

Un portal web adaptado a cada tipo de usuario: servicios digitales de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona

Àngels Gómez Lendínez

Técnica de la Unidad de Gestión de Contenidos de la Red Gerencia de Servicios de Bibliotecas.
Diputación de Barcelona

Aurora Toboso Vicente

Técnica de la Unidad de Gestión de Contenidos de la Red Gerencia de Servicios de Bibliotecas.
Diputación de Barcelona

Resumen: Se presentan los diferentes portales web, según el tipo de público destinatario, de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona que tiene como principal objetivo facilitar el acceso a la información y a los servicios digitales a los diferentes perfiles de clientes de la Gerencia: ayuntamientos, profesionales de la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona, ciudadanos adultos y público infantil.

327

Palabras clave: Bibliotecas públicas, Barcelona (provincia), Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona, web, Biblioteca Virtual, Gènius.

La Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona y sus públicos objetivos

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona ofrece apoyo a los ayuntamientos y trabaja para garantizar los servicios de lectura pública de calidad en los municipios, con la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (a partir de ahora: RBM).

La RBM está formada por 210 bibliotecas y 9 bibliobuses, con 2,3 millones de usuarios con carné de biblioteca (conformando lo que llamamos “El club más grande de Cataluña”), más de 18 millones de visitas anuales a las bibliotecas, 12,9 millones de préstamos anuales y lo que es más importante, una puntuación del público usuario de un 8,2 en la valoración del servicio de biblioteca pública.

El portal web anterior de la RBM (publicado en 1998, con vigencia hasta el año 2011), incluía contenidos dirigidos tanto a usuarios finales como a técnicos municipales y profesionales de la biblioteconomía, sin distinguir los diferentes tipos de público a los cuales se dirigía. Pero una de las premisas principales para crear y ofrecer servicios virtuales de calidad a los usuarios es identificar y seleccionar los diferentes perfiles de clientes a atender, determinando sus necesidades y planificando servicios específicos para cubrirlas.

Atendiendo a este condicionante básico, la Gerencia de Servicios de bibliotecas proporciona diferentes portales web dirigidos a 4 públicos objetivos:

- **Biblioteca virtual** que incluye los contenidos y servicios de interés para los usuarios de la biblioteca pública (información práctica, servicios que ofrecen las bibliotecas y acceso a los recursos y servicios digitales): Portal de ciudadano, dirigido a cualquier usuario a partir de 12 años.
- **Portal infantil** (Gènius), dirigido a la comunidad infantil desde los 6 hasta los 12 años de edad y sectores relacionados (comunidad educativa y madres y padres).
- **Portal técnico** dirigido a técnicos municipales y profesionales de la información.
- **Intradiba** (Intranet corporativa) dirigida a los trabajadores de la Red de Bibliotecas Municipales de Barcelona.

Servicios digitales de la Red de Bibliotecas Municipales de Barcelona

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas apuesta claramente por la creación de servicios virtuales que representen un impulso importante para la RBM y la propia biblioteca pública, con la generación de servicios de información que potencien el uso de las bibliotecas rompiendo distancias físicas y horarias.

Biblioteca virtual, portal web del ciudadano

La Biblioteca Virtual es el escaparate virtual del servicio de biblioteca pública, el marco de consulta y referencia en línea que se ofrece a los usuarios para obtener información sobre la lectura pública en un entorno común y privilegiado de difusión. Es el portal web de la RBM dirigida a cualquier ciudadano y nace para dar respuesta a las necesidades de información, aprendizaje y de ocio en un entorno virtual.

Los objetivos de la Biblioteca virtual son:

- Situar en un contexto virtual los servicios bibliotecarios de la biblioteca pública.
- Proporcionar información y servicios virtuales que se adapten a las necesidades formativas, informativas y de ocio de los diferentes tipos de usuarios.
- Ofrecer espacios para los usuarios, de manera que puedan diseñar “su biblioteca” a partir de los recursos e informaciones que presentan estos portales.
- Potenciar el fomento de la lectura.
- Promover la participación de los usuarios con servicios personalizados y con la voluntad de construir una comunidad de usuarios donde éstos encuentren un espacio de comunicación y participación que potencie el intercambio de ideas.



Figura. 1. Página principal de la Biblioteca Virtual <http://bibliotecavirtual.diba.cat>.

