

# Añadiendo contenido a través de comunidad virtual.

## Los proyectos LIT y Bateginik

Ibon Idoiaga Basaras  
Biblioteca Municipal de Leioa

### Introducción

Cuando se habla de aplicar la mentalidad de la web 2.0 a la Biblioteca, posiblemente la primera imagen que venga a la cabeza sea la de recurrir a la tecnología informática, más o menos difícil de implementar y gestionar, pero tecnología al fin y al cabo.

Sin embargo, la verdadera fuerza que ha operado en todo eso que se ha dado en llamar web 2.0 ha sido el cambio de relación que se ha producido entre consumidores y productores. La interrelación que se ha creado entre ambos ha sido tan estrecha que ya no está tan clara la diferencia entre dichos papeles. Este cambio también ha afectado a la relación que se establece entre la biblioteca y sus usuarios y usuarias. El modelo de relación un tanto vertical en el que el/la usuari@ pedía información o documentos y la biblioteca se los proporcionaba o facilitaba el acceso a los mismos, ha pasado a pervivir junto a otro tipo de relación que podríamos considerar más horizontal, en la que se entabla una relación más de igual a igual entre las personas a ambos lados del mostrador.

Con la propagación de las redes informáticas se ha disparado el número de fuentes de información y de focos de atención<sup>1</sup> lo cual ha llevado al lógico aumento de usuari@s que sepan más y manejen mejores fuentes en cuestiones puntuales. Las peticiones cada vez son más concretas y precisas.

Siempre ha habido suplementos literarios y revistas especializadas que permitían al/la usuari@ elegir más allá del expositor de

<sup>1</sup>Elo se corresponde con el fenómeno que Chris Anderson denominaría como "Long Tail" (Larga Cola) por el aspecto que representa esta distribución estadística en un eje de coordenadas. La tesis principal de su artículo viene a decir que con las posibilidades para la producción y distribución que ha creado Internet se han eliminado las barreras que condicionaban el mercado tradicional a ofrecer únicamente superventas que aseguraran sus costes de distribución (la corta cabeza). Los grandes éxitos han decaído a favor de una serie mucho más heterogénea y en conjunto más amplia (la larga cola) de productos adscritos a distintos nichos y cuyos costes de almacenamiento y distribución los hacían anteriormente difíciles de comercializar. El artículo original lo podéis encontrar en <http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html> También hay libro traducido al castellano: Anderson, Chris: La economía Long Tail. Barcelona: Urano, 2007

novedades o el fondo de la biblioteca, pero ahora, toda esa información se ha hecho mucho más accesible y ello ha permitido un mayor conocimiento de la oferta.

En realidad, lo que este nuevo panorama nos está posibilitando es potenciar una relación con el/la usuari@ que siempre estuvo ahí, sólo que ahora se nos muestra de una forma más patente. Como podéis ver, para ello no hace falta aplicar ninguna tecnología especial, sino desempeñar el oficio con una cierta actitud.

Ahora bien, lo cierto es que las nuevas formas de publicar en la Red nos pueden ayudar y mucho a vehicular esa actitud centrada en el/la usuari@. La facilidad de publicar en un blog o en un foro nos permiten ofrecer más contenido y hacerlo accesible incluso a usuari@s que no acuden físicamente a la biblioteca.

Por ello podríamos aprovechar para dotar a nuestro servicio de uno de los rasgos que según O'Reilly caracterizan a la web 2.0<sup>2</sup> como es el de la beta permanente (el estado de prueba continua) para ofrecer una comunidad virtual a modo de prueba en la que fueran sus participantes los que añadieran contenido a la web.

La idea en sí resulta atractiva porque ofrece una imagen de la biblioteca más relacionada con su comunidad y porque ampliaríamos el arco de atención a usuari@s no presenciales. Pero convendría proyectar un poco la gestación de dicha comunidad, dar una serie de pasos que nos permitan dotar al proyecto de una coherencia y razón de ser.

En primer lugar, haríamos bien en fijar el propósito de dicha comunidad virtual. ¿Para qué queremos crear dicha comunidad? Al margen de propósitos más generales como los comentados en el párrafo anterior, deberíamos formular otros más concretos y relacionados con el proyecto que queramos llevar a cabo. De esta forma, podríamos incluso concretar si querríamos dotar de algún enfoque o visión a la comunidad y también podríamos ponderar si se producen beneficios visibles al cabo de un tiempo.

