

¡Alertas sms en las Bibliotecas Municipais da Coruña

Julio Pesquero

Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación. Servizo Municipal de Bibliotecas da Coruña

Tecnologías de la Información y la Comunicación en las bibliotecas

Aunque con dificultades y diversidad de ritmos no podemos negar la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las bibliotecas españolas de los últimos diez años. 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 o virtuales. De hecho, Internet y las actividades asociadas a su manejo y aprendizaje se han convertido en la oferta por excelencia de muchas de las bibliotecas públicas de nuestro país.

De la misma manera, los bibliotecarios han entendido la necesidad de posicionarse en la Red, habitualmente mediante páginas web, para facilitar el acceso a la información, servicios y actividades de sus centros a un mayor número de ciudadanos, aumentando así su presencia y difusión social.

Pero, prácticamente simultáneo a la implantación del ordenador y la Red, se ha ido expandiendo socialmente un utensilio que se ha hecho imprescindible en nuestras vidas: el teléfono móvil. Nació exclusivamente como un teléfono sin cable, pequeño, poco pesado y con una batería de corta duración, el móvil ha pasado a ser algo más, bastante más.

¿Qué nos interesa del teléfono móvil?

El hecho de que la telefonía móvil sea una nueva tecnología no es razón suficiente para que genere un interés especial entre los bibliotecarios. De hecho parece, a la luz de las escasísimas propuestas existentes, que desde las bibliotecas no se han tenido en cuenta las posibilidades que encierran estos aparatos, no sólo en su previsible desarrollo tecnológico (1), sino en su proyección social. Cuando en las Bibliotecas Municipais da Coruña nos planteamos la posibilidad de establecer un sistema de alertas e información vía mensajes cortos, tratamos de analizar las plusvalías de este servicio respecto a nuestra página web que, aunque ofrecía un sistema de sindicación por correo electrónico, no podía explotar todas las capacidades de la tecnología *push* (2) que intentamos implantar.

¿Qué ventajas tiene la información mediante sms frente a la navegación web o la difusión por correo electrónico? Los elementos que nos decidieron a desarrollar este servicio fueron:

Extensión social del móvil. En el verano del 2007 existían más de 48 millones de móviles en España, es decir, cuatro millones más que habitantes censados. 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



Imagen utilizada en la difusión del servicio sms en las Bibliotecas Municipais de A Coruña

mayores de 12 años y el 80 % de las declaradas amas de casa. En estos 10 años el uso del móvil se ha generalizado tanto que ya no representa ni significa estatus o prestigio social. Como sabemos, la presencia de ordenador en nuestros hogares, de ordenadores conectados a Internet, no supera el 50 % de las casas españolas.

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.

Movilidad. Llevamos el móvil con nosotros, prácticamente a cualquier lado, y además lo llevamos encendido por lo que tenemos que recordar, o mejor dicho, nos recuerdan que tenemos que apagarlo o silenciarlo en cines, bibliotecas y hospitales. Por otro lado, la cobertura de las tres grandes compañías es prácticamente nacional. 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.

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 del correo electrónico.

Vigencia del canal. Efectivamente 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 o de las compañías suministradoras. La vigencia del canal permite rentabilizar el esfuerzo de que las bibliotecas registren a los usuarios, pues su número personal será más permanente que su dirección física e incluso su dirección de correo electrónico.

Personalización. El teléfono móvil y su línea correspondiente pertenece o está asignado a una persona en concreto. Este simple dato nos posibilita realizar una difusión individualizada de la información.

Servicio sms de las Bibliotecas Municipais da Coruña

Atendiendo a todas las características señaladas parece claro que el teléfono móvil, aún en sus usos más básicos, es un

elemento muy interesante para bibliotecas de cualquier tipo. En nuestro caso decidimos incorporarnos al proyecto municipal de movilidad que arrancaba en su fase piloto en el invierno del 2007.