Los servicios de la Biblioteca virtual se centran en diferentes canales de información en función del uso y el interés de los usuarios:

1. Conocimientos: busco información sobre...

Responde a las necesidades de aquellos usuarios que tienen una necesidad informativa concreta. A partir de este canal se facilita a los usuarios una amplia oferta de recursos y servicios informativos organizados temáticamente:

- **Selección de webs y bases de datos:** una selección constantemente actualizada de las mejores webs y bases de datos con un amplio abanico de temas. Entre la oferta se pueden encontrar enciclopedias, periódicos y revistas digitales, juegos para niños y niñas, y artículos sobre temas especializados.
- **Audiolibros:** servicio digital de descarga de audiolibros en mp3, en catalán y castellano.
- **Colecciones locales digitalizadas:** *Trencadís* es el depósito digital de la RBM que tiene como objetivos promover y difundir la cultura local y preservar y facilitar el acceso a aquellas colecciones únicas y valiosas de las bibliotecas de la Red. Permite el acceso a 251 títulos de publicaciones periódicas de temática variada de los siglos XIX y XX.

- **Acceso al catálogo colectivo Aladí:** consulta de toda la información documental que se encuentra en las 210 bibliotecas y 9 bibliobuses de la Red, más de 652.782 títulos y 10.154.277 volúmenes, (a fecha 30 de junio de 2012). Es multidisciplinar e incluye libros, CD, DVD, revistas, recursos electrónicos, registros de bases de datos electrónicas y vaciado de publicaciones periódicas.
- **Guías de lectura:** propuesta de lecturas indispensables sobre diferentes temas.
- **Fondos especiales:** consulta de los fondos especializados de las bibliotecas en temáticas muy diversas.
- **Estantes virtuales:** la Biblioteca Virtual dispone de una estantería virtual que aglutina recursos digitales, servicios y actividades de las bibliotecas organizadas según los intereses temáticos de los usuarios.

Los estantes virtuales nos permiten difundir los recursos, servicios y actividades de la RBM de acuerdo con una organización temática; producir nuevos contenidos, y crear un espacio de participación y comunicación con los usuarios.

Inicialmente se han publicado los siguientes estantes: cine, cómics, cocina y vinos, energía sostenible, mundo laboral, música, novela, salud y turismo; y está previsto que vayan creciendo posteriormente.

La estructura de cada estante virtual es la siguiente:

- Presentación general del estante virtual.
- Contenidos que disponen y generan las bibliotecas de la RBM alrededor de la temática representada, para dar valor y proyección al fondo documental de las bibliotecas. Éstos son: expositor de novedades; esta semana recomendamos; fondos especializados; actividades; webs imprescindibles; guías de lectura; bases de datos; ventajas del carné.

330

- Aproximación temática: Se ofrece al usuario una serie de recursos y servicios especializados en la temática representada del estante virtual, a través de una selección de subtemas atractivos, divertidos y divulgativos. Por ejemplo:

Dentro del estante virtual de Novela, se han generado los siguientes subtemas:

- *Sopa de letras.* Una variada selección de recursos que permiten al usuario, leer en línea, escuchar audiolibros, compartir y publicar los escritos en internet.
- *Quién es quién.* Recursos e información que ayudan al usuario a poner cara y ojos sobre los grandes nombres de la literatura catalana, española y universal.
- *Me gusta escribir.* Si al usuario le gusta escribir, se le ofrecen recursos que le ayudarán a encontrar su propio estilo.
- *Hoy hace...* Información sobre las fechas más destacadas del año en curso sobre el mundo de la literatura: aniversarios, conmemoraciones, sucesos, celebraciones...
- *Listamanía.* Propuesta de lecturas que el usuario se puede llevar a una isla desierta, o que le gustaría tener en la mesita de noche.
- *Recorridos literarios.* Propuesta de viajes literarios sobre personajes, autores y temas de actualidad.
- *Novelas según el estado de ánimo.* Recomendación de lecturas según el estado de ánimo del usuario (para troncharse de risa, para temblar de miedo, para enamorados, para explorar nuevos mundos, para soñar...).
- *Curiosidades.* Los autores, las novelas y los personajes están envueltos en historias sorprendentes y curiosas que evidencian su riqueza literaria. Se presentan curiosidades que sorprenden al usuario y le hacen disfrutar de una buena lectura.

