V CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Título de la comunicación: Los blogs y las redes sociales: una nueva experiencia en la red de bibliotecas públicas de Donostia-San Sebastián.

Resumen: La comunicación se centra en el estudio del blog de noticias Liburutegiko albisteak, creado por la red de bibliotecas públicas de Donostia-San Sebastián en noviembre del 2009. Se analizan las distintas fases seguidas para su creación, la metodología adoptada para el mantenimiento, así como una evaluación de los datos recopilados en esta primera fase.

Palabras clave: blog, redes sociales, evaluación.

Los blogs y las redes sociales: una nueva experiencia en la red de bibliotecas públicas de Donostia-San Sebastián.

1. Introducción: La Red de Bibliotecas Municipales de Donostia-San Sebastián

Donostia-San Sebastián[1] es la denominación oficial de la capital de Gipuzkoa, situada en la costa del mar Cantábrico, localidad situada en el extremo oriental del golfo de Bizkaia y que pertenece a la Comunidad Autónoma de Euskadi. La población del municipio es de 185.357 habitantes (2009) y su área metropolitana alcanza los 405.099 habitantes.

San Sebastián es conocida sobre todo por la Bahía de la Concha, y sus principales actividades económicas giran en torno a los servicios, en especial el comercio y el turismo.

En el aspecto cultural, San Sebastián es conocida por los diferentes eventos que se organizan a lo largo del año como el Festival Internacional de Cine[2], el Festival de Jazz[3], la Quincena Musical[4], la Semana de Cine de Terror[5] y otros de carácter más secundario.

La actividad cultural del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián[6] se realiza a través de Donostia Kultura, organismo del que forma parte el Servicio Bibliotecario y que tiene organizada una red de bibliotecas con 15 puntos de servicio distribuidos del siguiente modo:

- 1 Biblioteca Central con servicios distribuidos en 3 sedes
- 9 Bibliotecas en los Centros Culturales de los barrios
- 1 Biblioteca en la Escuela Municipal de Música y Danza
- 1 Biblioteca en el Centro de Recursos Medio ambientales de Cristina Enea
- 1 Biblioteca en el monte Urgull
- 1 Biblioteca en el Museo de San Telmo
- 1 Biblioteca en el centro escolar Amundarain

En cuanto a la presencia web, por una parte se cuenta con la web de Donostia Kultura[7], pero su sección de bibliotecas[8] resulta limitada por lo que como solución transitoria en su día se vio la posibilidad de crear otra página web[9] con el gestor del Ministerio de Cultura. Actualmente se está procediendo a la elaboración de una nueva web para los diferentes servicios de Donostia Kultura, donde estará incluido el Servicio Bibliotecario.

Entre los servicios que se ofrecen en la web, destacan el acceso al catálogo unificado[10] de todos los fondos, con posibilidad de consultar los datos de préstamo, renovaciones, desideratas, etc. La web también ofrece acceso a la Hemeroteca Digital[11] que actualmente cuenta con 36 títulos de prensa local desde finales del siglo XIX a principios del XX, que se encuentran digitalizados y disponibles en la web.

Las limitaciones planteadas por la web de Donostia Kultura para la creación de contenidos sobre actividades, publicaciones, etc. llevaron a los responsables del Servicio bibliotecario a considerar la posibilidad de gestionar toda esa información a través de la web Bibliotecas Públicas el Ministerio de Cultura, tal y como se viene realizando en la actualidad. La información general, los servicios, actividades, proyectos, publicaciones, etc. se ofrecen a través de esta web. También ofrece un enlace con el Servicio Pregunte[12] del Ministerio de Cultura.

2. Blog de noticias Liburutegiko albisteak[13]

La progresiva aplicación de las herramientas de la web 2.0 en el ámbito de las bibliotecas y también en otros servicios culturales, hizo que el equipo bibliotecario de Donostia Kultura realizara una reflexión para analizar los aspectos a favor y en contras. Las bibliotecarias que habían recibido cursos de formación, conocían ejemplos de la web 2.0 en su entorno y se plantearon la posibilidad de dar ese salto. Así, a mediados del año 2009 concurrieron una serie de circunstancias que hicieron posible la puesta en marcha del blog de noticias.