Bibliotecas Municipais da Coruña

El sistema municipal de Bibliotecas de A Coruña (3), se compone de 6 centros (de momento) distribuidos por la ciudad para una población de 245.000 habitantes. Dos de ellos tienen colección especializada, biblioteca de estudios locales y biblioteca infantil y juvenil, y el resto son de carácter generalista. En todos ellos se desarrollan diferentes programas de actividades de promoción de la lectura, formación, etcétera, centrándonos especialmente en el ámbito infantil y en la formación T.I.C. para adultos.

Un sistema municipal

El Ayuntamiento de A Coruña, a través de su departamento de informática, puso a nuestra disposición la aplicación Sms&Movility de la empresa ubicada en Valencia MMC, una aplicación web compuesta de tres módulos que gestionan la suscripción, administración de canales y envío de mensajes. Otro módulo que de momento no empleamos permite desarrollar sistemas automatizados de intercambio bidireccionales, es decir, dar respuestas automáticas desde distintas bases de datos a demanda del interesado en cualquier proceso.

Oferta y demanda de información

Una cuestión capital es delimitar el tipo o tipos de información que sintetice el interés ciudadano por un lado y las peculiaridades de los mensajes cortos por otro. De la combinación de estos elementos debería surgir la tipología de contenidos a transmitir.

Para alejarnos de procedimientos demasiado intrusivos para los usuarios de la biblioteca, nuestro sistema de alertas requiere una inscripción formal de manera que siempre hay un interés, al menos inicial, en recibir información. En dicha inscripción, que se realiza vía web (4), se ofrecen varias categorías de contenidos que el ciudadano puede seleccionar de

Ejemplo de SMS:
 Encontro aberto co famoso autor de comic Miguelanxo Prado mañana día 29 as 6 do seran na Btca. Municipal Infantil e Xuvenil (C/Duran Loriga 10)

acuerdo a sus preferencias a la hora de estar informado. En consecuencia estamos ante un sistema *push* en el que existe una definición básica de perfil del usuario a través de las mencionadas categorías.

Este procedimiento nos obligaba a determinar desde el principio qué podía interesar a nuestros usuarios reales y potenciales. Entendíamos que no íbamos a proporcionar información sobre nuestros servicios, la explicación de los mismos supera ampliamente la capacidad de un mensaje y su difusión extemporánea sería entendida como publicidad hueca. Eso sí, tendríamos que informar sobre cualquier variación en los mismos, por ejemplo, el cierre de una biblioteca o una sala, el cambio de horario en verano, etcétera.

Obviamente, parecía que el objeto natural del sms estaba en el campo de las actividades de las bibliotecas, a modo de agenda. Sin embargo, no debemos olvidar que una parte sustancial de nuestras actividades están ya programadas y, lo que es más importante, poseen una regularidad. Parecía lógico, pues, difundir el inicio de temporada de cada programa que teníamos establecido y no insistir repetitivamente con cada sesión del mismo.

En consecuencia a lo anteriormente expuesto, nuestro objeto informativo más cuantioso serían los eventos (5), actividades que aún estando previstas no se repiten periódicamente. A partir de la estructura de nuestros programas de actividades optamos por clasificar la información estableciendo cuatro categorías, denominadas "canales": Actividades juveniles, actividades infantiles, cursos de formación, y conferencias y recitales.

El sistema de alertas estuvo plenamente operativo en septiembre de 2007 y a partir de ese momento comenzaron las inscripciones para recibir información coincidiendo con el inicio de la mayoría de los programas de actividades en nuestros centros.

Evaluación del sistema de alarmas

Al no tener datos de referencia de otras bibliotecas es francamente difícil establecer una valoración del nuevo servicio. En principio el ritmo de inscripciones (6) no es espectacular, ya que hasta el momento hay apuntadas algo más de cuatrocientas personas en nuestros canales informativos, pero lo que nos satisface es que se trata de un incremento constante. Desde que se inició el proceso efectivo podemos hablar de que cada día se han inscrito unas

Portal de Suscripción a Canales de Información
Ayuntamiento de A Coruña

¡Bienvenidos al servicio gratuito de información municipal SMS del Ilmo. Ayuntamiento de A Coruña!

