

EL BLOG DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA POMPEU FABRA DE MATARÓ (BARCELONA): UNA NUEVA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON EL USUARIO

Sola-Martínez, María-José

Bibliotecaria y gestora de contenidos
www.mariajosesola.com.es
mjs@mariajosesola.com.es

Crespín Paniagua, Carles

Responsable del Área General
Biblioteca Pública Pompeu Fabra
de Mataró (Barcelona)
crespinpc@diba.cat

Resumen:

Se describe el proceso de creación del blog de la Biblioteca Pública Pompeu Fabra de Mataró (Barcelona): contexto, objetivos, recursos utilizados, etapas de desarrollo, descripción de los contenidos, metodología de trabajo y elementos comunicativos. Al final del texto se incluye la valoración y las líneas futuras de acción. El contenido hace especial énfasis en aspectos novedosos y metodológicos para implantar este tipo de canales comunicativos en bibliotecas públicas.

Palabras claves: bibliotecas públicas, blogs, weblogs, web 2.0, metodología, comunicación, recursos, desarrollo, contenidos.

Abstract:

The article describes the process of creating the blog of the Public Library Pompeu Fabra in Mataró (Barcelona): context, objectives, used resources, stages of development, description of the contents, methods of work and communicative elements. At the end of the text it's included the valuation and the lines of future action. The content puts special emphasis on new methodological aspects to implement this type of communicative channels in public libraries.

Keywords: public libraries, blog, weblogs, web 2.0, methodology, communication, resources, development, contents.

1. Introducción

El blog de la Biblioteca Pública Pompeu Fabra de Mataró (BPPF)¹ – <http://lapompeufabra.blogspot.com> – se creó durante los meses de julio a septiembre de 2008. La idea, impulsada por la dirección del centro, tenía como antecedentes la buena acogida que obtuvo el blog creado por los amigos de la biblioteca en su décimo aniversario². Asimismo, el interés del equipo directivo y humano por las tecnologías y su uso en las bibliotecas públicas potenció una mentalidad abierta hacia este tipo de soluciones. Cabe decir que la biblioteca dispone de web propia dentro de la web del Ajuntament de Mataró³ y por lo tanto no se deseaba duplicar la información que se facilitaba a través de este medio, sino facilitar otros contenidos y servicios, así como proporcionar un nuevo canal de comunicación con los usuarios, tanto reales como potenciales. Otro aspecto que se tenía en cuenta era la intención de distinguirse del resto de blogs realizados por bibliotecas públicas, en cuanto a introducir nuevos matices en su diseño y contenidos. Por último, el uso del blog podría favorecer una

¹ La BPPF forma parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Diputación de Barcelona y se gestiona mediante un convenio con el Ajuntament de Mataró.

² <http://ideespele10aniversari.blogspot.com/>

³ <http://www.mataro.cat/portal/ca/Cultura/lectura/index.html>

de las principales líneas de trabajo de la BPPF, promoviendo la alfabetización informacional de los usuarios enseñándoles a utilizar el catálogo en línea y las gestiones que se pueden realizar a través suyo (reservas, renovaciones, etc.).

2. Objetivos

Los principales objetivos que se persiguen con la creación de este blog son:

- Disponer de un canal más con el que relacionarse con los usuarios, tanto los que ya lo son de la biblioteca física como de los que no la conocen, favoreciendo la captación de nuevos usuarios. Proporcionarles una vía de comunicación alternativa donde poder expresar sus inquietudes, quejas, sugerencias, etc.
- Difundir todo tipo de noticias sobre los servicios, fondos, actividades y cualquier otra información relevante, poniendo gran énfasis en aquellos contenidos que son específicos de la propia biblioteca (colección local, fondos especializados, puntos de libros, clubs de lectura, etc.)
- Sumarse a la cultura del web 2.0, sobretodo a la que envuelve a las bibliotecas públicas. Los jóvenes están utilizando aplicaciones de este tipo para interaccionar. Por tanto, es un buen sistema para acercarse a este segmento de población. En los últimos meses se ha podido constatar esta aproximación en diversos medios como Facebook⁴, blogs⁵, clubs de lecturas virtuales⁶, etc.