2.1. ¿Por qué? y ¿para qué?

Las principales razones que motivaron la creación del blog fueron las siguientes:

- Nuevo canal de información sobre la red de bibliotecas: difusión de servicios, adquisiciones, actividades, publicaciones, recomendaciones, etc.

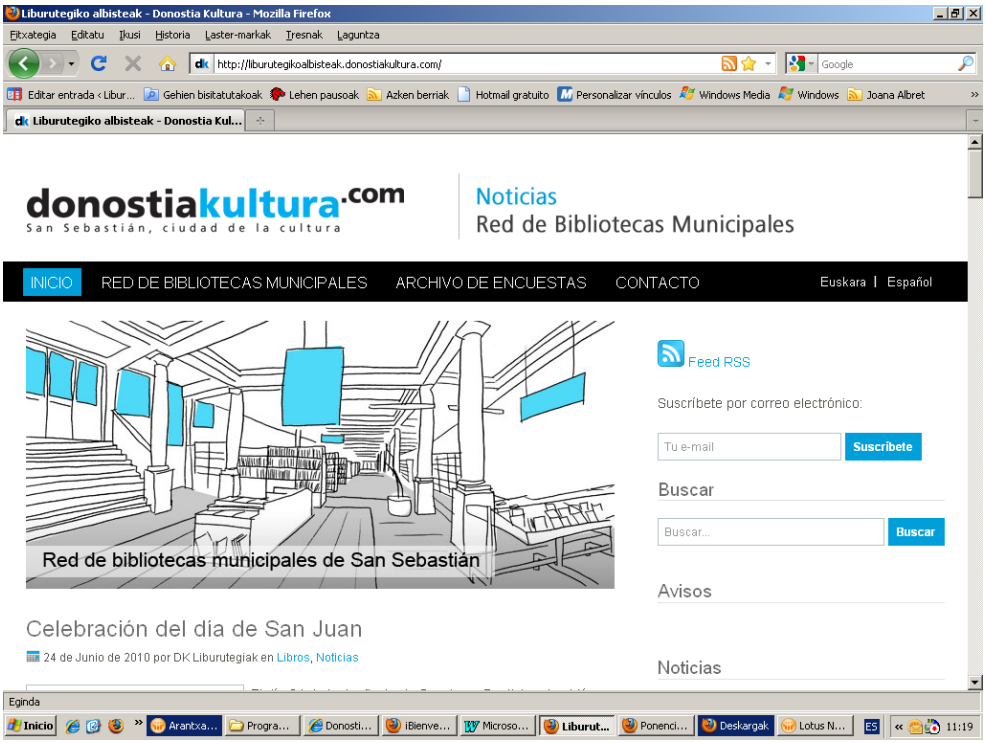
- Posibilidad de llegar a nuevos usuarios conocedores de las herramientas 2.0 pero que hasta el momento no conocían la existencia de los servicios de biblioteca en su entorno.

- Proporcionar a los usuarios una nueva herramienta para comunicarse con las bibliotecas y expresar sus propuestas, sugerencias, quejas, etc.

- Oportunidad de conocimiento de las herramientas 2.0 por parte de los profesionales de las bibliotecas y también para los usuarios.

Los blogs de bibliotecas como Pompeu Fabra[14] de Mataró (Barcelona), Ibarra[15] (País Vasco), Piedras Blancas[16] (Asturias) y A Coruña[17], fueron analizados detenidamente y considerados como ejemplos a seguir.

En cuanto al entorno más próximo de Donostia Kultura, se impulsa la creación de blogs. Instituciones como el Museo de San Telmo[18], el Teatro Victoria Eugenia[19], el Festival de Jazz[20], ya tenían su propio blog y además la propia Donostia Kultura crea su blog de noticias[21]. Todas estas circunstancias jugaron a favor de la creación del blog de noticias del Servicio Bibliotecario.



2.2. ¿Cómo se crea?

- Disponibilidad de recursos humanos: el equipo bibliotecario se implica en la tarea de crear y mantener el blog, se cuenta también con una informática contratada para seis meses, a través de los programas de fomento de empleo del INEM. Desde el principio se tiene claro que la creación del blog va a suponer un esfuerzo al que habrá que dedicarle tiempo para mantenerlo activo.

