

Bibliotecas de Barcelona en las redes sociales

Anna Cabré Serra

Biblioteques de Barcelona

RESUMEN

A principios de 2009 Biblioteques de Barcelona vio la necesidad de estar presente en las redes sociales, y la herramienta que mejor cumplía con las necesidades de la institución fue Facebook. Desde esta red social se fue informando sobre las actividades y servicios que ofrecían el conjunto de bibliotecas públicas de la ciudad, con la ventaja de que los comentarios y las sugerencias de los usuarios/admiradores nos sirvieron para alimentar a su vez la comunicación y mejorarla. El incremento de admiradores fue progresivo, el boca a oreja digital funcionó, y pronto se llegó a los más de 1.000 en el conjunto de páginas. Pasado un año de presencia en Facebook, y viendo los niveles de uso de cada una de las páginas, nos planteamos la oportunidad de mantener vivas las 36 páginas de las bibliotecas.

1. Introducción

Desde la creación del Consorci de Biblioteques de Barcelona, en el año 2001, la visibilidad de éstas en Internet se centraba en el sitio web Biblioteques de Barcelona¹ y de los sitios web propios de cada biblioteca que se estaban creando lentamente desde el año 2006.

En 2009 se encontraban en funcionamiento diez sitios web de bibliotecas. Estos webs son básicamente páginas estáticas de información de la biblioteca que no permiten prácticamente la interacción con el usuario.

En el año 2009 el Plan de Acción de Biblioteques de Barcelona introdujo diversos objetivos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):

- rediseñar el web de Biblioteques de Barcelona e incorporar nuevos trámites y servicios (reserva online de ordenadores, inscripción online a los cursos y talleres de alfabetización digital,..) – objetivo TIC para el 2010
- crear los webs de todas las bibliotecas (de las 20 bibliotecas ya existentes y las nuevas inauguraciones)
- potenciar la utilización de servicios web 2.0 (Facebook)

En 2009, aprovechando el auge de la comunicación a través de Internet y de las herramientas 2.0, desde Biblioteques de Barcelona, se hizo un salto muy importante a la hora de implementar los servicios de comunicación con los usuarios a través de estas herramientas.

Las 32 bibliotecas existentes en ese momento se hicieron presentes en Facebook, un espacio que permite la colaboración fluida entre la biblioteca y los usuarios. La acogida fue realmente buena, con más de 6.000 seguidores de las bibliotecas.

2. Objetivos del proyecto

Los principales objetivos para la creación de las páginas Facebook de las Bibliotecas eran: hacer presentes a todas las bibliotecas de Barcelona en la red y permitir la interacción con los usuarios.

Las páginas Facebook de Bibliotecas no pretendían sustituir los sitios web de las bibliotecas sino complementarlas, generando tráfico hacia ellas y atrayendo nuevos usuarios, a la vez que potenciar la interacción biblioteca-usuario.

Por otro lado, también se pretendía conseguir una mayor difusión de los servicios, sobretodo los virtuales (solicitud del carné², reservas y renovaciones de documentos³, boletines electrónicos⁴, reserva de ordenadores⁵, inscripciones a cursos y talleres de alfabetización digital⁶), de las noticias y las actividades de las bibliotecas.

3. Las Biblioteques de Barcelona en la red social

Facebook apareció en 2004 como una red social para los estudiantes de la Universidad de Harvard, pero poco a poco fue abriéndose al público general. Actualmente, puede darse de alta en la red cualquier persona con una cuenta de correo electrónico. En esta red social, los usuarios se pueden organizar en grupos y unirse a redes específicas según sus preferencias, su situación académica o la zona geográfica.

Actualmente tiene más de 400 millones de usuarios activos, el 50% de los cuales lo utilizan diariamente, con una media de 130 amigos. Los usuarios de la red comparten cada mes más de 25 billones de contenidos (enlaces, nuevas historias, posts de blogs, notas, álbumes de fotos, ...), se relacionan con una media de 60 páginas, grupos o eventos y crean alrededor de 70 contenidos cada mes.⁷

Facebook permite crear diferentes tipos de objetos: perfiles, páginas, grupos y eventos. Para incluir a las bibliotecas en esta red social se optó por las páginas junto con un perfil propio de cada biblioteca para poder administrar la página, y se recomendó a las bibliotecas no hacer amigos en el perfil sino admiradores de las páginas.