- Actualidad: El estante virtual concluye con un apartado de actualidad.

Está previsto también un espacio de comunicación y participación donde el usuario se convierte en el eje principal y al mismo tiempo protagonista del estante (concursos, encuestas, foros...). No se pretende que el usuario consulte el estante una vez solo y desaparezca, si no que establezca una relación a largo plazo con éste.

Novel·la

Què et mou a llegir novel·les? Potser el fet de viure i sentir accions, emocions, personatges i fets. O, fins i tot, transformar la seva lectura en una font inesgotable de coneixement. En resum, les novel·les et poden fer créixer anímicament i intel·lectual.

Per aquest motiu, volem obrir-te camins literaris enriquidors mitjançant recomanacions, guies de lectura, recorreguts temàtics, curiositats i moltes coses més.

Mitjana (7 Vots)

★★★★★


Figura. 2. Apartado de presentación del estante virtual "Novela" <http://bibliotecavirtual.diba.cat/novela>.


<p>Els bibliotecaris recomanen</p> <p> Negres tempestes Teresa Solana va néixer a Barcelona l'any 1962. Llicenciada en Filosofia i traductora de professió, és reconeguda com un...</p> <p> </p> <p>Fons especials</p> <ul style="list-style-type: none"> > Novel·la barcelonina > "Novel·la romàntica" al Districte 3 > "Gènere negre" a Montbau-Albert Pérez Baró > "Novel·la policíaca" al Districte 6 > "Gènere negre" a la Joan Oliva i Milà <p style="text-align: right;">Anterior Pàgina 1 de 2 Següent</p> <p>Bases de dades</p> <ul style="list-style-type: none"> > Libros Editados en España > Premis literaris en català > Traces <p>Agenda</p> <ul style="list-style-type: none"> > Abril-Maig-Juny 2012 Biblioteques de Barcelona Els viatges de la paraula Narració de contes per a adults, propostes escèniques de petit format i recitals de poesia amb l'objectiu de donar a conèixer... > Abril-Maig-Juny 2012 Biblioteques de Barcelona Clubs de lectura Informació sobre els clubs de lectura que s'organitzen a les Biblioteques de Barcelona. 	<p>Expositor de novetats</p> <p> La Llibreria de les noves oportunitats La Jasmine, la protagonista d'aquesta història, es troba sola i trista després del seu divorci. La necessitat de mantenir...</p> <p> </p> <p>Webs imprescindibles</p> <ul style="list-style-type: none"> > 2a Trobada de Clubs de Lectura > Associació d'Escriptors en Llengua Catalana > Bibarnabloc > Gènere negre i policíac > Espai de llibres <p style="text-align: right;">Anterior Pàgina 1 de 2 Següent</p> <p>Guies de lectura</p> <ul style="list-style-type: none"> > Els més nous!! > De l'amor i altres dimonis > Novel·la d'humor > Novel·la d'aventures > Novel·la chick lit <p style="text-align: right;">Anterior Pàgina 1 de 8 Següent</p> <p>Avantatges</p> <ul style="list-style-type: none"> > Saltamartí Llibres > Pròleg. Llibreria de les Dones > Perutxo Llibres > Llorens Llibres > Llibreries Laia <p style="text-align: right;">Anterior Pàgina 1 de 10 Següent</p>
---	---


Figura. 3. Apartado de contenidos que disponen y generan las bibliotecas de la RBM del estante virtual "Novela" <http://bibliotecavirtual.diba.cat/novela>.


Un portal web adaptado a cada tipo de usuario.


Tot Novel·la


Tast de lletres
 Una variada selecció de recursos que et permetrà llegir en línia, des de l'ordinador o amb el mòbil, escoltar audiollibres i escriure, compartir i...


Qui és qui
 Busques informació sobre un escriptor? En aquest apartat hi trobaràs recursos que t'ajudaran a posar cara i ulls i informació sobre els grans noms de...

M'agrada escriure!
 Si t'agrada escriure, t'oferim recursos que t'ajudaran a trobar el teu propi estil. Una novel·la són paraules. I la gràcia d'escriure rau en el fet...

Avui fa...
 En el món de la literatura tenim moltes dates per recordar (esdeveniments o fets) que per la seva importància o per la seva influència en...

Llistamania
 Et proposem un seguit de llistes de llibres que creiem et podrien interessar. Propostes de lectura que t'enduries a una illa deserta o...