- Sistema de gestión: se opta directamente por el sistema de gestión Wordpress ya que ofrece la posibilidad de crear un blog bilingüe en euskera y castellano, condición totalmente necesaria en este caso. Además todos los blogs de Donostia Kultura han sido creados con Wordpress. Se trata de un sistema de gestión gratuito, de fácil manejo y que permite realizar adaptaciones. [22]

- Elección del nombre del blog: la elección del nombre del blog Noticias / Albisteak, deriva de la denominación del blog de Donostia Kultura y obedece sencillamente a la propia naturaleza de los blogs[23].

- Principales adaptaciones efectuadas

Estructura y diseño: el diseño sigue las pautas del libro de estilo de Donostia Kultura, con el logo en la parte superior derecha y el título en la izquierda, al igual que el blog de Donostia Kultura. En la parte inferior de la cabecera se introduce un dibujo de la Biblioteca Central de Alderdi Eder realizada por Oscar Alonso con objeto de lograr un acercamiento al ámbito del blog[24].

En cuanto a la estructura, se cuenta con una página estática, que ofrece información general sobre las bibliotecas que forman la red: acceso, horarios, etc.

También hay una sección para el archivo de encuestas y otra tercera más para la opción euskera-castellano.

Finalmente en la columna derecha se colocan los gagdets siguiendo un orden de prioridades: sindicación de contenidos, suscripción, realización de búsquedas, avisos, noticias, categorías, imágenes flickr, acceso en línea, blogs de bibliotecas públicas, encuesta, archivos y etiquetas.

Se crea el apartado de "categorías" como un sistema de ordenación de los post atendiendo a los servicios que se quieren potenciar de una forma más especial desde las bibliotecas. Esta opción será modificada en función de los diferentes intereses que se vayan planteando.

Categorías:
- Actividades
- Colecciones
  - Colección local
  - Cómic
  - DVD
  - Libros
  - Música
- Espacios
  - Exposiciones
  - Taller de encuadernación
- Noticias (3 últimos destacados)
- Sección infantil
  - Bebeteca
  - Centro de Documentación
  - Literatura infantil
- Servicios
  - Hemeroteca Digital
  - Préstamo
  - Wifi y préstamo de portátiles
- Tertulia literaria

El apartado "En línea" además de ofrecer acceso directo a determinados servicios, tiene una función didáctica y divulgativa con los siguientes enlaces:

- Agenda de Donostia Kultura
- Web de Bibliotecas Públicas
- Consulta del Catálogo
- Boletín de novedades
- Cómo renovar
- Solicitud del Carnet para préstamo
- Pregunte las bibliotecas responden
- Solicitud de nuevas adquisiciones

El Flickr[25] tiene una doble la función, por una parte, mostrar imágenes de las bibliotecas de Donostia Kultura, y por otra ofrecer a los usuarios la posibilidad de aportar fotos sobre temas de carácter local que se van indicando en los posts en función de los acontecimientos que tienen lugar en la ciudad, buscando una vinculación con los mismos.

- Fases de trabajo:

Se contrata el diseño a una empresa de informática donde también se aloja el blog. En esta primera fase, el Servicio Bibliotecario plantea los requisitos señalados anteriormente y se trabaja durante un cierto tiempo en una fase de pruebas. En cuanto a la gestión del blog, las bibliotecarias preparan noticias sobre diferentes aspectos de cada una de sus bibliotecas y hay una responsable que se encarga de revisar el estilo y activar las noticias. Una vez concluida la fase de pruebas, a principios de noviembre se empieza a trabajar en real y cuando el blog se afianza se procede a difundir la noticia en los foros profesionales.

Para la difusión entre los usuarios, se opta por comunicarlo de forma selectiva a los socios registrados en el último año y también por ir informando a los nuevos socios. Se adjunta el enlace del blog en los folletos, listados de novedades, etc. que se ponen a disposición de los usuarios, también se incluyen enlaces al blog en la web del catálogo y en el blog de noticias de Donostia Kultura.