Las páginas tienen como principal ventaja, si las comparamos con los perfiles o grupos que requieren un registro previo en Facebook y algún tipo de relación entre ellos (amigos o seguidores), que son visibles para todos los usuarios, sin registro previo.

3.1. El inicio de las bibliotecas en la red social

Las páginas y perfiles Facebook se crearon entre noviembre de 2008 y enero de 2009, y se publicaron el 4 de febrero de 2009.

De manera centralizada desde la Dirección Técnica de Coordinación y Servicios se diseñó y se dieron de alta todas las páginas de las bibliotecas y la de Biblioteques de Barcelona, así como todos los perfiles, y se asumió el compromiso de formar y dar soporte al personal encargado de su mantenimiento, así como del mantenimiento y actualización de la página de Biblioteques de Barcelona.

Las funciones de cada biblioteca son:

- Mantener actualizados los contenidos.

- Consultar cada día la página y realizar el seguimiento de las acciones de los admiradores.
- Responder a las peticiones de información en 24 horas máximo (48 horas si es fin de semana)
- Enviar unas estadísticas mensuales

Banner Facebook



A partir del 4 de febrero también empezó la difusión de la iniciativa en listas de distribución y notas de prensa. También se realizó una noticia en el web de Bibliotecas de Barcelona y se incluyó el banner que Facebook recomienda para la promoción en todos los webs de bibliotecas existentes.

Paralelamente a la creación, publicación y difusión se inició una formación a las direcciones de las bibliotecas. En estas formaciones se explicaron conceptos como los amigos (en los perfiles) y los admiradores (en las páginas), la información y privacidad de los perfiles, el gestor de páginas, los análisis estadísticos, la estructura de las páginas de bibliotecas, las diferentes aplicaciones usadas: notas, muro, elementos publicados, cajas estáticas, sindicación, etc.

También se desarrolló un documento de trabajo con los conceptos y acciones básicas de Facebook.

3.2. Una red en constante cambio

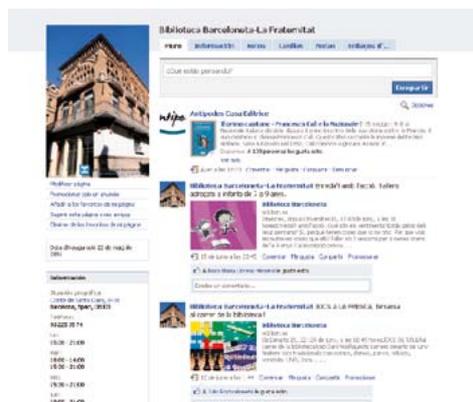
Facebook está continuamente cambiando. Las páginas y los grupos han ido evolucionando y cada vez son más similares a los perfiles personales.

Pocas semanas después de la publicación de las páginas éstas cambiaron de aspecto. Con la intención de ser más atractivas e interactivas, las nuevas páginas tenían un formato como el de los perfiles personales con sus mismas aplicaciones: el muro, las actualizaciones de estado y las diferentes pestañas que existían en cualquier perfil.

Página Facebook de la Biblioteca Barceloneta-La Fraternitat (Version 1.ª)



Página Facebook de la Biblioteca Barceloneta-La Fraternitat (Version 2.ª)



Debido a este cambio se realizó un nuevo documento de trabajo con las características de las nuevas páginas, con la intención de informar a las bibliotecas sobre como modificar, mover y eliminar las informaciones del muro o las cajas, como crear nuevas pestañas y como incluir nuevas aplicaciones. También se recomendó una visualización específica de informaciones en el muro y pestañas, así como la sindicación de las páginas web y blogs de cada biblioteca.

3.3. Las páginas Facebook de las Bibliotecas

Actualmente las páginas de las Bibliotecas tienen una estructura similar: en la zona izquierda las informaciones básicas y las casillas que la biblioteca haya decidido incluir, y en la zona central el muro y las diferentes pestañas.

La **información básica** consta de una imagen de la biblioteca, la dirección, el teléfono y el horario, los admiradores y las páginas facebook favoritas. También se pueden hacer visibles otras casillas como los eventos, los enlaces, las notas, etc. Se recomienda que las casillas de «Trámits en línea» (Trámites en línea) y «Alguns indicators» (Algunos indicadores) estén visibles en la página principal.

El **muro** siempre está visible como página principal, y en él podemos encontrar las notas informativas de la biblioteca, eventos sobre las actividades que se realizaran, fotografías de alguna actividad destacada, enlaces de interés, vídeos de interés, etc., así como comentarios de usuarios y sindicación de los contenidos del web de la biblioteca o de su/s blog/s.