Recorreguts literaris
 Els recorreguts són viatges literaris al voltant de personatges, autors, temes, ... que hem volgut destacar en ocasions arran de la seva...

Novel·les per estats d'ànim
 Et ve de gust llegir i no trobes un títol adient als teus gustos? Com et sens avui? Volem donar-te un cop de mà, gràcies a una selecció de títols...


Curiositats
 Els autors, les novel·les i els personatges estan envoltats d'històries sorprenents o curioses que evidencien la seva riquesa literària. Et...

Figura. 4. Apartado de aproximación temática del estante virtual "Novela" <<http://bibliotecavirtual.diba.cat/novela>>.

332

D'actualitat

la Setmana del Llibre en Català
30^a edició
30 anys amb el català!
Barcelona, de la Catedral, del 7 al 16 de setembre de 2012
www.lasetmana.cat

Setmana del llibre en català (concurs)

Del 7 al 16 de setembre se celebrarà la **Setmana del llibre en català**, a l'avinguda de la Catedral, que aquest any arriba a la 30a edició. Es tracta d'un ampli aparador i venda de llibres en llengua catalana presentats en diferents estands per les llibreries i les editorials. A més s'hi duran a terme una gran quantitat d'activitats, com presentacions de llibres, xerrades amb autors, activitats per a infants, etcètera.

Com sempre, les biblioteques donem suport a la Setmana i en aquesta edició participem amb un concurs molt especial: els "**Cercles de lectura**".

Què has de fer?

- localitzar els **cinc llibres** que porten els **cercles de lectura** a la teva biblioteca



- envia per **correu electrònic** (secretaria@lasetmana.cat) la següent **informació**: dades (títol i autor) dels 5 llibres, el teu nom i cognoms, edat, nom de la biblioteca i població
- entre tots els correus es farà un **sorteig de rutes literàries**
- el concurs **comença** el proper dia **16 de juliol** i **finalitzarà** el dia **14 de setembre**

Figura. 5. Apartado de actualidad del estante virtual "Novela" <<http://bibliotecavirtual.diba.cat/novela>>.

2. Bibliotecas: ¿Qué me ofrece mi biblioteca...?

Responde al interés de los usuarios que tienen un vínculo con su biblioteca de referencia. Este canal ofrece los siguientes servicios:

- Directorio de la RBM. Información de las 210 bibliotecas y 9 bibliobuses. En cada página de biblioteca y bibliobús el usuario puede encontrar la información de sus horarios, actividades, servicios específicos propios, ventajas del carné, guías de lectura, fondos especializados...
- Trámites en línea. Acceso a las gestiones en línea que puede hacer el usuario: solicitar el carné de bibliotecas, consultar los préstamos, renovar documentos, reservar documentos, Internet y +: (Reservar ordenadores para acceder a Internet y a las herramientas de informática), proponer una compra, buzón de sugerencias.
- Pregunta a la biblioteca. Es el servicio de referencia virtual que responde las consultas de información de los ciudadanos (preguntas de carácter general y de cualquier temática). Está atendido por bibliotecarios que responden las consultas en un plazo de 72 horas.
- Agenda. Permite consultar al usuario todas las actividades que se realizan en las bibliotecas.
- Ventajas del carné. Con el carné de bibliotecas, el usuario puede disfrutar de todos los servicios de las bibliotecas públicas de Cataluña y descuentos en museos, teatros, cines y librerías de la provincia de Barcelona. En este apartado el usuario puede consultar todos los descuentos que se le ofrece.

3. Recomendaciones: ¿Qué me recomiendan las bibliotecas...?

Responde a los usuarios que sin tener una necesidad muy definida, se acercan al portal para encontrar recomendaciones y novedades de lectura que llegan a las bibliotecas.

Todas las recomendaciones de lectura que se le ofrecen al usuario, están disponibles en las bibliotecas de la Red.

333

4. Mi espacio personal

Este espacio permite a los usuarios construir su propia biblioteca virtual personalizada. Un espacio donde se pueden guardar y gestionar sus contenidos en función de sus intereses, necesidades y expectativas personales.

La Biblioteca Virtual, a parte de ser un portal de recursos y servicios virtuales, pretende construir una comunidad de usuarios donde éstos encuentren un espacio de comunicación y participación que potencie la aportación de ideas y opiniones en el ámbito de la biblioteca pública.

