

# La biblioteca en el teléfono móvil

**Julio Pesquero Murillo**

Coordinador TIC Bibliotecas Municipais da Coruña

## Introducción

El desarrollo tecnológico de la telefonía celular y del ordenador personal ha ido en paralelo en el tiempo hasta su convergencia final pero este paralelismo se manifiesta incluso más claramente en lo referente a la expansión y uso social de estos aparatos.

La prehistoria del móvil en España se sitúa en 1976 con un primer servicio de la CTNE (Compañía Telefónica Nacional de España) limitado a Madrid y Barcelona y, tras un largo progreso con sistemas analógicos (llegó a alcanzar 900.000 usuarios), se llega al estándar GSM cuando Telefónica lanza al mercado el servicio Movistar en julio de 1995. Tras la incorporación de nuevos operadores comienza un rapidísima expansión de este sistema de comunicación que ya en 2001 alcanzaba los casi treinta millones de usuarios. Con el cambio de siglo se plantea la sustitución del estándar por el nuevo UMTS, también conocido como 3G, aunque debido a problemas económicos y financieros su lanzamiento comercial se vio retrasado durante años, incluso hasta 2006 con la incorporación del último operador.

De manera paralela corre la historia del ordenador doméstico, el PC, que, para no entrar en detalles, aumenta su presencia con el impulso de Internet a mediados de los años noventa. Sin embargo y por distintas razones como el precio o la necesidad de un aprendizaje básico, la expansión y uso del ordenador siempre ha ido por debajo del teléfono móvil.

Por expresarlo de una manera muy concisa en la actualidad en España existen aproximadamente unos 15 millones de ordenadores personales frente a casi 50 millones de teléfonos móviles. Esta realidad contrasta enormemente con la actitud que mantenemos

desde las bibliotecas públicas que hemos optado por ignorar las posibilidades de este sistema de comunicación e información; de manera casi literal hemos actuado como si los móviles no existiesen.

## Nuevas tecnologías en la biblioteca pública

El caso contrario ocurrió con el ordenador personal especialmente a partir de su vinculación a Internet. Muchas de las bibliotecas públicas de este país, con sus dificultades y diversidad de ritmos, empezamos a considerar este instrumento como uno de los ejes de la acción bibliotecaria. Las nuevas aplicaciones se han utilizado tanto en la gestión y organización de los centros como en forma de servicios que se ofrecen a los usuarios, reales o potenciales, presenciales y virtuales.

Desde el catálogo automatizado, la gestión de adquisiciones y compras hasta la selección y evaluación de recursos electrónicos el ordenador se ha transformado en la herramienta estrella. De hecho, Internet y las actividades asociadas a su manejo y aprendizaje se han convertido en la oferta por excelencia de bastantes de las bibliotecas públicas de nuestro país; en muchos lugares se desarrollan y ejecutan programas de alfabetización, bien sea digital o informacional, que requieren de la presencia de equipos informáticos conectados a la red.

De la misma manera, los bibliotecarios han entendido la necesidad de posicionarse en Internet, habitualmente mediante páginas Web, para facilitar el acceso a la información, servicios y actividades de sus centros a un mayor número de ciudadanos aumentando su presencia y difusión social. Además hemos confiado una parte importante de nuestra comunicación al correo electrónico y hemos diseñado espacios Web para recibir desideratas, reclamaciones o encuestas vía e-mail.

## El teléfono móvil y el ordenador personal

La implicación de la informática en la gestión y servicios de la biblioteca se explica en el contexto de dar respuesta a las demandas implícitas o explícitas de los usuarios en la denominada sociedad de la información. El ordenador nos permite realizar productos, ediciones, gestionar procesos, etc. pero sobre todo nos permite estar conectados y, en consecuencia, recibir y aportar información a la vez que comunicarnos.