Página Facebook de la Biblioteca Jaume Fuster



Hay tres **pestañas** creadas en todas las páginas:

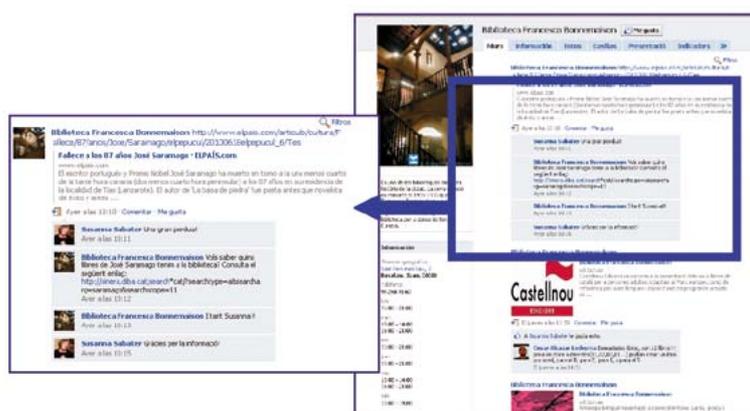
- El muro
- Presentación: con información de la biblioteca.
- Casillas o cajas: con las cajas de información.

Cada biblioteca puede, a partir de esta base crear todas las pestañas que crea conveniente, aunque se recomienda crear las pestañas de presentación, enlaces de interés y, si la biblioteca dispone de sindicación a algún blog que realiza, también se recomienda una pestaña de sindicación.

3.3.1. Aplicaciones utilizadas

El muro: forum donde la biblioteca puede escribir informaciones y los usuarios dejar una opinión, sugerencia, etc.

Página Facebook de la Biblioteca Francesca Bonnemaïson



Fotos: aplicación que viene por defecto en el muro. Se utiliza para colgar alguna fotografía de interés de la biblioteca, normalmente de actividades realizadas.

Página Facebook de la Biblioteca Sagrada Familia



Enlace: aplicación que viene por defecto en el muro. Se utiliza para incluir enlaces en el muro e incluye una imagen de la página donde se enlaza. Normalmente se utiliza para ofrecer más información a la nota, enlazar vídeos, etc.

Página Facebook de la Biblioteca Vapor Bell



Evento: aplicación que viene por defecto en el muro. Se utiliza para informar de actividades con una fecha concreta, se puede incluir una imagen y los usuarios pueden comentar si piensan ir o no. Cada evento genera una url propia.

Página Facebook de la Biblioteca Francesc Candel



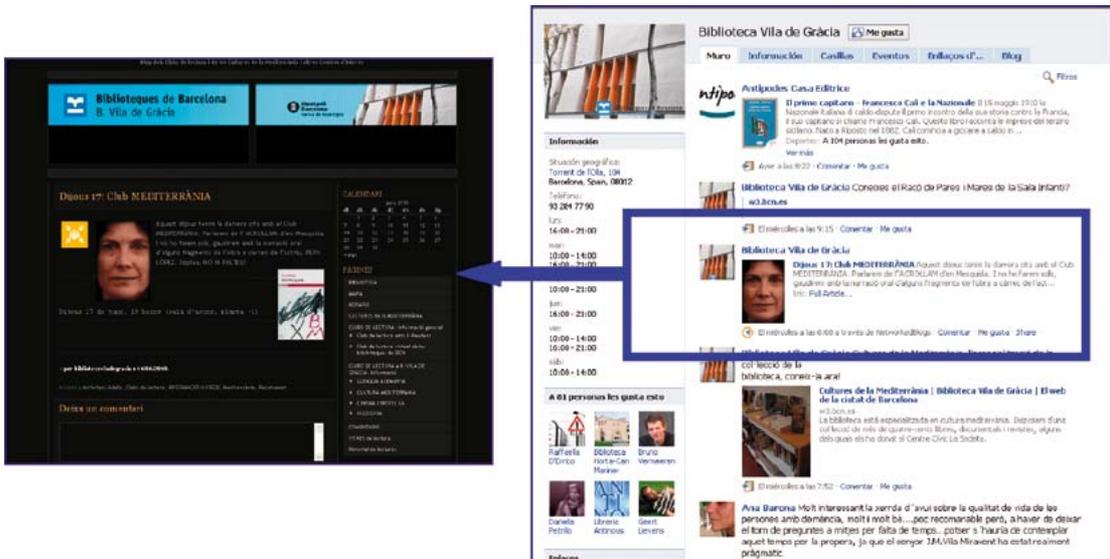
Static FBML: aplicaci3n que genera una casilla vaca que acepta el formato html. Esta aplicaci3n se utiliza para la presentaci3n, tr3mites l3nea e indicadores

P3gina Facebook de la Biblioteca Horta-Can Mariner



Networkedblogs: aplicaci3n que permite syndicar blogs en el muro, y no s3lo publica el texto sino tambi3n la imagen del post.