3. Usuarios

Mataró es una de las ciudades donde más blogs se crean⁷. Por otra parte, según *El Libro blanco de los contenidos digitales*⁸, un 70% de los internautas en España leen blogs un mínimo de una vez al mes.

En el caso que nos ocupa, los usuarios se pueden agrupar por:

La función que realizan dentro del blog:

- Lectores. Al ser un blog público, cualquier persona puede leerlo y, si lo cree oportuno, realizar los comentarios oportunos en cada noticia.
- Colaboradores. Está previsto que los usuarios puedan realizar diversas acciones como publicar recomendaciones de libros. De esta forma, se harán partícipes del proyecto.

El destinatario de la información que se proporciona:

- Usuarios de la biblioteca, tanto los ya existentes como los potenciales.
- Instituciones y organismos de la zona del Maresme, donde se ubica la biblioteca.
- Instituciones y organismos con intereses comunes: temas tratados en la colección local, energías renovables, etc.
- Profesionales de la información y la documentación, en especial aquellos que trabajan en bibliotecas públicas.
- Cualquier persona o institución interesada en la lectura, el acceso a la información y actividades de dinamización (clubs de lectura, hora del cuento, conferencias, etc.)

⁴ La Biblioteca de la Facultat de Biblioteconomia y Documentación de la Universidad de Barcelona, la Biblioteca Nacional de España.

⁵ Listado de bibliotecas públicas que hacen servir blogs <<http://lapompeufabra.blogspot.com/2008/09/bibliotecas-pblicas-amb-bloc.html>>, "365 días de libros" <<http://365diasdelibros.blogspot.com/>>.

⁶ Bibliotecas de Barcelona <<http://www.clubdelectura.net/>>, Universidad de Extremadura <<http://biblioteca.unex.es/nosgustaleer.html>>, Biblioteca de la Universidad de Córdoba <<http://www.uco.es/webuco/buc/index.php?go=pages/clublectura.html>>, Bibliotecas Municipales de A Coruña <<http://virtualectura.es/>>.

⁷ El artículo "Mataró: territori bloc", publicado en la revista local *Capgros*, indica que cada segundo se crea un bloc personal y que Mataró es una de las ciudades pioneras. <http://www.capgros.com/porta1_capgros/report/archivos_noticias/blogsRM114.pdf>.

⁸ <http://observatorio.red.es/articles/detail.action;jsessionid=C3E68B58329204A36D6CBF6BCDF3D519.vertebra_dni01?sec=1488&id=3017>

4. Proceso de creación

En el presente apartado se exponen todos los aspectos que se han tenido en cuenta para llevar a cabo este proyecto: recursos; elección y adaptaciones del sistema de alojamiento; etapas de implementación; elección y presentación de los contenidos y metodología de trabajo.

a) Recursos técnicos, humanos y económicos

- Programas
El planteamiento inicial era crear un blog a través de algún sistema de alojamiento gratuito. Para ello, se analizaron dos alternativas: Blogger⁹ y Wordpress¹⁰. Debido a las características de Blogger, que más adelante se detallan, se escogió esta opción.
- Humanos
La presencia temporal de María José Sola, bibliotecaria con experiencia en la creación y mantenimiento de blogs, facilitaba este proceso. Igualmente, una vez llevada a cabo la primera etapa de diseño y ejecución, la propia organización de la biblioteca permite disponer de un equipo de dos personas, Carles Crespín y Elena Ballestín, que pueden continuar con su mantenimiento.
- Costes bajos
La facilidad con la que se pueden crear y editar contenidos y organizarlos dentro del blog, permite una reducción considerable en el tiempo dedicado a su actualización y gestión. A este factor, es necesario sumarle dos puntos: a) la idea clara de originar un trabajo constante, que incluya textos cortos con algún elemento gráfico que no provoquen cansancio a medio plazo ni al personal bibliotecario en su elaboración¹¹, ni a los usuarios en su lectura; b) rentabilizar la información que la biblioteca produce (guías, catálogos de servicios, recopilaciones de webs, etc.) y elaborar el mínimo de textos nuevos.

b) Características y adaptación de Blogger

Este sistema de alojamiento es gratuito y dispone de los siguientes rasgos:

- Fácil manejo.
- Mediante una misma cuenta de Google se permite el acceso a Blogger, Gmail, Google Analytics, Google Docs y Picassa.
- Proporciona una serie de *gadgets*¹² que facilitan herramientas para complementar y mostrar la información.

