accesibilidad Web*. En línea. Disponible en: <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=beneficios> (Consulta 21/03/2010)

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE. *Propuesta Técnico-Económica de Implementación Sistema de Gestión de Calidad basado en norma ISO 9001-2000*. En línea. Disponible en: <http://158.170.64.69/DocumentosNormativaInterna/ISO%209001-%202000/Propuesta%20T%C3%A9cnico%20-%20Econ%C3%B3mica.pdf>. (Consulta 11/03/2010)

VELLOSILLO GONZÁLEZ, Inmaculada. “Las Bibliotecas Especializadas”. En ORERA ORERA, Luisa. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 379-386.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) *Guía breve de accesibilidad Web*. En línea. Disponible en: <http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/Accesibilidad>. (Consulta 7/02/2010)

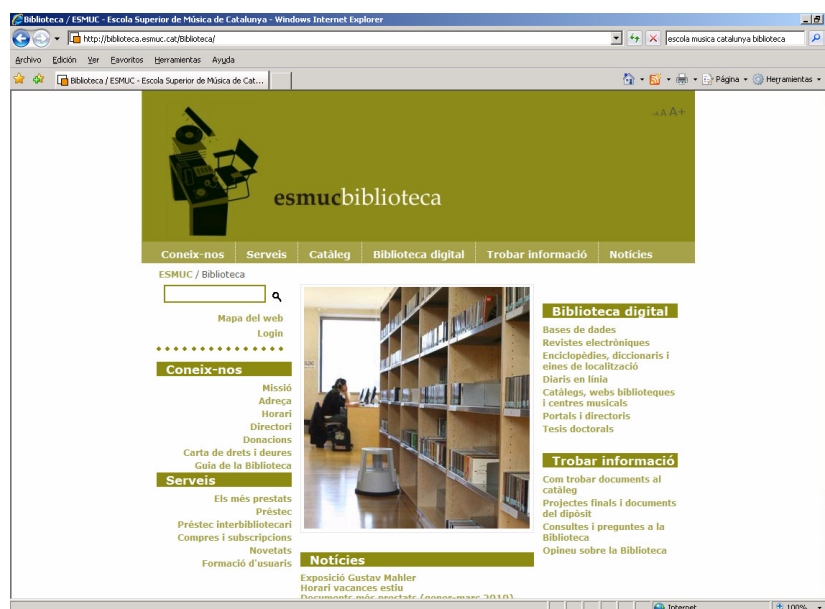
WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). *Web Accessibility Initiative*. En línea. Disponible en: <http://www.w3.org/WAI/> (Consulta 15-02-2010)

YEE, Martha M., “Guidelines for OPAC displays”, *65th IFLA Council and General Conference, Bangkok, Thailand, August 20-August 28, 1999*. Traducción española: “Directrices para las visualizaciones en catálogos en línea”. En Línea. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/098-131s.htm> (Consulta 9-03-2010)

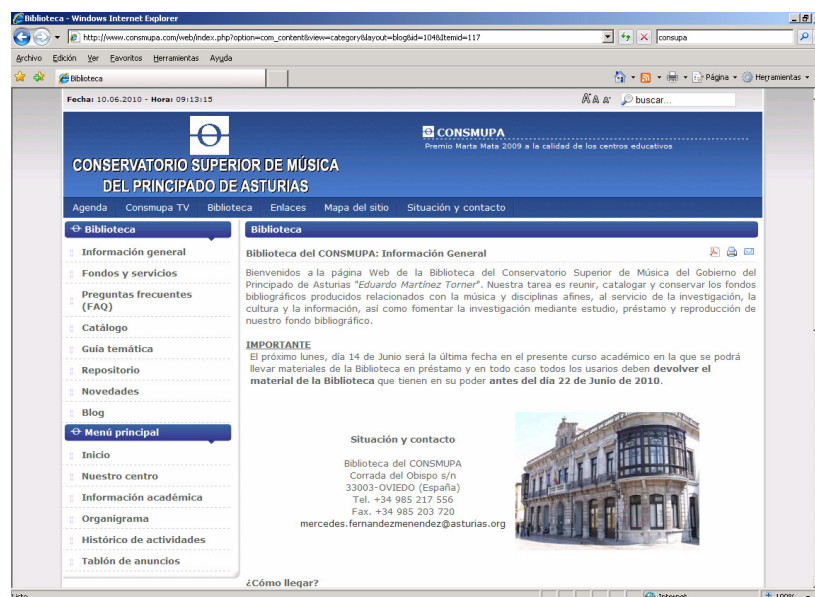
ZALDÍVAR GARCÍA, Álvaro “Las enseñanzas musicales y el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior: El reto de un marco organizativo adecuado y la necesidad de la investigación creativa y “preformativa” *Revista Interuniversitaria de la Formación del Profesorado* n. 19, 1, 2005, p. 95-122.