P3gina Facebook de la Biblioteca Vila de Gr3cia



Social RSS: aplicación que permite syndicar las noticias y actividades de las páginas web de las bibliotecas.

Página Facebook de la Biblioteca La Sagrera-Marina Clotet



4. Algunos indicadores estadísticos

4.1. Indicadores generales

Facebook es una de las herramientas más utilizadas por las bibliotecas públicas. Sólo hace falta buscar «bibliote» en Facebook y aparecen 942 resultados, de entre los cuales encontramos 342 páginas.

Las páginas Facebook de bibliotecas públicas españolas con más admiradores son la Biblioteca Nacional con 51.426 admiradores, las Bibliotecas Municipais de A Coruña con 5.677, la página de Biblioteques de Barcelona con 2.617 y la Biblioteca Regional de Murcia con 1.838. El número total de admiradores de las 36 Biblioteques de Barcelona suma 5.781.

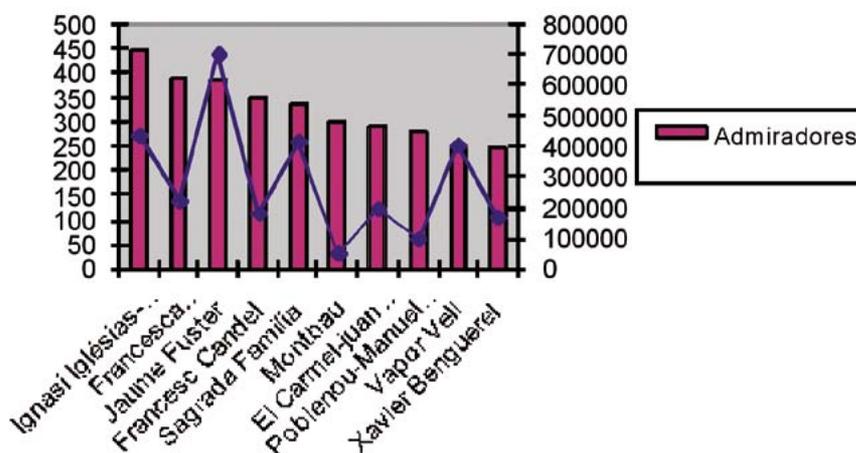
4.2. Indicadores de las Biblioteques de Barcelona

Las páginas de las bibliotecas de Barcelona tienen entre 41 y 446 admiradores⁸. Las bibliotecas con más admiradores normalmente se corresponden con las bibliotecas de distrito y con más visitas, pero hay alguna excepción como en el distrito de Horta-Guinardó donde las bibliotecas Montbau y El Carmel-Juan Marsé, con pocas visitas anuales tienen un alto índice de admiradores, igual que la Biblioteca Francesc Candel en Sants Montjuïc. En el distrito de Sant Martí, destaca la biblioteca Poble-nou-Manuel Arranz, inaugurada sólo hace un año, en mayo 2009.

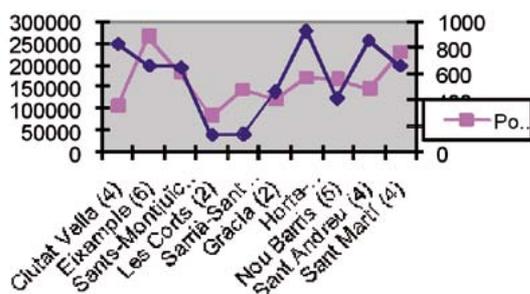
Los distritos con más admiradores son Horta-Guinardó, con 4 bibliotecas, Sant Andreu, con 4 bibliotecas y Ciutat Vella, con 4 bibliotecas; curiosamente éstos no coinciden con los tres distritos con más población⁹ Eixample, Sant Martí, y Sants Montjuïc, ni con los distritos con más visitas diarias a las bibliotecas, Eixample, Gràcia, excepto Horta-Guinardó.