Principales adaptaciones efectuadas:

- Se han desestimado las categorías a favor del uso de etiquetas como forma de navegación y presentación de los contenidos mediante menús.
- Se han incluido aquellos *gadgets* que puedan ser utilizados como elementos comunicativos y/o informativos como la sindicación de contenidos, las encuestas, los listados de enlaces, áreas de texto, la muestra de imágenes estáticas y rotativas y la introducción de código html.

⁹ <https://www.blogger.com/start?hl=es>

¹⁰ <http://es.wordpress.com/>

¹¹ Según el informe “*State of Blogosphere*” <<http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogsphere/>> elaborado por Technorati en septiembre de 2008, existían 133 millones de blogs, de los cuales sólo 1,5 millones se habían actualizado en los últimos siete días.

¹² Un *gadget* o también denominado *widgets* permite facilitar funciones que se usan con frecuencia u otorgar información visual: calendarios, agendas, etc.



Figura 1. Ejemplos de gadgets incluidos: encuestas, menús, imágenes y enlaces

- Se ha reducido el tiempo de carga de las páginas, así como la longitud de la barra lateral / sidebar, suprimiendo la presentación de los posts o noticias por meses y años; y limitando el número de gadgets.

c) Etapas de desarrollo

Las fases en que se ha dividido este proyecto son:

c.1) Estudio y elaboración

- Primera etapa:
La más extensa en el tiempo, se ha fragmentado en dos vertientes: a) comunicación con la dirección y el equipo humano para conocer todo tipo de información sobre la biblioteca, sus usuarios y los temas que se deseaban mostrar; b) elección del sistema de alojamiento.
- Segunda etapa:
Más técnica que la anterior y focalizada en la realización de una versión de prueba mediante la inclusión de prototipos de textos, imágenes, creación de la organización de los contenidos y sus menús, etc. Una vez finalizada, se efectuaron nuevas reuniones con el equipo para presentar y explicar el blog y, según sus apreciaciones, se hicieron las modificaciones oportunas.

c.2) Puesta en marcha:

- Tercera etapa:
Traspaso de la versión de prueba a la oficial, elección del nombre y publicación de textos sobre las cuestiones más apreciadas por los usuarios, como son las actividades de los clubs de lecturas y las horas del cuento. De esta forma, se favorecen dos cuestiones: a) que los usuarios relacionen el blog con aspectos que encuentran positivos sobre la biblioteca y, por tanto, se potencia su consulta; b) que al no presentar todos los textos en esta etapa, se pueden utilizar estas noticias para generar una visión dinámica de los contenidos y una actualización constante.
Cuando estuvo concluida, se difundió la noticia a la comunidad bibliotecaria mediante el envío de mensajes a las listas lwetel¹³ y Bibcat¹⁴ para conocer la opinión de este colectivo.

¹³ La lista más destacada a nivel nacional. <http://www.rediris.es/list/info/iwetel.es.html>

¹⁴ La lista más importante a nivel catalán. <http://groups.yahoo.com/group/bibcat/>

- Cuarta etapa:
Inclusión del resto de contenidos hasta completar la estructura preestablecida en las primera y segunda etapas.
Difusión del proyecto entre los usuarios -añadiendo el enlace al blog en todos los materiales de difusión que se editan desde la biblioteca -mailings electrónicos, guías de lectura, puntos de libros, etc.- y entre las entidades y medios de comunicación locales -*Diari Capgrós*, etc.-.

d) Contenidos

La información se distribuye en las siguientes secciones: noticias; espacios de; área de música y revistas; área de adultos; área infantil; publicaciones; servicios y tertulias literarias. Esta estructura está abierta a las nuevas necesidades que se detecten. Algunos de las secciones tienen un carácter común al resto de bibliotecas públicas y otros responden al interés de potenciar aquellas áreas que definen a la BPPF. En este último caso, se encuentran “espacios de” (dónde se presentan las especializaciones del fondo - colección local, fondo de energías renovables, lectura fácil, oposiciones, pequeños lectores, punto de información de la UOC -); publicaciones (guías de recursos y la serie “si tu hijo/hija...”¹⁵); y las tertulias literarias¹⁶.