Gènius, el portal web infantil de la RBM

Gènius, el portal web infantil de la RBM, se publicó el 6 de junio de 2012. Es el sustituto de Chilias, el primer web infantil de la RBM, que nació en 1999 y perduró hasta junio de 2012.

Gènius nace con el objetivo de ofrecer servicios virtuales adaptados a usuarios infantiles, de edad entre 6 y 12 años, así como a sectores colaterales relacionados, como la comunidad educativa y la colectividad de madres y padres.

Un portal web adaptado a cada tipo de usuario.

Los servicios virtuales y los contenidos informativos de Gènius se estructuran en diferentes apartados en función del uso y el interés de los usuarios del portal:

- Sabelotodo: apartado que aglutina todos los conocimientos, recursos y fuentes de información para los usuarios infantiles organizados temáticamente.
- En @cción: espacio lúdico del portal, donde los usuarios pueden jugar y aprender a través de juegos pensados exclusivamente para el portal infantil Gènius. También incluye una selección de webs sobre juegos en red.
- Libros: espacio de fomento de la lectura, con recomendaciones y novedades sobre documentos de las bibliotecas de la RBM. Las recomendaciones de este apartado están hechas por especialistas en temática infantil de la Red, lo que añade valor a las propuestas. Este espacio se segmenta en recomendaciones para niños de 6 a 8 años, de 9 a 10 años y de 11 a 12 años.
- Cómicos: espacio con recomendación de cómicos.
- Música y cine: espacio con recomendación de música y cine.
- ClubBib: espacio personal de los niños y niñas para guardar información del portal.
- Madres y padres: apartado dirigido a madres, padres y familias, con información sobre el mundo infantil. También ofrece información y recomendaciones a la franja de edad de los más pequeños: de 0 a 3 años y de 3 a 6 años, seleccionando sus primeras lecturas.

334



Figura. 6. Pàgina de inicio del portal web infantil Gènius <<http://genius.diba.cat>>.

- Escuelas: apartado informativo sobre los servicios que ofrece la RBM a las escuelas y otras comunidades educativas (selección de recursos útiles para su trabajo, catálogo de servicios, etc.)
- Bibliotecas: directorio de las bibliotecas y los bibliobuses que conforman la RBM, detallando la localización, los servicios, las noticias, las actividades... de éstos.
- Catálogo colectivo: este apartado ofrece acceso a Aladí, con una interfaz más amigable para el usuario infantil, además de contar con las ayudas orientadas a los usuarios infantiles, adaptadas a un lenguaje comprensible para niños.
- Trámites en línea: acceso a los trámites en línea (solicitar el carné de biblioteca, renovación de documentos, reserva de ordenadores...)
- Agenda: consulta de las actividades infantiles de la RBM.

Los protagonistas del Gènius

El hilo conductor del portal infantil Gènius se basa en un guión que tiene por protagonistas cuatro simpáticos personajes: Gènius, Valentina, Bit y PlayMe.

En el Gènius, los cuatro personajes explican y sitúan a los usuarios infantiles en el portal, acompañando al usuario en la navegación y descubrimiento de los contenidos, y al mismo tiempo cada uno de ellos se erige como protagonista de un apartado diferente.

- Gènius es el protagonista de todo el portal, quien da nombre a la web. Movidio e inquieto, quiere explorar la biblioteca virtual infantil sin parar!
- Valentina es una adolescente, una superheroína salida de un cómic virtual. Siempre está leyendo, escuchando música o mirando películas. Es la protagonista de los apartados de libros, cómics, y música y cine.
- Bit es un robot un poco oxidado, y es el protagonista del apartado Sabelotodo, el que engloba los recursos informativos del portal. Bit es el encargado de “procesar” la información.
- PlayMe es el perro-mascota virtual de Gènius: mitad perro, mitad videoconsola! Es alegre, y es el protagonista del apartado lúdico En @cción.

335



Figura. 7. Personajes del portal web infantil Gènius

Gènius y sus amigos cumplen con el objetivo de “atrapar” a los usuarios infantiles para descubrir el portal. El diseño de los personajes y las aventuras que viven son un reclamo de visita del portal para los más pequeños... ¡y también para los mayores!