Relación entre admiradores y visitas anuales de las 10 páginas Facebook de bibliotecas con más admiradores

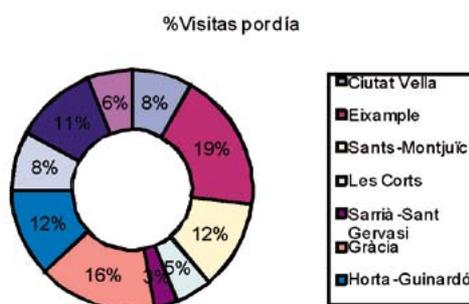
Bibliotecas con más admiradores



Relación entre población y admiradores por distrito



Porcentaje de visitas diarias a las bibliotecas por distrito



Aquí hay que volver a destacar el distrito de Horta-Guinardó, uno de los distritos con más admiradores, con dos de sus bibliotecas entre las diez con más admiradores (las otras dos bibliotecas entre las veinte primeras) y con un alto porcentaje de visitas diarias.

4.3. Indicadores de la página de Bibliotecas de Barcelona

La página Facebook de Bibliotecas de Barcelona destaca por tener un mayor número de admiradores, 2.648 admiradores¹⁰.

Esta página está mantenida y actualizada por personal de la Dirección Técnica de Coordinación y Servicios de las Bibliotecas de Barcelona con la colaboración de la Dirección de Programas.

Actualmente se informa a los admiradores de las últimas noticias y actividades generales de las bibliotecas, se destacan actividades e iniciativas concretas, se responden a cuestiones planteadas por los usuarios, y, des de hace dos años, se informa de las propuestas de los espectáculos del Festival de Barcelona Grec con la sindicación de un blog¹¹ donde las bibliotecas ofrecen información adicional sobre estos espectáculos: lectura, música y audiovisuales que los usuarios encontrarán en las biblioteca de Barcelona así como sugerencias de páginas web y de recursos de las redes sociales (Myspace, Facebook, Youtube...).

Estadísticas de los admiradores de la página de Bibliotecas de Barcelona - Edad y género



Según podemos ver en las estadísticas de la página Facebook, los admiradores mayoritarios de Bibliotecas de Barcelona son mujeres (62%).

El perfil mayoritario son mujeres entre 25 y 34 años, el segundo grupo por orden de importancia son mujeres de 35 a 44 años y finalmente hombres entre 35 y 44 años.

El promedio de actividad en la página es de 2 informaciones en el muro a la semana (incluyendo notas, eventos, fotografías, enlaces, ...).

Los comentarios, publicaciones en el muro y votos «me gusta» obtenidos por cada publicación varía mucho, pero sobresale la opción «me gusta», prácticamente todas las informaciones aparecidas en el muro tienen como mínimo un «me gusta», llegando a un máximo de 17.

5. Situación actual: un momento de reflexión

En mayo de este año, después de un año en funcionamiento, se revisaron las 36 páginas Facebook de las bibliotecas de Barcelona y sus respectivos perfiles.

Se constató que mucha información no estaba actualizada, por ese motivo se actualizaron los contenidos comunes de manera centralizada: trámites en línea y enlaces de interés.

Los puntos positivos encontrados han sido:

- Las bibliotecas que han ido actualizando las páginas de manera constante tienen un mayor número de admiradores y estos cada vez interactúan más con la biblioteca a través de Facebook.
- Bibliotecas, que en principio eran más reacias a estar en esta red social, han manifestado un interés creciente por el proyecto.
- Algunos usuarios han felicitado a las bibliotecas por la iniciativa.

Los puntos negativos encontrados han sido:

- Algunas bibliotecas no han acabado de entender la diferencia entre perfiles y páginas, este desconocimiento ha ocasionado que algunas bibliotecas tengan más amigos que admiradores.
- Algunas bibliotecas han estado actualizando el perfil de la biblioteca y no la página.
- Algunas bibliotecas no han actualizado la página Facebook ya que no la han asimilado como un canal de comunicación válido con el usuario, hecho que ha comportado que algunos comentarios de los usuarios no se hayan respondido.
- La mayoría de bibliotecas cuya página web permite la sindicación no las han sindicado en Facebook, pero sí que han ido actualizando la página con enlaces a las noticias y actividades del web de la biblioteca.
- La mayoría de bibliotecas que disponen de un blog activo no lo han sindicado en la página Facebook propia.