Paralelamente, las bibliotecarias reciben formación práctica sobre la gestión del blog y se informa a los auxiliares sobre las funcionalidades. Esta fase de formación resultó realmente interesante por su carácter práctico. La formación fue impartida por la informática contratada por el INEM que organizó clases individualizadas con cada una de las bibliotecarias.

- Tratamiento de las noticias

Todas las noticias se publican en euskera y castellano. En general se repite siempre la misma estructura: título, texto con imagen y un apartado final en el que se vincula la noticia con el servicio de las bibliotecas, siempre que resulte necesario. Se procura que los textos sean claros, fáciles de entender y se añaden enlaces por la utilidad que suponen en cuanto que amplían la información que se escribe. En el caso de publicaciones que se encuentran en las bibliotecas, se incluyen enlaces al catálogo en línea de la Red, para que los usuarios tengan información y conozcan el estado de los documentos: disponibilidad, localización, posibilidad de hacer reservas, etc. También se adjuntan dossieres, listados de novedades y guías de lectura, que las bibliotecarias suelen poner a disposición de los usuarios en las bibliotecas.

En cuanto a la periodicidad de las noticias, se publican entre tres y cuatro a la semana. Las bibliotecarias preparan los post en función de las actividades que se organizan como las tertulias literarias, cuentacuentos, presentaciones de libros, adquisiciones, servicios, etc. Se realiza un esfuerzo importante para que el blog

siga manteniendo actualidad e interés para los lectores. También se hace un seguimiento de las estadísticas generadas por Google Anaytics[26] para conocer la evolución de los visitantes, páginas consultadas, procedencia de los lectores, motores de búsqueda y otros indicadores.

- Gestión de los comentarios

Diariamente se controlan y atienden las sugerencias realizadas por los lectores, el equipo bibliotecario tomó la decisión de en principio publicar todos los comentarios, salvo aquellos considerados inapropiados que serán eliminados, tal y como se advierte en la nota introducida en el campo correspondiente.

3. Evaluación y conclusiones

Los siete meses de actividad del blog aportan una serie de datos que nos ayudan a realizar una primera evaluación sobre el trabajo realizado. La herramienta utilizada para la recogida de datos ha sido Google Analytics . Las estadísticas reflejan que el incremento de nuevas visitas es progresivo.

A finales de junio los datos eran los siguientes: el número de visitantes ascendía a 1.668, con 1.166 usuarios únicos absolutos, 3.533 páginas vistas y 2,12 páginas por visita. El porcentaje de nuevas visitas era de 58,15 %.

En cuanto al origen, podemos constatar que más de la mitad de las visitas corresponden a San Sebastián (943), lo cual es comprensible, seguidas a más distancia por Bilbao (184) y en menor medida por otras localidades vascas, del estado y también del extranjero.

Liburutegikoalbisteak ha aparecido en el ranking de blogs Bitácora[27], seleccionado por el post activado con motivo de la puesta en marcha del préstamo de lectores de libros electrónicos en las bibliotecas[28], que ha sido uno de los post más visitados.

Sobre los comentarios recibidos, se puede decir que están formulados en positivo sobre las diferentes temáticas que se tratan en los post. De momento la participación por parte de los usuarios no ha resultado muy alta, por lo que uno de los objetivos a medio plazo será el de invitar a la interactuación, creando espacios para que los lectores puedan formular sus sugerencias sobre lecturas, libros preferidos, etc.

Así mismo también se ha previsto una reformulación de las categorías en función de los servicios o actividades que se quieren potenciar, como es el caso de los libros electrónicos.

A continuación se detallan los aspectos más positivos:

- la formación y el acercamiento del equipo bibliotecario a las herramientas 2.0.
- creación de sinergias de trabajo con los agentes que trabajan alrededor de las bibliotecas: escritores, editores, ilustradores, investigadores, libreros, etc.
- mayor visibilidad de las bibliotecas con un coste muy bajo.
- nuevos canales de difusión tanto de los servicios como de las actividades que se llevan a cabo en las bibliotecas.
- creación de contenidos digitales para los usuarios de la red.