Sobre la forma de tratar la información que se muestra, se ha de matizar que todas las noticias repiten la misma estructura: un título explicativo, un cuerpo textual, una imagen y un apartado final.

Como se ha mencionado anteriormente, el objetivo ha sido crear una política de publicación de textos priorizando el mensaje conciso y breve, evitando que se conviertan en un obstáculo para el propio personal a la hora de escribirlos o en una tediosa lectura para los cibernautas.

Otros detalles que se han cuidado, y que permiten distinguirlo de otros blogs, van dirigidos a:

- Potenciar la alfabetización informacional mediante:
 - o La creación de enlaces directos al catálogo en línea de la BPPF de todos los documentos que se mencionan en los textos (ya sean materias, títulos y/o autores), donde se pueden ver los datos básicos de cada uno (ficha bibliográfica, disponibilidad, localización) y, si está prestado, la posibilidad de realizar la reserva.
 - o La indicación de los enlaces directos que explican cómo gestionar de forma autónoma los servicios que proporciona el catálogo en línea (reservas, renovaciones, bases de datos, solicitud del carnet, servicio de referencia, etc.)
 - o La inclusión de información destacable al final de cada texto donde se anima a visitar la biblioteca o a consultar su catálogo, etc.
- Insertar elementos que aclaren el propio uso del blog. Por ejemplo, dentro de cada noticia sobre una sección nueva se añade un primer párrafo en el que se explica dónde se halla este epígrafe (“¿Dónde la encontraréis en el blog?”).

¹⁶ Esta actividad está muy valorada por los usuarios de la biblioteca, de ahí su relevancia.

¹⁵ “Si tu hijo/hija...” es una colección de guías que tratan temas concernientes a las primeras etapas de desarrollo de los niños y que incluyen documentos que se pueden encontrar en el área infantil.

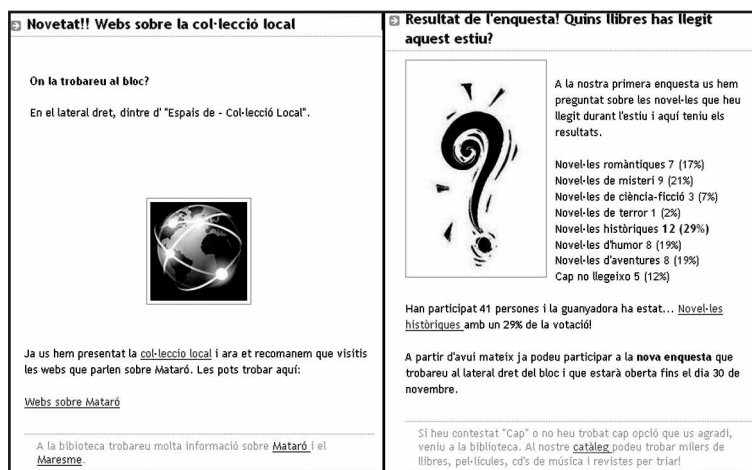


Figura 2. Ejemplos de noticias (título, cuerpo, imagen y enlaces al catálogo)

e) Metodología de trabajo

El mantenimiento del blog genera una serie de tareas a desarrollar de forma constante:

- Cada semana se publican al menos dos noticias nuevas potenciando las actividades culturales de la BPPF, sin descuidar la incorporación de novedades que complementen y/o amplíen las ocho áreas troncales que forman el esquema de contenidos. Este factor es determinante para no dejar que se vuelva obsoleto, facilitando una gestión continuada y sencilla de cara al personal bibliotecario, y un compromiso de actualización con los visitantes, pretendiendo que la curva de progresión sea homogénea y que el blog no pierda interés a los pocos meses por desgaste, como sucede en otros proyectos.
- Cada mes se activa una encuesta y se presentan los resultados de la anterior.
- Cada día se controlan y se responden los comentarios enviados por los cibernautas.
- Cada semana se revisan las estadísticas generadas por el Google Analytics para conocer los enlaces que remiten al blog, las páginas consultadas, tipología de usuarios, etc.

f) Elementos comunicativos

Al ser un medio en el cual se facilita la relación entre la biblioteca y los cibernautas, se han utilizado las herramientas disponibles a tal fin: sindicación de contenidos, encuestas, comentarios, etc.