Portal técnico

El portal técnico de la Gerencia de Servicios de bibliotecas actualmente está en fase de construcción e irá dirigido a técnicos municipales y profesionales de la información, proporcionará servicios e información técnica y profesional, acceso a las publicaciones especializadas y la difusión de la agenda del ámbito bibliotecario.

El portal técnico será: una presentación institucional de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas; un escaparate de los servicios de la Gerencia a municipios, bibliotecas y profesionales; un espacio de referencia en el ámbito de la biblioteca pública; un canal de información de la Gerencia con los agentes externos implicados en la actividad de las bibliotecas o de la Red de Bibliotecas.

Los servicios virtuales ofrecidos por el portal técnico atendiendo a este tipo de usuarios/clientes serán:

- Catálogo de servicios de la Gerencia a los municipios (servicios para la creación y mejora de bibliotecas, servicios para el funcionamiento de las bibliotecas de la RBM, Fomento de la lectura de los bibliobuses...)
- Centro de recursos para los profesionales (inauguraciones previstas, buenas prácticas profesionales, agenda profesional, actualidad literaria, recomendaciones y novedades bibliográficas...)
- Publicaciones y documentos
- Evaluación de servicios
- Convocatorias públicas
- Edificios bibliotecarios (recomendaciones de proyectos y obra, mobiliario, etc.)

336

Intradiba: Intranet corporativa de la RBM

La Intradiba es la Intranet corporativa de la RBM. Es de acceso restringida y va dirigida a los trabajadores de la RBM. En ella, los profesionales de la RBM pueden encontrar todos los procesos internos de trabajo y toda la documentación necesaria para el trabajo del día a día en la biblioteca.

The screenshot displays the Intradiba intranet for the Diputació de Barcelona. The header includes the logo and navigation tabs: 'La institució', 'Informació corporativa', 'Recursos humans i formació', 'Recursos interns', 'Xarxes de treball', and 'Espai de trobada'. A search bar is located in the top right corner. The main content area is titled 'Biblioteques: plans d'acció i memòries anuals' and features a list of links for various documents and guides. A sidebar on the left provides a comprehensive list of navigation options, including 'administració', 'aprenentatge permanent', 'catalogació', 'col·lecció', 'centre de recursos', 'comunitatXBM', 'estadístiques', 'estàndards', 'formació', 'informació de la gerència', 'llistes i codis', 'LOPD', 'notícies', 'plans d'acció i memòries anuals', 'pregunta a la biblioteca', 'préstec', 'promoció', and 'tecnoloaies'.

Figura. 8. Intradiba: Intranet corporativa de los trabajadores de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona.

Biblioteca virtual vs. Biblioteca física

Los dos portales dirigidos al ciudadano, Gènius y Biblioteca Virtual, ofrecen servicios digitales en complicidad con los servicios físicos. Como hemos visto, dos de los cinco objetivos de la Biblioteca Virtual hacen referencia directa a la visibilidad de los servicios físicos en el entorno virtual: situar en un contexto virtual los servicios bibliotecarios de la biblioteca pública y potenciar el fomento de la lectura. Hemos querido que estos portales sean, además de unos buenos portales de servicios digitales, también un reflejo de la vida y actividad de las bibliotecas físicas que configuran la RBM, otorgando valor al vínculo del usuario con su biblioteca de referencia en el territorio físico.

Ahora estamos trabajando para que las bibliotecas de la RBM ofrezcan sus servicios en complicidad con los portales virtuales.

La traslación de la Biblioteca Virtual a la biblioteca física se está trabajando en diferentes niveles:

- Definiendo ejes a través de los que se puede trabajar para que la utilización de la biblioteca virtual sea una realidad y tenga una utilidad práctica en el funcionamiento de las bibliotecas públicas de la RBM.
- Definiendo acciones innovadoras que vinculen la Biblioteca Virtual con la física como son la aplicación de códigos QR y las aplicaciones para dispositivos móviles.



Figura. 9. Video de los servicios de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona

Modelo de trabajo colaborativo y descentralizado

El mantenimiento del portal de basa en dos conceptos fundamentales: la descentralización, y la cooperación de las bibliotecas. De modo que tenemos tres niveles de contenido:

- Contenidos descentralizados. Son los que se mantienen desde cada biblioteca: información general de la biblioteca, servicios personalizados de cada biblioteca, agenda, fondos especializados...