Con esta novedosa iniciativa, podrá recibir en su teléfono móvil sin coste alguno a través de un mensaje corto de texto (SMS), toda la información que desee de aquellas materias dependientes del Ayuntamiento y que sean de su interés.

Para registrarse deberá cumplimentar previamente una ficha personal, con el número del DNI y el número del teléfono móvil al que desee que llegue la información. Una vez registrado, el servicio le facilitará una clave para acceder a sus datos y poder modificarlos o verificarlos.

El Ayuntamiento de A Coruña ha preparado una lista de contenidos entre los que se incluyen noticias, programaciones culturales, fiestas, formación, impuestos, etc. Esta lista podrá ser modificada y ampliada según las demandas y necesidades de los propios usuarios.

El servicio incluye, además, la posibilidad de envío de SMS masivo a la ciudadanía en caso de riesgo, catástrofe o movilización.

El Ayuntamiento de A Coruña pretende mejorar y ampliar los canales de comunicación con el ciudadano con la incorporación de estas últimas novedades tecnológicas.

¡Regístrate y reciba toda la información en su móvil!

Regístrate como usuario
Clic aquí

Usuarios registrados

DNI:
Móvil:
Clave:

Entrar

¿No recuerda su clave?

Página para suscribirse al servicio municipal de SMS

cinco personas nuevas; de mantenerse así, en tres o cuatro meses podemos tener un volumen considerable de adscritos al sistema. Nuestra cifra de referencia para establecer una ratio que consideremos satisfactoria son los 28.300 participantes anuales en las actividades de nuestros centros; obviamente esta última cifra hay que ponderarla, ya que, como saben los colegas bibliotecarios, nuestras estadísticas miden asistentes y no personas.

Consideramos interesante que pormenorizásemos, por si algunas otras bibliotecas estuviesen interesadas, los canales informativos con más éxito. En nuestro caso siempre destacó el interés por los "Cursos de formación" que suponen más de un 32% de las afiliaciones al sistema, seguido del más genérico "Conferencias y recitales" con un 26%. A este interés no puede ser ajeno el hecho de que estas actividades también son las más irregulares, lo que incita al ciudadano a inscribirse para no estar pendiente de las mismas.

Respecto a los mensajes, desde el 1 de septiembre al 15 noviembre, hemos enviado 20 alertas (información sobre un evento concreto) que derivaron en 1.075 sms. Cada alerta, como media en este periodo, ha llegado a 53 personas. Ya que la variable de los inscritos viene creciendo constantemente, cada alerta informativa difundida por los cuatro canales le llegaría a 400 usuarios de nuestro sistema.

Acciones de difusión

El ritmo de afiliación es reducido pero constante, por lo que se necesitará un periodo de tiempo relativamente largo para alcanzar un volumen importante. Podemos acelerar ese ritmo intensificando la campaña de difusión del servicio en todas nuestras bibliotecas, a través de informa-

Provincia	A Coruña	M
Población	Cambiar	M
Cód. Postal	15100	
Calle	Praza da Rúa	
Bloque	Número 5	Escalera
	Piso 0	Puerta 0
Email	juli@esqueiro@gmail.com	
Sexo	<input checked="" type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer	

<input type="checkbox"/> Subvenciones
<input type="checkbox"/> Aperturas de Plazos
<input type="checkbox"/> Citas y Admisiones
SERVICIOS SOCIALES
<input type="checkbox"/> Avisos puntuales sobre actividades
<input type="checkbox"/> Solicitudes, peticiones, convocatorias
<input type="checkbox"/> Eventos
<input type="checkbox"/> Actividades
<input type="checkbox"/> Cursos
<input type="checkbox"/> Avisos puntuales sobre actividades
BIBLIOTECAS
<input checked="" type="checkbox"/> Actividades interdisciplinarias
<input checked="" type="checkbox"/> Actividades para jóvenes
<input checked="" type="checkbox"/> Cursos de formación
<input checked="" type="checkbox"/> Conferencias y talleres
CENTRO INFORMACIÓN JUVENTUD
<input type="checkbox"/> Convocatorias de actividades

Detalle de la página donde los usuarios eligen los canales informativos

ción informal, cartelería y la página web de las bibliotecas.