¿Qué papel puede jugar la telefonía móvil en este contexto? Obviamente hay usos en los que el ordenador es insustituible, al

<sup>1</sup>Las estadísticas de uso tecnológico en países como Japón y Corea confirman el descenso del PC como intermediario en la comunicación y la información frente al desarrollo de las nuevas funciones de los teléfonos móviles especialmente en las aplicaciones de correo electrónico y navegación Web.

menos de momento<sup>1</sup>, pero ello no debe ser óbice para que nos planteemos seriamente las capacidades y uso prioritario del celular en distintos servicios y gestiones bibliotecarias, quizá muchas más de las que pensamos en principio si tenemos en cuenta la pretensión de llegar a crear bibliotecas 2.0.

## Ventajas del móvil frente al ordenador

Es francamente difícil encontrar experiencias de servicios bibliotecarios relacionados con el teléfono móvil; evidentemente creemos que por que no se han tenido en cuenta las posibilidades que encierran estos aparatos, no sólo en su previsible desarrollo tecnológico, sino en su perspectiva de uso social. Este hecho provocó que en las Bibliotecas Municipais da Coruña<sup>2</sup>, en el momento de plantearnos la posibilidad de establecer un sistema de alertas e información vía mensajes cortos, analizásemos detenidamente las plusvalías de este servicio tanto en su valor intrínseco como respecto a nuestra página Web que, por otro lado, ya ofrecía un sistema de sindicación por correo electrónico.

¿Qué ventajas tiene utilizar un celular como intermediario de comunicación con usuarios y ciudadanos en general?. Los elementos que nos decidieron a desarrollar este servicio fueron varios y podemos dividirlos en dos categorías:

## Ventajas para la biblioteca

- *Vigencia*. Solemos hablar de teléfonos móviles como aparatos, pero conviene recordar que, en realidad, son líneas y en un altísimo porcentaje el código para que accedamos a esa línea, es decir, el número de teléfono, permanece con nosotros de manera indefinida independientemente de nuestra ubicación geográfica nacional e incluso internacional; además desde el año 2000 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) decretó la portabilidad por la que cualquier persona podría seguir manteniendo su número de teléfono independientemente de la compañía suministradora con la que opere. Este dato es muy importante puesto que la vigencia del canal permite rentabilizar el esfuerzo de que las bibliotecas registren a los usuarios, pues su número personal llega a prevalecer más que su dirección de correo electrónico e incluso que su dirección física.
- *Extensión social*: que se manifiesta en su aspecto cuantitativo (número de personas con móvil) y en su aspecto social (sectores y grupos sociales con móvil)

<sup>1</sup>Las estadísticas de uso tecnológico en países como Japón y Corea confirman el descenso del PC como intermediario en la comunicación y la información frente al desarrollo de las nuevas funciones de los teléfonos móviles especialmente en las aplicaciones de correo electrónico y navegación Web.

<sup>2</sup>Más información sobre las Bibliotecas Municipais da Coruña en [www.coruna.es/bibliotecas](http://www.coruna.es/bibliotecas)

En la primavera de 2008 existían más de 49 millones de móviles en España, es decir, cinco millones más que habitantes censados. Por supuesto no contabilizamos aquí las líneas correspondientes a comunicaciones automáticas entre máquinas<sup>3</sup>.

Pero no es una cuestión puramente cuantitativa, la extensión afecta a sectores y grupos sociales distintos. Según distintos estudios de mercado de la Fundación Vodafone tiene móvil más del 75 % de los mayores de 12 años y el 80 % de las declaradas amas de casa. En estos 10 últimos años el uso del móvil se ha generalizado tanto que ya no representa ni significa estatus o prestigio social.

## Ventajas para el usuario

- **Movilidad.** Llevamos el móvil con nosotros, prácticamente a cualquier lado, y además lo llevamos encendido por lo que tenemos que recordar, mejor dicho, nos lo recuerdan, apagarlo o silenciarlo en cines, bibliotecas y hospitales. Por otro lado la cobertura de las tres grandes compañías es prácticamente nacional.
- **Sincronía:** El usuario de un teléfono móvil puede, y de hecho sucede, recibir la información prácticamente en el momento de ser transmitida. Esta instantaneidad confiere a este canal un enorme valor añadido.
- **Permanencia.** El mensaje enviado al móvil queda, si no es borrado por el receptor, almacenado indefinidamente por lo que la información puede ser consultada con suma facilidad en cualquier momento, sin necesidad de memorizar o imprimir los datos hasta que no se considere necesario a diferencia, por ejemplo, del correo electrónico.