Una vez fijado el propósito, el siguiente paso consistiría en identificar la audiencia a la que el proyecto iría dirigido. Desde el ámbito de la biblioteca pública partimos de la ventaja de que estaríamos creando desde una comunidad existente, lo cual nos facilita mucho la labor si tenemos claras las características del público al que pretendemos dirigirnos.

También deberíamos analizar la motivación que pudiera impulsar a participar en nuestra comunidad a ese público concreto. L@s usuari@s suelen aducir dos motivos para excusar la participación: la falta de tiempo y la falta de conocimiento en el manejo de nuevas tecnologías.

La principal defensa para salvar estos obstáculos pasa por la generación de un contenido interesante que se ajuste al propósito previamente definido. Un contenido que atraiga al/la usuari@ y

<sup>2</sup> Si habéis leído artículos sobre la web 2.0 es posible que ya os hayáis topado con la referencia de que fue Dale Dougherty, del observatorio de O'Reilly, quien acuñó el término de 2.0 y enumeraba sus características contraponiéndolas con las empresas puntocom que fueron las que padecieron el mayor descalabro cuando se deshinchó la burbuja tecnológica. Por si acaso, aquí teneis el artículo de Tim O'Reilly: <http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

que no le dé la sensación de que está perdiendo el tiempo. Si conseguimos atraerl@, será más posible que acabe participando y que intente solventar la dificultad técnica. En cuanto al asunto del desconocimiento tecnológico, entra en juego la labor educadora de la biblioteca en las nuevas tecnologías. Lo recomendable sería que la interfaz elegida para la interacción entre l@s participantes de la comunidad fuera lo más sencilla posible, sin complicaciones excesivas que impidieran añadir contenido al primer impulso y con un menú de ayuda siempre visible y concreto en sus explicaciones. Si logramos que participe en la comunidad, podríamos incluso lograr que el/la usuari@ le perdiera el miedo a las nuevas tecnologías y que se aventurara con un poco más de confianza en Internet. De todas formas, en un primer momento igual convendría no ser demasiado ambicioso y reconocer que el asunto de la comunidad en línea, al menos en un principio, restringirá el público al segmento que se maneja con una cierta comodidad en la Internet.

Para finalizar con el apartado de la audiencia, deberíamos concretar el tamaño que queremos que alcance la comunidad virtual. No siempre es cierto eso de que cuanto más grande, mejor y una comunidad sobredimensionada no siempre resultará ser la más accesible a la hora de propiciar la comunicación. Convendría comenzar con un grupo bastante reducido que demostrara ganas de participar, pero ello tampoco nos debiera abstraer de la posibilidad de buscar participantes potenciales. Es por ello que deberíamos tener claro a qué público nos pretendemos dirigir, para así poder mostrar claramente la imagen que se pretende conseguir.

Fijadas estas cuestiones preliminares (el qué y el para quién), podemos proceder a fijar los medios sobre los que queremos construir la comunidad (el cómo).

Como ya hemos comentado, los (relativamente) nuevos medios que han aparecido en Internet nos facilitan mucho la publicación en la web. De esta forma podemos elegir soportar la comunidad en forma de blogs, foros o wikis sin que estas técnicas se excluyan entre sí. La elección del soporte vendrá un poco condicionada por el objetivo que tengamos en mente al crear la comunidad, por la imagen que pretenda dar la comunidad o por el entorno en el que creamos que los participantes se sentirán más cómodos para participar.

Dependiendo del medio que elijamos, el tipo de interacción que se dará entre los miembros de la comunidad variará. ¿Qué queremos, discusiones abiertas o preguntas/respuestas rápidas y concretas, ofrecer una serie de datos y comentarios abiertos o adición de enlaces y contenidos por parte de los usuarios? Todo dependerá del modelo de comunidad que tengamos en mente.

Para finalizar, y casi a modo de conclusión, lo cierto es que la verdadera razón de ser de la comunidad en línea será la interacción entre sus usuari@s. Por mucho que comencemos el proyecto con

unas ideas concretas y con un modelo de comunidad en la cabeza, será la dinámica que se produzca en las relaciones entre sus participantes la que moldeará dicha comunidad y por ello, nuestro trabajo principal consistirá en crear un ambiente en el que los participantes se sientan a gusto y puedan participar cómodamente.

Hay un par de aspectos en los que conviene poner una especial atención a la hora de crear ese ambiente.