Como todos estos elementos ya se venían empleando, creemos que es necesario una acción concreta que concentre el interés de una parte importante de los usuarios de bibliotecas y cuyo objetivo sería dar a conocer las posibilidades del servicio. La primera idea, aún sin madurar, sería establecer la implicación de la mensajería telefónica en algunos de los programas de actividades que venimos celebrando, bien como elemento lúdico o bien como herramienta integrada en el desarrollo de cada actividad.

Desarrollo del servicio

De momento estamos centrados en la difusión y consolidación del servicio sms como sistema de alertas, pero somos conscientes de que se trata del primer paso para lograr un proceso propio de la Biblioteca 2.0. En virtud de las posibilidades tecnológicas de la aplicación informática estamos pensando en ampliar los campos de actuación del servicio a otros canales informativos, como pueden ser respuestas a desideratas, disponibilidad de reservas, etcétera. La facilidad de gestión, capacidad de programación y la constancia del envío, tanto para el emisor como para el receptor del sistema, supone una mejora respecto al aviso telefónico oral pero no dejaría de ser la sustitución de una modalidad por otra.

En las Bibliotecas Municipales da Coruña queremos ir más allá y hemos empezado a trabajar en dos objetivos diferenciados:

- Dirigirnos a ese público objetivo en el que la comunicación sms sea imprescindible o, al menos, una plusvalía significativa. De ahí que estemos muy interesados en la aplicación de esta tecnología de comunicación y difusión entre el colectivo de personas sordas.
- Dar soporte a grupos o "minicomunidades" de usuarios de la biblioteca con intereses específicos. Así, por ejemplo, los aficionados al cómic podrían estar cumplidamente informados de novedades, eventos, etcétera; otro ejemplo de esta actuación serían los distintos clubes de lectura de nuestro sistema.

Afortunadamente, en los dos casos anteriores ya contamos con experiencia en proyectos dedicados a estos grupos y esta nueva tecnología en la que estamos comenzando a funcionar se vislumbra como insustituible en nuestra "Biblioteca para

todos". Aunque no a tan corto plazo también nos planteamos ofrecer y atender ciertas demandas de información, obviamente muy concretas, vía teléfono móvil.

Finalmente, sólo queremos añadir que somos plenamente conscientes de que este canal informativo es un producto que requiere una inversión económica, pero parece un costo más que razonable teniendo en cuenta las potencialidades de nuestros teléfonos móviles. No se trata de cambiar toda la gestión de la difusión y promoción de la biblioteca; lo que hemos de valorar, cada vez más, es que el ciudadano está cambiando de intermediario tecnológico y que las capacidades de un teléfono móvil empiezan a competir seriamente con las de un ordenador. Desde las bibliotecas, especialmente las públicas, hemos de valorar este cambio de tendencia y ajustar nuestra oferta a los nuevos receptores móviles. ◀▶

Bibliografía

DANS, Enrique. Los PCs se aligeran... o desaparecen [en línea]. En: *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>

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

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora: *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: 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

Notas

- (1) 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.
- (2) Tecnología y sistemas que pasan la información al interesado de acuerdo a un perfil previamente establecido.
- (3) Más información sobre las Bibliotecas Municipales da Coruña en www.coruna.es/bibliotecas
- (4) <http://sms.coruna.es>
- (5) Según el *Diccionario de la Real Academia*: "Eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer".
- (6) Datos hasta el 15 de noviembre de 2007.