ANEXOS: PÁGINAS DE INICIO DE LAS BIBLIOTECAS DE LOS CONSERVATORIOS SUPERIORES DE MÚSICA DE ESPAÑA ANALIZADAS

Escola Superior de Música de Catalunya¹⁶⁷



Conservatorio Superior de Música “Eduardo Martínez Torner”¹⁶⁸



¹⁶⁷ ESCOLA SUPERIOR DE MÚSICA DE CATALUNYA. En línea. Disponible en:

<http://www.esmuc.cat/>

¹⁶⁸ CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS “EDUARDO MARTÍNEZ TORNER” En línea. Disponible en: <http://www.consumpa.com/web/>.

Conservatorio Superior de Música de Canarias¹⁶⁹



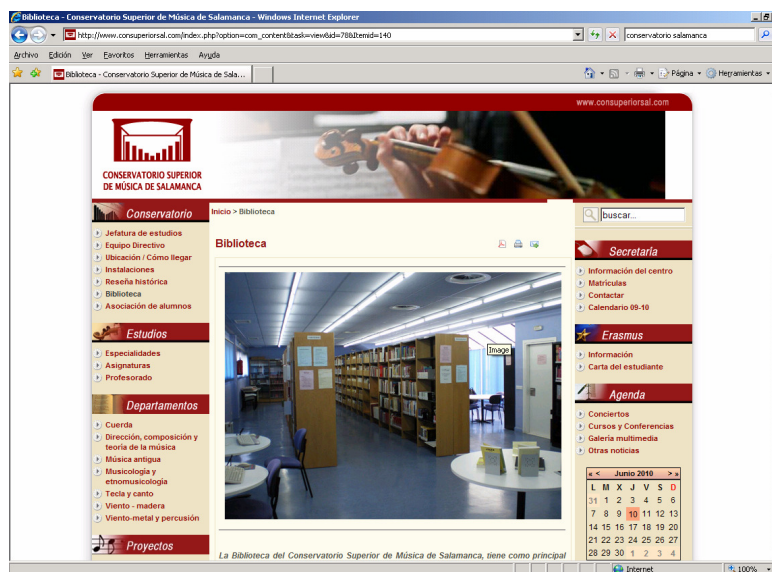
Real Conservatorio Superior de Madrid¹⁷⁰



¹⁶⁹ CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE CANARIAS En línea. Disponible en: <http://www.csmc.es/>

¹⁷⁰ REAL CONSERVATORIO SUPERIOR DE MADRID. En línea. Disponible en: <http://www.educa.madrid.org/web/csm.realconservatorio.madrid/>

Conservatorio Superior de Música de Salamanca¹⁷¹



Conservatorio Superior de Música de Málaga¹⁷²



¹⁷¹ CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE SALAMANCA. En línea. Disponible en: <http://www.consuperiorsal.com/>

¹⁷² CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DE MÁLAGA. En línea. Disponible en: <http://www.conserv-sup-malaga.com/>

TABLA DE PARÁMETROS E INDICADORES

Usabilidad

Arquitectura de la información
Jerarquización de la información.
Se divide la información en secciones bien definidas y mutuamente excluyentes.
Presencia de buscador interno.
Sistema de etiquetado de contenidos.
Mapa de navegación o árbol de contenidos
Menús o barras de navegación.