Por un lado el asunto de la moderación<sup>3</sup>. Habrá que generar un proceso en el que ayudemos a l@s miembros de la comunidad a convertirse en participantes activ@s. Para ello, convendría dar una imagen de proximidad (huir de la pomposidad), identificarse correctamente, saber apoyar puntos de vista diferentes y evitar que la gente se sienta avergonzada. El consejo sería que, si bien se puede identificar a la biblioteca como institución en el papel de administradora del espacio en el que transcurre la vida de la comunidad, la moderación de la misma corriera a cargo de personas individuales (personal de la biblioteca o, incluso usuari@s dispuest@s a ello).

El otro punto pasaría por la creación de la normativa que regirá el espacio común. Abogo por la creación de unas pautas o directrices más que por la de una normativa exhaustiva y férrea. Dejar claras unas normas básicas (lo que se conoce por Netiqueta) que pueden resultar obvias para los usuarios acostumbrados a participar en comunidades *online*, pero que nunca estarán de más pues también tenemos que pensar que podemos apuntar hacia público no muy experto en estas cosas, e ir decidiendo la resolución de los problemas según se vayan presentando. Y hacerlo de una forma firme pero no intransigente. Aunque no será muy corriente en este tipo de comunidades, no se puede descartar la presencia de personas que intenten reventar la interacción, pero muchas veces, serán l@s otr@s participantes quienes recriminen actuaciones incorrectas puntuales.

Ahora ya sí que termino con las consideraciones previas. Lo cierto es que, como ya se ha dicho, el núcleo de la comunidad lo constituirá la interacción entre sus miembros, lo cual también se traduce en una mayor interacción entre los usuarios y la biblioteca. Debemos por tanto, mostrarnos abiertos a sus sugerencias y adoptarlas en la medida de lo posible. La experiencia nos dicta que l@s usuari@s aceptan mejor variaciones fallidas (de ahí por lo que decía lo de explotar la beta permanente) que la inmovilidad ante sus sugerencias.

No deberíamos preocuparnos demasiado por perder un poco el control de la comunidad, eso es señal de que se trata de un vecindario sano y vigoroso. Y tampoco deberíamos preocuparnos tanto por una falta de respuesta inicial. Se trata de proyectos pensados para un medio y largo plazo, por lo que habría que esperar varios

<sup>3</sup>Algunos autores prefieren la denominación de "facilitador" (facilitator) en vez de moderador. Lo cierto es que sí que existen diferencias entre ambos términos, pues mientras el primero atiende más a la dinámica de grupo y a su guía, el segundo trata más de responder a cuestiones puntuales que se van presentando bien sean de contenido, bien sobre la técnica de participación. Pero he preferido utilizar el segundo término en una concepción más amplia de sus quehaceres. La definición que nos da la Wikipedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Facilitator>

meses (incluso años) antes de dar el intento por perdido, además, convendría programar reuniones, eventos, etc. para conseguir una actividad presencial que complemente a la virtual y que la publicite un poco, con lo cual podríamos conseguir agregar participantes potenciales que en un principio se nos hubieran podido pasar por alto. Por lo tanto, se recomienda mucha paciencia pero también cierta constancia.

Ahora paso a comentaros un par de proyectos en los que se añade contenido a través de una comunidad virtual.

## El proyecto Bateginik

En este primer caso, se trata de una comunidad virtual formada por las bibliotecas que participan en el proyecto.

Bateginik (“Todos a una” en euskera) es un proyecto creado e impulsado por Fernando Juárez, el hiperactivo bibliotecario de Muskiz. Se trata de un conjunto de blogs alojados en Blogger y mantenidos por las distintas bibliotecas participantes. Se pretende reseñar las novedades de libros y audiovisuales dividiéndolas en distintos tramos de edad, que se corresponderían con blogs concretos creados al efecto<sup>4</sup>.

La web de la biblioteca de Muskiz hospeda en su web una página con un lector cerrado de *feeds* que facilita el acceso a todos los blogs desde un solo lugar (<http://www.muskiz-liburutegia.org/biblioteca/Sindikazioa/bateginik.php>), pero ello no implica que la comunidad de Bateginik haya adoptado una forma de red centralizada. Aparte de unas pautas básicas en la publicación de los comentarios (referencia completa de autor/título, incluir imagen de cubierta del documento referenciado e incluir un enlace al catálogo unificado para comprobar en qué bibliotecas se encuentra) cada biblioteca es completamente libre de reseñar lo que quiera, donde quiera y en los plazos que le dé la gana.