- Contenidos centralizados. Es la información común a todas las bibliotecas: servicios generales, trámites en línea, consulta a bases de datos, expositor de novedades...

- Contenidos cooperativos. Contenidos cooperativos que son los que se crean y se mantienen de forma cooperativa: selección de webs, guías de lectura, estantes virtuales, recomendaciones de lectura, prestación de servicios virtuales como el Servicio de Referencia Virtual, Pregunta a la Biblioteca.

338

La participación consiste en que cada biblioteca y red urbana mantiene la información que es propia de la biblioteca y participa en la producción de contenidos de apartados globales del portal a partir de la gestión descentralizada. Y algunos contenidos se actualizan de forma centralizada desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas.

El uso de un gestor de contenidos (LifeRay) para gestionar estos portales web posibilita combinar la visión local y la visión de Red: cada biblioteca tiene un espacio propio para generar contenidos locales, y al mismo tiempo, los usuarios se benefician de la oferta de recursos y servicios facilitados, de forma colaborativa, por los profesionales de la Red y de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas.

La importancia del trabajo cooperativo

Para crear y mantener los contenidos cooperativos se han creado grupos de trabajo formados por el personal de las bibliotecas de la Red y de la Gerencia. La participación depende de los conocimientos y habilidades de cada trabajador y de la especialización de cada biblioteca. Cualquier trabajador de la RBM puede participar en la producción y mantenimiento de los contenidos cooperativos si lo solicita.

Este modelo de trabajo es el que dota de un valor añadido a los servicios virtuales que ofrece la RBM, que se enriquecen con la participación y la especialización de los profesionales de las 210 bibliotecas de la Red. El capital humano de una red tan grande de bibliotecas es la base, pues, del modelo.

Los equipos de trabajo son transversales y especializados en una temática (caso de los equipos de los estantes virtuales) o en un servicio (caso del servicio de referencia virtual). Al estar distribuidos en el territorio los grupos de trabajo disponen para comunicarse y realizar sus tareas de una plataforma virtual de trabajo (ComunitatXbm), que ofrece las herramientas de participación necesarias para crear, editar, adjuntar y compartir documentos, debatir, compartir agenda, publicar fotos e imágenes, participar en encuestas, difundir noticias de actualidad y tener un espacio propio para cada miembro.

En la plataforma virtual ComunitatXbm participan también otros grupos que generan productos no relacionados con los servicios digitales. Todos los grupos de trabajo de ComunitatXbm tienen un objetivo común: la creación y gestión de conocimiento dentro de la RBM. Fruto del debate, el intercambio y el trabajo cooperativo se genera un nuevo conocimiento, nuevas herramientas de soporte a la gestión y a la toma de decisiones y se impulsan nuevos proyectos y servicios bibliotecarios. En el caso de los grupos cuya actividad es la generación de servicios digitales, la ComunitatXBM es la herramienta que permite el trabajo cooperativo como motor de mejora e innovación necesarias en los servicios bibliotecarios virtuales.

Resultados

Los diferentes portales webs tienen un impacto tanto en el modelo de servicios que ofrece a los diferentes públicos como en la organización de los procesos de la Red de Bibliotecas.

Hemos observado que el número de visitantes que ha recibido la Biblioteca Virtual ha ido aumentando progresivamente con el paso de los meses llegando a multiplicarse casi por 7 para un total de 2.636.844 visitas y 1.285.754 usuarios únicos absolutos, desde el mes de enero hasta julio de 2012.

Las secciones más consultadas a lo largo de estos meses han sido en líneas generales, el directorio con las páginas propias de cada biblioteca, los trámites en línea, las recomendaciones de lectura y el espacio personal.

La valoración de estos datos no es concluyente puesto que todavía no disponemos de datos suficientes para un análisis definitivo, aunque podemos afirmar que la tendencia es muy positiva.