Estas características de la telefonía móvil se convierten en cualidades cuando se comparan en relación al ordenador personal:

- No existe “portabilidad” en el caso de los correos electrónicos aunque evidentemente cabe la posibilidad de los redireccionamientos de uno a otro. Por otro lado y hasta que el mercado puntocom se estabilizó algunas empresas eran muy volátiles y podíamos fácilmente quedarnos sin nuestra cuenta.
- A todas luces el número de correos electrónicos es menor que el de números de teléfonos móviles y, desde luego, en el ámbito de la informática sí que existen bolsas de analfabetismo digital que se concentran en grupos y sectores sociales (ancianos y amas de casa fundamentalmente) que podemos decir que los aíslan de la sociedad de la información<sup>4</sup>. Por supuesto,

<sup>3</sup>Como ejemplo valga las llamadas automáticas realizadas desde máquinas expendedoras de productos cuando detectan la carencia de alguno.

<sup>4</sup>En este sentido podemos aportar un dato a modo de ejemplo: de las 65.000 personas socios de las Bibliotecas Municipais da Coruña recogidos en nuestra base de usuarios sólo el 30% disponen o declaran su e-mail mientras que los números móviles llegan al 65% de estos usuarios.

en términos cuantitativos, el porcentaje de ordenadores en los hogares españoles apenas supera el 50% con grandes diferencias además por comunidades autónomas.

- Es cierto que el ordenador portátil, los dispositivos *PDA* y la relativa extensión de las redes wireless<sup>5</sup> etc. han facilitado la movilidad de la información y la comunicación pero por razones de “peso” y precio no alcanzan la presencia del móvil. En la mayoría de los casos la obtención de información puntual en un ordenador exige llegar hasta un terminal, que disponga de conexión a Internet y el acceso a una web o cuenta de correo.
- Por la razón anterior también queda eliminada la sincronización de la información enviada a un correo electrónico o inscrita en un espacio web; en ambos casos se requiere de que el destinatario consulte estos servicios en un plazo corto de tiempo.
- Aunque el usuario reciba y lea la información en una web o correo no tenemos la seguridad de que pueda disponer de dicha información cuando realmente la necesite; por ejemplo: recordar exactamente a qué hora comienza una actividad, un plazo de inscripción, etc. En muchos casos si quiere tener presente una información puntual debe, obviamente, volver a consultar su PC o bien memorizarla, apuntarla o imprimirla.

## Servicio SMS de las Bibliotecas Municipales de A Coruña.

Hechas estas consideraciones que a nuestro juicio son francamente favorables, el Ayuntamiento de A Coruña a través de su departamento de informática puso a disposición del Servicio Municipal de Bibliotecas<sup>6</sup> la aplicación *Sms&Movility*, un software web compuesta de módulos que gestionan la suscripción y envío de mensajes.

De manera incipiente el servicio se puso en marcha en agosto de 2007 obviamente partiendo de cero afiliados y con ninguna publicidad fuera del ámbito bibliotecario.

## Tipología de información a enviar

Teníamos la herramienta pero estábamos obligados a determinar desde el principio qué podía interesar a nuestros usuarios reales y potenciales. Había que delimitar el tipo o tipos de información que

<sup>5</sup>Conexión a Internet sin cable en zonas determinadas.

<sup>6</sup>El sistema municipal de Bibliotecas de A Coruña, se compone de 6 centros distribuidos por la ciudad para una población de 245.000 habitantes

aunasen el interés ciudadano por un lado y las limitaciones de los mensajes cortos por otro. De la combinación de estos elementos debería surgir la tipología de contenidos a transmitir.