Consistencia
Uniformidad de los elementos publicados.
Distribución adecuada de la información.
Armonía entre la gama de colores empleada.
Ausencia de marcos.
Inclusión del nombre de la organización en todas las páginas del sitio
Coherencia gramatical.
Corrección ortográfica.
Presencia en todas las páginas de colores e iconos corporativos

Ergonomía
Tiempo adecuado en cargar la página.
Tamaño conveniente de las imágenes y archivos.
Tipografía legible
Armonía entre tipografía, longitud de líneas e interlineado.
Navegación con un número moderado de clics.
Inclusión en cualquier página de botón de enlace a la principal.
Visualización agradable.
Equilibrio entre textos, imágenes y espacios en blanco.
No existen zonas sin salida.
No existe una portada inicial vacía de contenidos que se haga esperar.
No se abusa de las imágenes animadas.
Correcto funcionamiento de los enlaces internos y externos
Las palabras enlazadas indican claramente el destino.
No se precisa emplear las barras de desplazamiento en exceso.

Accesibilidad

Acceso sin barreras
Textos alternativos para las imágenes, vídeos y gráficos.
Información disponible sin colores.
Empleo de una o dos tipografías (en tamaño y estilo).
Posibilidad de aumentar el tamaño de las fuentes.
Se evitan acciones que dependan de dispositivos concretos.

Normalización
La URL ayuda a identificar el recurso.
No se necesita software adicional.
Certificación de cumplimiento de los estándares Web de W3C.
Empleo de metadatos.
Empleo de hojas de estilos CSS.
Opciones para descargar la información ofrecida.
Opciones para copiar la información ofrecida.
Posibilidad de imprimir las páginas de forma legible.
Diseño compatible con diferentes resoluciones de pantalla.
Visualización correcta en navegadores que se ajusten a los estándares Web.
Información sobre política de privacidad.
Aviso legal con información sobre el Copyright.
Posibilidad de obtener una versión en PDF de la página.

Ayuda al usuario
La ayuda no está restringida para usuarios registrados.
Existencia de ayuda en línea.
Existencia de formulario de consultas
Proporciona teléfono y dirección para efectuar consultas.
Versiones en otros idiomas de la página.

Contenidos

Identidad de la Biblioteca
Establece claramente la filiación de la biblioteca
Declaración de misión y objetivos del sitio.
Ubicación de la institución.
Información de cómo llegar.
Historia de la institución.
Organigrama de la institución.
Directorio del personal.
Horario y calendario de apertura.
Descripción de las salas o espacios de la biblioteca.
Descripción de los fondos que alberga.
Reglamento de la institución.
Guía de uso de la biblioteca.
Apartado de Preguntas Frecuentes (FAQ).
Legislación aplicable.
Agenda de actos y eventos.
Breve reseña estadística de las biblioteca

Servicios
Catálogo.
Renovaciones de préstamos y reservas.
Reproducción de fondos.
Desiderata.
Colecciones digitales propias.
Guías temáticas.
Selección de enlaces.
Servicio de referencia.
Herramientas 1.0.
RSS.
Difusión selectiva de la información.
Boletín o resumen de novedades.
Perfiles de usuarios
Reserva de instalaciones.
Alfabetización Informacional.
Alertas de novedades
Tutoriales.
Exposiciones.
Información sobre eventos musicales en el ámbito local, autonómico o estatal

Actualización
Actualidad de los contenidos.

Eliminación de información obsoleta.
Consta la fecha de creación del recurso.
Consta la fecha de actualización del recurso.
Visibilidad clara de las novedades.
No existen enlaces rotos.
Resúmenes de prensa

Control de la calidad
Adecuación del nivel y profundidad de los contenidos a los usuarios potenciales.
Originalidad de los contenidos.
Contenidos libres de publicidad.
Carta de servicios.
Plan de calidad.
Formulario de Quejas y Sugerencias.
Controles de calidad externos a la institución.