Tenemos por tanto, una comunidad dirigida a un tipo de participantes con un perfil muy concreto y de los cuales se busca una participación también muy concreta pero dirigida a un público muy amplio. Al elegir la forma de publicación mediante blog, la interacción que se produce entre los participantes es asíncrona (no se precisa respuesta inmediata) y la repercusión de su contenido es difusa pero real (algunas de las bibliotecas que ya poseen el documento reseñado no se dan cuenta de que se les ha enlazado desde el catálogo, pero el enlace está ahí. Del mismo modo, las que no poseen el documento reseñado pueden decidir su adquisición pero aún no se ha demostrado relación directa entre aparición de la reseña y aumento del número de ejemplares en la red de bibliotecas).

<sup>4</sup>Para una descripción más detallada del proyecto, os remito al artículo de Fernando en el que se explica la mecánica de Bateginik con todo lujo de detalles: Juárez, Fernando: Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013614/01/epi-muskiz.pdf>

Mi recomendación es que se escriba desde la experiencia, esto es, tras haber leído el libro, visto la película u oído la grabación, y en un tono cercano, incidiendo en el motivo por el que se reseña ese documento en concreto o llamando la atención sobre aspectos de la obra que pudieran pasar desapercibidos en el resumen de la cubierta. Será el lector el que elija la obra y podrá coincidir o discrepar con lo expuesto en la reseña, pero si reconoce que hay una persona detrás de la reseña se sentirá más identificado con el servicio.

En realidad, Bateginik trata de responder a una de las preguntas que rondan a cuenta de la web 2.0: ¿quién hace los contenidos?<sup>5</sup>

Hay multitud de sitios que se dedican a reseñar novedades pero pocos podrán competir con la sensación de transparencia que pueda aportar un blog (o varios, como en este caso) mantenido por bibliotecas. La biblioteca como institución ofrece una imagen neutra en cuanto a sus recomendaciones. Como al lector de hace dos párrafos, las reseñas pueden gustar o no, pero lo que no cabe es la sospecha de que detrás de dichas recomendaciones se asome presión mercantil alguna y esa es la idea que pretenden transmitir las bibliotecas desde sus blogs.

## El proyecto LIT

La génesis de este proyecto viene de la pretensión por parte de la biblioteca de Leioa de organizar unas tertulias literarias presenciales. En principio, la intención fue crear un grupo en castellano y otro en euskera. Sin embargo, nuestras expectativas resultaron fallidas, pues si bien en castellano el éxito fue tal que hubo que crear dos grupos, en euskera no se alcanzó el suficiente número de personas como para que compensara la creación de un grupo.

Sin embargo, sabíamos que había usuarios interesados en formar un club literario en euskera. Este relativo fracaso nos llevó a la idea de organizar un entorno virtual que posibilitara la creación y gestión del club de lectura de una forma menos exigente que la presencial. Es así como nació la idea de crear LIT, *Liburutegiko Irakurle Txokoa* (Rincón del Lector de la Biblioteca)

La comunidad virtual surge en este caso en torno a un propósito muy concreto, que es el de potenciar la lectura de ficción adulta en euskera. Pero el público al que se dirige es bastante amplio. De hecho, el nombre elegido para la comunidad es intencionadamente genérico, pues si bien en un principio sólo se pretendía interactuar con los usuarios que aceptaron formar parte del club de lectura, dependiendo del resultado que diera la experiencia, se podría extender la misma al resto de las bibliotecas de la red, lo cual aumentaría sustancialmente la cantidad de participantes potenciales y su

<sup>5</sup>Es lo que David de Ugarte reconoce como una verdad incómoda de la web 2.0: El poder de las redes, en [http://www.deugarte.com/gomi/el\\_poder\\_de\\_las\\_redes.pdf](http://www.deugarte.com/gomi/el_poder_de_las_redes.pdf). También hay edición impresa: Ugarte, David de: El poder de las redes. Barcelona. El Cobre, Sociedad de las Indias Electrónicas. 2007

heterogeneidad.

Una cuestión que se nos planteó fue la elección del sistema de publicación que se elegiría para llevar a cabo la creación de la comunidad. A pesar de las excelentes muestras de clubes de lectura sobre blogs<sup>6</sup> al final nos decidimos por implementarlo vía foro. Nos parecía un sistema más horizontal y con mayores facilidades a la hora de permitir la participación.

Aunque se pretenda que el núcleo de la comunidad lo constituya la interacción entre sus participantes, tampoco podemos descuidar el contenido. El objetivo es crear un clima de participación en el que las lecturas recomendadas cada mes, si bien en un principio vendrán ya elegidas, con el tiempo se elegirán entre los participantes mediante un sistema de votación. Además se creará un subforo de recomendaciones que actuará a lo largo de toda la vida del foro y se estudia incluso la posibilidad de añadir un subforo que recoja material creativo (uno de los participantes a uno de los concursos literarios de *Kultur Leioa* nos comentó si habría alguna posibilidad de ver publicado en Internet dicho material).