Parece evidente que no íbamos a proporcionar información sobre nuestros servicios (normas, instrucciones, etc.) con contenidos demasiado largos y poco prácticos para esta modalidad y que objeto natural del *sms* estaba en el campo de las actividades de las bibliotecas, a modo de agenda. Pero también debíamos excluir aquellas actividades que se celebran periódicamente por no caer en una reiteración estéril. En consecuencia a lo anteriormente expuesto, nuestro objeto informativo más cuantioso serían los eventos<sup>7</sup>, actividades que aún estando previstas no se repiten periódicamente.

Otro tipo de información útil podría referirse al apoyo en la gestión de actividades o servicios en los que participaran usuarios. Teniendo sus números móviles podríamos desde advertirles sobre cualquier circunstancia (suspensión de un curso...) a recordarles un dato concreto (horario de la salida de un autobús...).

## Modalidades de envío

No sólo debemos valorar el tipo de información a remitir sino también a los receptores de información sobre todo si tenemos en cuenta que se trata de un sistema abierto, es decir, que cualquier persona sea socio o no de nuestras bibliotecas puede afiliarse al servicio ya que la gran mayoría de actividades que realizamos en las Bibliotecas Municipais da Coruña no requieren carné de miembro.

Tenemos pues que establecer una primera diferenciación:

## Modalidad de información general

Abierta a cualquier persona (socio o no de las bibliotecas municipales) que se quiera afiliar; es necesaria una inscripción de manera que siempre hay un interés, al menos inicial, en recibir información. En dicha inscripción, que se realiza vía web<sup>8</sup>, se ofrecen varias categorías de contenidos que el ciudadano puede seleccionar de acuerdo a sus preferencias. En consecuencia estamos ante un sistema *push* en el que existe una definición básica de perfil del usuario a través de las mencionadas categorías. A partir de la estructura de nuestros programas de actividades optamos por clasificar la información estableciendo 4 categorías, denominadas canales: “Actividades juveniles”, “Actividades infantiles”, “Cursos

<sup>7</sup>Según el Diccionario de la Real Academia: Eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer

<sup>8</sup><http://sms.coruna.es>

<sup>4</sup>En este sentido podemos aportar un dato a modo de ejemplo: de las 65.000 personas socios de las Bibliotecas Municipais da Coruña recogidos en nuestra base de usuarios sólo el 30% disponen o declaran su e-mail mientras que los números móviles llegan al 65% de estos usuarios.

de formación”, y “Conferencias, recitales, etc.”.

## Modalidad de información a los socios de las bibliotecas

Al estar integrados en las bibliotecas municipales y, salvo que expresen opinión contraria, podemos utilizar el teléfono móvil como vía de comunicación con nuestros socios. La aplicación informática nos permite realizar una carga de la base de socios, previamente seleccionados de acuerdo a ciertos criterios (biblioteca, sexo, edad, etc.) y enviar así un mensaje. Esta modalidad apenas es utilizada por su alto coste y, especialmente, porque no ha habido una inscripción explícita a este servicio, por lo que queda solamente reservada para noticias o eventos de alcance como, por ejemplo, el cierre inesperado de una biblioteca.

## Modalidad de información a participantes en actividades o programas

Se envían mensajes concretos de información y/o gestión a un grupo, colectivo, etc. (Club de lectura, Curso de formación, taller, etc.) cuyos participantes están inscritos en alguna actividad de las bibliotecas municipales de carácter estable para informarles de algún aspecto concreto de esa actividad, una alteración de la planificación o un recordatorio.

## Evaluación del sistema de información vía sms

No poseemos referencias estadísticas de otras bibliotecas por lo que es complicado establecer una valoración del nuevo servicio en relación a su evolución en otros centros. En consecuencia aportaremos aquí algunos datos correspondientes al periodo de menos de un año<sup>9</sup> que lleva funcionando este servicio en nuestras bibliotecas

Usuarios inscritos por canal:	
Actividades infantiles	289
Actividades juveniles	238
Cursos de formación	411
Conferencias, recitales, etc.:	330

y que quizá puedan orientar a otros compañeros de profesión.