Se realizaron, también, visitas a las bibliotecas que así lo solicitaron, para resolver dudas sobre el mantenimiento y la actualización, ya que, debido a la rotación del personal, algunas bibliotecas no tenían en su equipo personal con formación suficiente.

Después de esta revisión las acciones que se realizarán este año van a ser:

- Dar de baja aquellas páginas que no se estén actualizando.
- Ofrecer soporte a las bibliotecas que actualmente están actualizando el perfil y no la página para que cambien esta dinámica.
- Realizar formación sobre las aplicaciones de sindicación de contenido más interesantes para las bibliotecas con un blog en activo para que los sintiquen en las páginas Facebook y puedan alimentarse con sus posts.

6. Conclusiones

La inclusión de las bibliotecas en la red social Facebook permitió, en un primer momento, ofrecer visibilidad en la red, de manera rápida, a las bibliotecas que aun no disponían de sitio web, a la vez que modernizó la imagen de las Bibliotecas de Barcelona en Internet.

Facebook también está permitiendo acercarse a los usuarios y crear redes de intereses comunes entorno a la biblioteca, al mismo tiempo, los propios admiradores conducen a sus amistades hacia la biblioteca a través de sus comentarios y las exportaciones de contenidos de las páginas a sus perfiles.

El proyecto «Facebook en las Bibliotecas de Barcelona, no ha implicado ningún coste directo, ya que la tecnología ya está disponible: todas las bibliotecas disponen de conexión a Internet y la aplicación usada, Facebook, es gratuita; pero no ha sido un proyecto con un coste cero, hay que señalar los costes indirectos, sobretodo de personal. Ha requerido la participación, en un primer momento del personal de la Dirección Técnica de Coordinación y Servicios que ha creado las páginas y perfiles, ha formado a parte del personal de las bibliotecas y ha revisado la implicación de estas en el proyecto, y, en segundo lugar, la implicación de las bibliotecas, tanto de las direcciones como del propio personal para el mantenimiento y actualización de las páginas.

Es muy importante el posicionamiento de la institución y de la dirección de la biblioteca y del equipo humano que hay detrás. Hemos visto que bibliotecas pequeñas tienen más admiradores que otras con más visitas y movimiento diario, esto se debe, sin duda, a la implicación del equipo humano que hay detrás, que ha ido actualizando la información, preocupándose de responder a los usuarios y haciendo difusión de la página entre los usuarios de la biblioteca.

Las bibliotecas deben trabajar en ellas, una página sin contenido actualizado y sin respuestas a las consultas al usuario ofrece una mala imagen, por lo que es mejor optar por no estar en la red.

Actualmente las 36 bibliotecas de Barcelona disponen de su propio web y la página Facebook, éstos dos canales de información en la red están ya totalmente interiorizados en la institución; cada vez que se inaugura una nueva biblioteca estos están publicados en la red unos días antes.

Aunque el canal oficial de comunicación de las bibliotecas en Internet sea su página web, Facebook es, para la mayoría, un canal importante de difusión y comunicación con el usuario. Lentamente los usuarios van interactuando más con la biblioteca a través de las páginas, sobretodo cuando comprueban que la biblioteca responde a sus dudas o a sus comentarios.

El futuro del proyecto de las Bibliotecas de Barcelona en Facebook dependerá de la evolución de sus sitios web, en la medida que permitan la integración de las aplicaciones 2.0. Está demostrado que incorporar las herramientas de participación, como blogs, valoraciones, etiquetas, foros, etc., hace aumentar las visitas y fidelizar a los usuarios. Bibliotecas de Barcelona está trabajando en esta dirección.

NOTAS

¹ <http://www.bcn.cat/biblioteques>

² http://sinera.diba.cat/screens*cat/formulari3_cat.html

³ https://sinera.diba.cat/patroninfo*cat~S171

⁴ <http://www.mesbiblioteques.com/>

⁵ <http://s2.puntxarxa.org/cbb/reserves/index.php>

⁶ <http://s2.puntxarxa.org/cbb/cursos/>

⁷ <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>

⁸ Búsqueda del 19 de Junio de 2010.

⁹ <http://www.idescat.cat/poblacioestrangera/?b=10&res=e19> (datos de 2009)

¹⁰ Admiradores del día 20 de junio de 2009

¹¹ <http://www.elgrecalesbiblioteques.cat>