Aunque el proyecto echó a andar a finales de febrero, el sistema no está accesible en estos momentos por razones técnicas<sup>7</sup> (lo cual nos lleva a detectar una de las debilidades asociadas al hecho de tener que depender externamente a la hora de ofrecer un servicio) pero esperamos tenerlo en marcha para el final del verano.

## Bibliografía

Casi la práctica totalidad de los recursos a los que se ha accedido para documentar esta presentación responde al formato electrónico, por lo que los he reunido bajo una cuenta de *Del.icio.us* (un servicio web que permite almacenar favoritos) a la que se puede acceder desde esta dirección:

<http://del.icio.us/Kongresua>

Ahí encontrareis los recursos agrupados bajo varias etiquetas y con comentarios al vuelo sobre los mismos.

La etiqueta *community* recoge recursos informativos que permitan informarse y proveen de un marco teórico a la hora de crear una comunidad virtual.

Las otras etiquetas tratan de ofrecer recursos tecnológicos en el caso de animarse a llevar a la práctica lo visto anteriormente. Bajo *Blog y foros* aparecen los dos tipos de herramientas más extendidas en la Red a la hora de formar comunidades y *hosting* agrupa algunos servicios gratuitos de hospedaje de foros (en lo que se refiere a blogs, los servicios reseñados mismos ofrecen esa posibilidad gratuitamente).

<sup>6</sup>Conviene echar un vistazo a lo que dice Catuxa Seoane en: <http://www.deakialli.com/2008/05/07/clubs-de-lectura-en-la-web-social/> Ejemplos de clubes de lectura sobre blog, pueden ser la red de clubes de las bibliotecas municipales de A Coruña: <http://bclublectura.googlepages.com/> o el Club de lectura de El Grito: <http://clubelgrito.blogspot.com/>

<sup>7</sup>El foro está basado en un servicio gratuito de alojamiento de foros (foroak.com: <http://www.foroak.com/>) que corren sobre el programa phpBB cuya última versión (3.0.1) aún no está del todo traducida al euskera, por lo que habrá que empezar de cero cuando se produzca la migración definitiva.

Podeis acceder al borrador de la presentación en esta otra dirección:  
<http://www.slideshare.net/Kongresua/aadiendo-contenido-a-travs-de-comunidad-virtual-los-proyectos-lit-y-bateginik/>

“Chromatic”: Building Online Communities  
< <http://www.oreillynet.com/pub/a/network/2002/10/21/community.html> > [Consulta: 11-06-2008]

ANDERSON, Chris: *La economía Long Tail*. Barcelona: Urano, 2007

BAKER, Andrea; WATSON, Bob: *12 Variables for Understanding Online communities*.  
<http://www.mindjack.com/feature/12ocvar.html> >  
[Consulta: 11-06-2008]

JUÁREZ URQUIJO, Fernando: *Tecnología, información y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz*. En: *El Profesional de la Información* 17(2): pp. 135-143

LOZANO, Roser: Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad. En *El Profesional de la Información* 17(2): pp. 129-134

MILLER, Robin: *Five rules for building a successful online community*  
< <http://www.ojr.org/ojr/stories/060831miller/> > [Consulta: 11-06-2008]

SEOANE, Catuxa: Clubs de lectura en la web social.  
<http://www.deakialli.com/2008/05/07/clubs-de-lectura-en-la-web-social/> > [Consulta: 11-06-2008]

SIERRA, Kathy: How to Build a User Community (part 1)  
[http://headrush.typepad.com/creating\\_passionate\\_users/2006/12/how\\_to\\_build\\_a\\_.html](http://headrush.typepad.com/creating_passionate_users/2006/12/how_to_build_a_.html) > [Consulta: 11-06-2008]

UGARTE, David de: *El poder de las redes*. Barcelona: El Cobre, Sociedad de las Indias Electrónicas, 2007

VICKERY, Graham; WUNSCH-VINCENT, Sacha: Participative Web and User-Created Content: Web 2.0, Wikis and Social Networking. < <http://onlinesocialnetworks.blogspot.com/2008/06/participative-web-and-user-created.html> > [Consulta: 11-06-2008]

VV. AA.: Online Community Toolkit.  
<http://www.fullcirc.com/community/communitymanual.htm> >  
[Consulta: 11-06-2008]