Respecto a los mensajes, desde el 1 de septiembre de 2007 al 15 de junio de 2008, hemos enviado 77 alertas (información sobre un evento concreto) que derivaron en 10.986 *sms*. Cada alerta, como

<sup>9</sup>Datos hasta el 15 de junio de 2008

media en este periodo, ha llegado a 143 personas. Ya que la variable de los inscritos viene creciendo constantemente hoy en día cada alerta informativa difundida por los cuatro canales le llegaría a 1.268 usuarios de nuestro sistema.

## Nuevas fórmulas del servicio sms

La actual utilización de este servicio, concebido ahora exclusivamente como un sistema de alertas, sabemos que sólo es el primer paso para lograr un proceso propio de la *biblioteca 2.0*. Estamos ya programando nuevas modalidades para el futuro inmediato:

## Modalidad de respuestas automáticas

En virtud de las posibilidades tecnológicas de la aplicación informática, estamos preparando el software necesario para generar mensajes cortos como respuestas a desideratas, disponibilidad de reservas, etc. La facilidad de gestión, capacidad de programación y la constatación del envío tanto para el emisor como para el receptor del sistema supone una mejora respecto al aviso telefónico oral, la carta o el correo electrónico.

## Modalidades para comunidades virtuales

Dentro de este contexto en las Bibliotecas Municipais da Coruña hemos empezado a trabajar ya en dar soporte a grupos o *minicomunidades* de usuarios de la biblioteca con intereses específicos. No se trata, como en una de las modalidades expuesta anteriormente, de clubes o participantes en actividades sino de personas individuales que desean estar informadas sobre un tema o temas de su interés.

Concretamente los lectores de cómic de nuestras bibliotecas constituyen unos usuarios de gran peso tanto en el préstamo como en las actividades programadas. Si nuestra primera respuesta fue crear un blog específico para ellos [[www.fancomic.es](http://www.fancomic.es)] ahora creemos que la información vía móvil debe complementar y cohesionar a este tipo de usuarios al estar cumplidamente informados de novedades, eventos, etc.

La inversión económica que requiere este canal informativo parece un costo más que razonable teniendo en cuenta las potencialidades de nuestros celulares. No podemos olvidar que, cada vez más, el ciudadano está cambiando de intermediario tecnológico y las capacidades de un teléfono móvil empiezan a competir seria-

mente con las de un ordenador. Esta comunicación no es más que una propuesta de reflexión sobre esta tendencia como en su momento la hubo con el ordenador personal.

## Conclusiones

- Existe una enorme extensión social del teléfono móvil que debe ser aprovechada por las bibliotecas.
- La comunicación entre biblioteca y usuario es mucho más efectiva con los sistemas de mensajes cortos que con sistemas tradicionales o tecnológicos: web, correo electrónico.
- El desarrollo tecnológico de la telefonía celular permitirá ampliar y mejorar los contenidos transmitidos.
- Es necesario realizar esfuerzos para que la biblioteca actúe, no sólo como emisor de información sino también como receptora utilizando sistemas automatizados vía sms.

## Bibliografía

España: Informe Anual sobre el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Pozuelo de Alarcón (Madrid): Fundación Orange España , 2007.

DANS, Enrique. “Los PCs se aligeran... o desaparecen” [En línea]. El blog de Enrique Dans: Investigación y opinión acerca de los sistemas y tecnologías de información [Consulta: 05/11/2007] <<http://www.enriquedans.com/2007/11/los-pcs-se-aligeran-o-desaparecen.html>>.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora: Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón (Asturias) : Trea, 2005.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda: Los servicios de la referencia virtual. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.

TIC y dependencia : estudio de opinión. [Madrid]: Fundación Vodafone España, 2007.

Uso y actitud de los jóvenes hacia Internet y la telefonía móvil. Barcelona: ebcenter, 2004.