



Date : 31/07/2008

“Boxeando con los pesos pesados: Un pequeño servicio bibliotecario escocés se une a Comunidad Global”

Anthony Browne

Service Development Officer
East Renfrewshire Council
Community Services
Scotland
UK

Tel: (UK) 0141 577 3101

Email: anthony.browne@eastrenfrewshire.gov.uk

Christine Rooney-Browne

PhD Research Student
Department of Computer and Information Sciences
University of Strathclyde
Glasgow
UK

Tel: (UK) 0141 632 5822

Email: Christine.Rooney-Browne@cis.strath.ac.uk

*Traducción al español:
Juan José Álvarez Galán*

Meeting: 159. Information Technology
Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada

<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Resumen

Este documento plantea el viaje que actualmente está realizando la Biblioteca y Servicio de Información de East Renfrewshire (ERLIS en sus siglas inglesas) en su intento de alcanzar los conceptos de Web 2.0 y Biblioteca 2.0 dentro de los márgenes de una financiación limitada. También presenta una guía detallada para otros servicios bibliotecarios que pudieran estar interesados en unirse a la comunidad social en red, destacando el desafío y ofreciendo soluciones basadas en la experiencia de ERLIS.

Aunque aun está empezando, el proyecto ha sido muy bien recibido por varios representantes de bibliotecas y otras autoridades bibliotecarias, demostrando el importante papel que las bibliotecas pueden jugar en la construcción de comunidades virtuales. Además, ha provocado un debate en la prensa nacional y, en consecuencia, ha mejorado la percepción de los usuarios y la imagen general de los servicios bibliotecarios.

Un pequeño servicio bibliotecario se une a la comunidad global

Este documento describe la primera fase de una campaña que está actualmente desarrollando el ERLIS para alcanzar a individuos y comunidades e interactuar con ellos y desarrollar un servicio en línea más interactivo que se adapte al estilo de vida en continuo cambio de los actuales usuarios y de aquellos que tienen más dificultades para acceder al edificio o a las web estáticas.

Los objetivos claves serán:

- Discutir el viaje actual de ERLIS y su progresiva compatibilización con web 2.0
- Destacar los desafíos registrados hasta ahora y ofrecer soluciones para que los servicios bibliotecarios puedan superarlos
- Mostrar el valor de adoptar la biblioteca 2.0 en el contexto de biblioteca pública

Antes de embarcarnos en nuestro viaje de doce semanas con ERLIS, este documento presentará una pequeña perspectiva del papel de las bibliotecas públicas y su espacio en una sociedad en constante evolución en la que la información se ofrece 24 horas al día.

La Biblioteca Pública

La biblioteca pública significa cosas diferentes para cada persona, y el impacto que una visita a la biblioteca puede tener en una persona y en la comunidad varía significativamente (Linley y Usherwood, 1998, p.21). Su valor para la sociedad, aunque difícil de definir, es incalculable.

Una visita a la biblioteca pública, ya sea a su edificio o en línea, invita a grupos e individuos a explorar un mundo de culturas e imaginación; tiene la capacidad de romper barreras, promoviendo de esta forma la democracia en sus distintos niveles; puede informar o desafiar a usuarios de cualquier edad; ofrece ayuda y consejo independientes; presenta la oportunidad de aprender cosas nuevas y encontrar gente nueva, y puede incluso salvar vidas.

El papel tradicional de la biblioteca pública

Está universalmente aceptado que el papel de la biblioteca pública es promover “la educación, información, alfabetización, ocio y cultura”, haciendo de esta forma que estén disponibles para los usuarios una amplia gama de servicios sin discriminación, al margen de “edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social” (UNESCO, 1994)

Estos objetivos tradicionales se hacen evidentes en los innumerables servicios que ofrece la biblioteca pública, que incluyen:

- Hacer posible la libertad intelectual
- Proteger los valores democráticos
- Presentar información equilibrada
- Promover la alfabetización, la inclusión social y el libre acceso
- Ocuparse de la brecha digital
- Celebrar la diversidad cultural