Celebradas las II Jornadas de Bibliotecas de Defensa



Todos los asistentes ante la fachada de la sede de las Jornadas: el Real Instituto y Observatorio de la Armada en San Fernando de Cádiz / cedida por el Ministerio de Defensa.

Trazos

Los pasados días 29, 30 y 31 de octubre de 2007, tuvieron lugar en el Real Observatorio de la Armada, las II Jornadas de Bibliotecas de Defensa, organizadas por la Subdirección General de Documentación y Publicaciones del Ministerio de Defensa, a través de la Unidad de Coordinación Bibliotecaria.

Fueron inauguradas por el Almirante de la Flota, D. Fernando Armada Vadillo e hizo la presentación el Secretario General Técnico del Ministerio de Defensa D. Tomás Suárez-Inclán González.

Casi dos centenares de asistentes participaron en las diferentes actividades que constituían el intenso y apretado programa.

Entre los ponentes destacó la Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura, M^ª Antonia Carrato Mena que centró su ponencia: "Proyectos cooperativos de creación de recursos digitales del Ministerio de Cultura", en las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para la preservación, conservación y difusión de los antiguos documentos, tema de especial interés en el ámbito de las Fuerzas Armadas, dada la riqueza de su patrimonio bibliográfico en lo que a fondo antiguo se refiere.

El director de la biblioteca del Real Observatorio de la Armada, D. Francisco José González González, expuso brillantemente la evolución de sus fondos desde el siglo XVIII hasta la actualidad, pasando a continuación a presentar el estado de la colección en la actualidad, la actividad que desarrolla como fuente de investigación así como los más inmediatos proyectos.

Bajo el título "Conservación y difusión del Patrimonio Bibliográfico Militar" se constituyó una mesa redonda en la que intervinieron Isabel Coutinho, coordinadora del Centro de Documentación e Información del Ministerio de Defensa de Portugal; Ana Tavares, representante de la Biblioteca Central de Marina de Lisboa; Jean-Philippe Lamy, Jefe de Servicio del Museo Nacional de Marina de París; M^ª Jesús del Olmo, Directora del Centro de Recursos Informativos de la Embajada de Estados Unidos en Madrid y Fernando Torra Pérez, director técnico de la Biblioteca Central Militar.

Cada uno de ellos expuso la evolución de las bibliotecas históricas, así como la situación actual de las colecciones pertenecientes a las Fuerzas Armadas en sus respectivos países.

Lucía Escapa Castro, Subdirectora General de Servicios Técnicos y Telecomunicaciones del Departamento, desarrolló el tema "El apoyo tecnológico para el desarrollo de la Red de Bibliotecas de Defensa", seguido con el máximo interés por los concurrentes puesto que este apoyo tecnológico constituye la base de la Red de Bibliotecas.

A continuación se expusieron cinco experiencias concretas de diferentes centros bibliotecarios: la Biblioteca Central Militar de Madrid, la Biblioteca del Establecimiento Penitenciario Militar de Alcalá de Henares, la Biblioteca de la Academia General del Aire, la Biblioteca Naval de Ferrol y el Centro de Documentación del Ministerio de Defensa.

En el transcurso del evento se presentó el nuevo Sistema de Gestión Bibliotecaria, ABSYSNET de Baratz, adquirido por la Red de Bibliotecas de Defensa y se determinaron las bibliotecas que participarán en la primera fase de la migración.

Cerró las Jornadas la ponencia de Antonio Magariños Compaired, Subdirector General de Documentación y Publicaciones del Ministerio de Defensa, quien sintetizó la estructura de la Red de Bibliotecas de Defensa, sus proyectos de integración en el Sistema Español de Bibliotecas y el esbozo del Reglamento que se publicará próximamente. ◀▶

Ministerio de Defensa
Unidad de Coordinación Bibliotecaria
 C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 30
 28027 Madrid
 ☎ 912 054 222
 📠 912 054 212