339

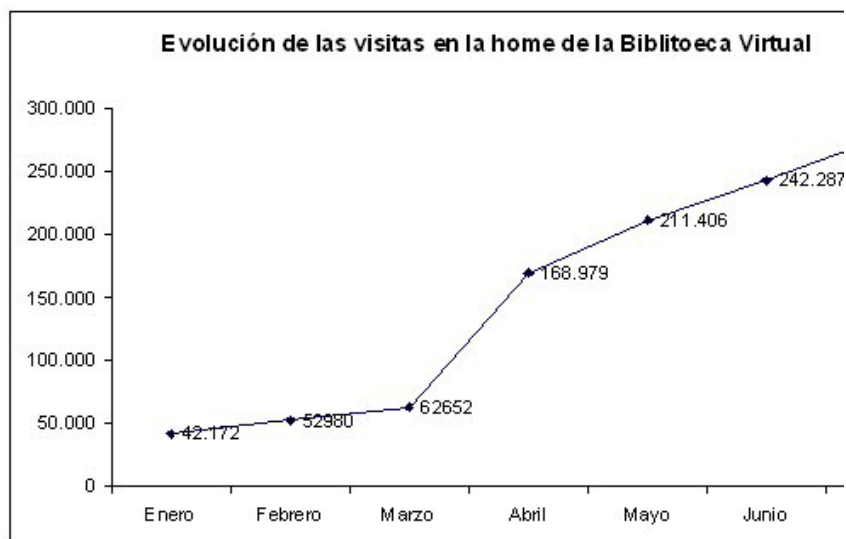


Figura. 10. Evolución del número de visitas en la página principal de la Biblioteca Virtual durante los meses de enero a julio del 2012.

Para el caso del portal web infantil Gènius sólo disponemos de datos de los meses de junio y julio, los primeros meses de vida del portal.

Hemos recibido un total de 255.257 visitas y 110.833 usuarios únicos absolutos en estos dos meses. La sección con mejor acogida ha sido “En @cción” que ha recibido el doble de visitas que el resto de los apartados más consultados, que son: “Sabelotodo”, “Libros”, “Cómics”, “Música y cine” y “ClubBib”.

El impacto de los diferentes servicios digitales en los ciudadanos es la actualización constante, proximidad a los recursos informativos y obtención de información de calidad, todo ello adaptado a los diferentes públicos objetivos.

Conclusiones

Las bibliotecas de la RBM se han convertido en centros dinamizadores culturales del territorio con muchos servicios y actividades diversas para todo tipo de público: servicio de consulta, de préstamo, servicio Wifi, actividades para el público familiar, actividades infantiles, clubs de lectura, actividades de alfabetización digital, grupos de conversación...

Estableciendo los diferentes *targets* de usuarios, analizando las necesidades de éstos y planificando servicios específicos para cubrirlas, hemos conseguido unos servicios virtuales de calidad con la colaboración de todas las bibliotecas de la RBM.

La publicación de los portales web del ciudadano, infantil y técnico representan un paso adelante para la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona, estableciendo un modelo de prestación de servicios de forma cooperativa y común a todo el territorio de la provincia de Barcelona.

340 Los servicios virtuales garantizan la accesibilidad interrumpida (a cualquier hora y desde cualquier lugar), desde la base de un trabajo especializado, cooperativo y en red.

BIBLIOGRAFÍA

GARCÍA MARCO, Francisco Javier. “Bibliotecas digitales para niños y adolescentes: Psicología del desarrollo y diseño de sistemas de información”. En: *Ibersid*, 2009. pp. 247-254.

KOEHLER, Wallace. “Digital libraries, digital containers, ‘library patrons’, and visions for the future”. En: *The electronic library*, 2004, vol. 22, n.º 5, pp. 401-407.

MANIEGA, David. “Aplicación de criterios de usabilidad en sitios web: consejos y pautas para una correcta interpretación”. En: *Observatorio TIC. Rebiun: Red de Bibliotecas Universitarias*, 2006. (Consulta: 25-07-2012) <<http://eprints.rclis.org/archive/00007895/>>.

MCGEE, Rob. “Information technology (IT) strategic planning for libraries”. En: *Library management*, 2006, vol. 27 n.º 6/7, pp. 470-485.

MORAGA, Ángeles; CALERO, Coral, y PIATTINI, Mario. “Comparing different quality models for portals”. En: *Online information review*, 2006, vol. 30, n.º 5, pp. 555-568.

OFFUTT, A. Jeff. "Quality attributes of web software applications". En: *IEEE software*, 2002, vol. 19, n.º 2, pp. 25-32.

PÉREZ SALMERÓN, Glória, y LORENTE MARTÍNEZ, Magda. "Bibliotecas públicas digitales orientadas al sector infantil". En: *III Jornadas de Bibliotecas Digitales, JBIDI*, 2003. (Consulta: 25-07-2012) <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=958147>>.