4. Conclusiones

Debido al poco tiempo transcurrido desde su creación hasta la redacción de este texto, los datos estadísticos de los que se dispone no son muy relevantes, pero se observa una progresión positiva de visitas. En cuanto al origen geográfico de los internautas, se concentran en Barcelona y Mataró. Las páginas más vistas tienen que ver con datos sobre la situación y los horarios de la biblioteca, el listado de bibliotecas públicas con blog, información sobre la colección local, los servicios de préstamo e Internet y el club de lectura fácil.

El objetivo a medio plazo es completar y, si es el caso, ampliar el esquema de contenidos. Asimismo, se desea tener un mayor contacto con los visitantes generando nuevos elementos de participación, como las entrevistas a usuarios, posibilidad de recomendar libros, publicar álbumes de fotos sobre las actividades de la BPPF, etc.

Los aspectos más positivos que se pueden valorar son:

- Se ha proyectado una imagen de la biblioteca como centro dinámico, activo e implicado en los nuevos canales de comunicación y distribución de datos que facilita Internet.
- Se ha logrado una mayor difusión de todo tipo de información relativa a la BPPF y facilitado un medio de interacción con los usuarios a un coste muy bajo.
- Se han proporcionado contenidos y servicios para intentar fidelizar a los usuarios habituales de la biblioteca y conseguir atraer al público potencial.
- Se ha generado una sinergia de trabajo positiva, que ha facilitado una implicación real en el diseño, desarrollo y gestión futura del proyecto; que a su vez ha servido como herramienta de reciclaje y autoformación del personal, motivándoles para estar al día en las nuevas tecnologías y su aplicación en las bibliotecas públicas.

5. Bibliografía

- Franganillo, Jorge; Catalán, Marcos Antonio. "Bitácoras y sindicación de contenidos: dos herramientas para difundir información". *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 15. diciembre 2005. <http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=15frang2.htm> [Consulta: 10/11/2008].
- García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio (2005). *La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados*. <<http://eprints.rclis.org/5032/1/atencionusuarioBPV.pdf>> [Consulta: 10/11/2008].
- Gallart Marsillas, Núria (2006) *Notícies de la BUS. El blog de la Biblioteca Universitària de Sabadell*. <http://eprints.rclis.org/8167/1/1_10.pdf> [Consulta: 10/11/2008].
- Herrera Valera, Ricardo. "Bibliotecas públicas, incorporando nuevos servicios el caso de las bitácoras institucionales". *Pez de plata, bibliotecas públicas a la vanguardia*, 2005, nº 3. <http://eprints.rclis.org/5356/1/colaboracion_4.pdf> [Consulta: 10/11/2008].
- Juárez Urquijo, Fernando. *La biblioteca pública, un usuario más de la web 2.0* <<http://www.slideshare.net/ferjur/la-biblioteca-pblica-un-usuario-ms-de-la-web-20>> [Consulta: 10/11/2008].
- Leiva-Aguilera, Javier (2007). "Breve aproximación a los blogs para unidades de información". *Anuario ThinkEPI 2007*, pp. 166-168.
- Leiva-Aguilera, Javier. "Blogs: una herramienta de difusión para profesionales de la información". *TK*, 2006, n. 18, diciembre, pp. 173-180.
- Margaix Arnal, Dídac. "Conceptos web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales". *El profesional de la información*, marzo-abril 2007, v. 16, núm. 2, p. 95-106.
- Seoane García, Catuxa (2007). "Weblogs en bibliotecas ¿y por qué no? La red de blogs de las Bibliotecas Municipales de A Coruña". *Educación y biblioteca*, núm. 161, p. 113-119. <<http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2007/10/los-blogs-en-bibliotecas-y-por-que-no-catuxa-seoane.pdf>> [Consulta: 10/11/2008].