Asimismo el blog ha resultado positivo para relacionar acontecimientos relevantes de la vida diaria con materiales que se ofrecen desde las bibliotecas. Tal es el caso del ascenso del equipo de fútbol, la Real Sociedad, a primera división, un acontecimiento de gran repercusión en el ámbito local y que dio la oportunidad de comentar las diferentes fuentes de información sobre la historia del equipo donostiarra[29].

4. Bibliografía

Gómez Pereda, Moemí; Merlo Vega, Antonio: Dossier: Experiencias bibliotecarias con las tecnologías sociales - En: Educación y Biblioteca, nº 177, 2010, pp. 59-125

González Fernández-Villavicencio, Nieves: Bibliotecas 2.0 en España: el camino recorrido. - En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 86-87, Enero-Junio 2007, pp. 29-46

Leiva, Javier: Blogs: una herramienta de difusion para profesionales de la información. [http://www.asnabi.com/revista-tk/revista-tk-18/32leiva.pdf] [Consulta 13-06-2010]

Leiva, Javier: Redes sociales y tendencias en relación a la información y la documentación, 2009. - [http://www.baratz.es/portals/0/noticias/Redes%20Sociales_J.Leiva_Baratz.pdf] [Consulta 13-06-2010]

Ortiz de Zárate, Alberto: Manual del uso del blog en la empresa: cómo prosperar en la sociedad de la conversación. - Infonomía, 2008 [http://www.infonomia.com/img/libros/pdf/BlogsEmpresa.pdf] [Consulta 13-06-2010]

Sanagustín Fernández, Eva: Tu blog paso a paso : manual para iniciarse en el blogging. - La Coruña : Netbiblo, 2009

Seoane García, Catuxa: Weblogs en bibliotecas ¿y por qué no?. La red de blog de las Bibliotecas Municipales de A Coruña. Dossier: Bibliotecas y web social. - En: Educación y Biblioteca, nº 161, 2007, pp. 113-119

Sola-Martínez, María-José; Crespín Paniagua, Carles: "El blog de la biblioteca pública Pompeu Fabra de Mataró (Barcelona): una nueva herramienta de comunicación e interacción con el usuario".Jornadas Españolas de Documentación (11ª, 2009 Zaragoza). -Interinformación [Recurso electrónico]. - P. 241-247

notes

[1] Donostia en euskera y San Sebastián en castellano.
[2] http://www.sansebastianfestival.com/
[3] http://www.heinekenjazzaldia.com/?language=es
[4] http://www.quincenamusical.com/
[5] http://www.donostiakultura.com/terror/2010/es/
[6] http://www.donostia.org/
[7] http://www.donostiakultura.com/indexc.php
[8] http://www.donostiakultura.com/bibliotecas.php
[9] http://www.bibliotecaspublicas.es/donostia/index.jsp
[10] http://katalogoa.donostiakultura.com/
[11] http://liburutegidigitala.donostiakultura.com/Liburutegiak/
[12] http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd
[13] http://liburutegikoalbisteak.donostiakultura.com/
[14] http://lapompeufabra.blogspot.com/
[15] http://ibarrakoliburutegia.blogspot.com/
[16] http://bibliopiedrasblancas.wordpress.com/
[17] http://bijcomic.blogsome.com/
[18] http://www.museosantelmo.com/blog/
[19] http://victoriaeugenia.com/escena/
[20] http://www.heinekenjazzaldia.com/?cat=4&language=eu
[21] http://donostiakultura.com/albisteak/?lang=es
[22] http://es.wordpress.com
[23] Albisteak: noticias en euskera
[24] La imagen corresponde a la Biblioteca de Alderdi Eder.
[25] http://www.flickr.com/
[26] http://www.google.com/intl/es/analytics/
[27] http://bitacoras.com/
[28] http://liburutegikoalbisteak.donostiakultura.com/lectores-de-libros-electronicos-en-las-bibliotecas/
[29] http://liburutegikoalbisteak.donostiakultura.com/la-real-sociedad-en-primera-division/, http://liburutegikoalbisteak.donostiakultura.com/los-donostiarras-con-la-real/, http://liburutegikoalbisteak.donostiakultura.com/los-donostiarras-con-la-real-fundacion-del-equipo/, http://liburutegikoalbisteak.donostiakultura.com/los-donostiarras-con-la-real-campeones-en-1909/