Desafíos en el siglo XXI

Además de desempeñar su papel tradicional, la biblioteca de nuestros días está bajo una presión permanente para adaptarse y alcanzar las necesidades y expectativas en permanente evolución de una diversa gama de personas implicadas: usuarios, no usuarios, personal bibliotecario, organizaciones asociadas y miembros del gobierno y las empresas locales. Algunos analistas han observado que el actual clima político y económico hace que las bibliotecas tengan más necesidad de dar cuenta de sus presupuestos y sufran una presión creciente que les obliga a

justificar su papel en la cambiante sociedad de la información (Elkin y Train 2001, p. 295; McMenemy, 2007, p. 273). De hecho, desde principios de los años 90, muchos investigadores universitarios, profesionales y analistas han observado que el concepto de biblioteca pública, en una sociedad de la información y el entretenimiento que funciona 24 horas al día y está cada vez más comercializada, se hace cada vez más subjetiva (Comedia, 1993; Usherwood, 1996, 1998 y 2007; Linley y Usherwood, 1998; Elkin y Train, 2001; Bryson y otros, 2002; Train, 2003; Chowbury y otros, 2006; McMenemy, 2007)

La sociedad 24/7

Webster (2004) argumenta que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como Internet y la web son tan importantes para la “Revolución de la Información” es lo que la mecanización para revolución industrial”; y establece un paralelismo entre la electricidad y el motor de vapor en la revolución industrial y las TIC en la Revolución de la Información (Webster, 2004, p. 10)

El acceso a Internet permite a los usuarios buscar cualquier tipo de información, en cualquier momento y cualquier lugar. Muchos de los servicios tradicionales ofrecidos por bibliotecas públicas, como acceder a la información, hojear libros, buscar consejo, encontrar amigos, charlar, leer periódicos, están disponible como parte del mundo virtual.

Miller apunta que, para “evitar la desaparición de intermediarios, las bibliotecas deben competir por la atención” en un entorno informativo cada vez más “conectado” (2006, p 3). Motores de búsqueda comerciales como Google o ChaCha ofrecen una cómoda, aunque inadecuada alternativa a la biblioteca; las redes sociales como Facebook, MySpace, Bebo o Second Life, ofrecen destinos virtuales que parecen desafiar el papel social de la biblioteca.

Esto ha llevado al inevitable cuestionamiento de la relevancia de las bibliotecas en la actual sociedad de la información 24/7:

“La hegemonía de la biblioteca como proveedora de información está desapareciendo. Con o sin motivo, las bibliotecas son percibidas hoy día como algo obsoleto, mientras los servicios basados en Internet, como Amazon o Google, tratan de encontrar un espacio para heredar esa hegemonía” (Chad y Miller, 2005, p. 4)

¿Son todavía las bibliotecas un lugar esencial?

A lo largo de los últimos 150 años las bibliotecas han ofrecido “un lugar para toda la comunidad, al que las personas, familias, grupos, acuden como comunidad para aprender, leer, descubrir” (Dolan, 2007, p. 7). Los autores de esta ponencia afirmamos que el papel de la biblioteca pública en las comunidades virtuales es tan importante y valioso como su papel en las comunidades físicas”

Efectivamente, en una sociedad dominada por las nuevas tecnologías, la biblioteca pública es “más necesaria que nunca”. Aunque Internet ofrece numerosas oportunidades para acceder a una incontable cantidad de fuentes de información e interactuar con otras personas a escala global, también presenta desafíos para las personas y la sociedad. Las bibliotecas públicas tienen un papel de incalculable valor en las comunidades virtual y física, ya que tratan de entenderse con todo lo que esta nueva tecnología puede ofrecer, presentando soluciones y orientando a muchos que de otra forma se quedarían fuera debido a barreras como la edad, condición social, y sobrecarga de información.

Es fundamental, por lo tanto, que las bibliotecas obtengan un conocimiento adecuado de conceptos como web 2.0 y biblioteca 2.0 para asegurar que pueden dar la forma de servicio que mejor se adapte a las necesidades y expectativas en continua evolución de la sociedad del siglo XXI.

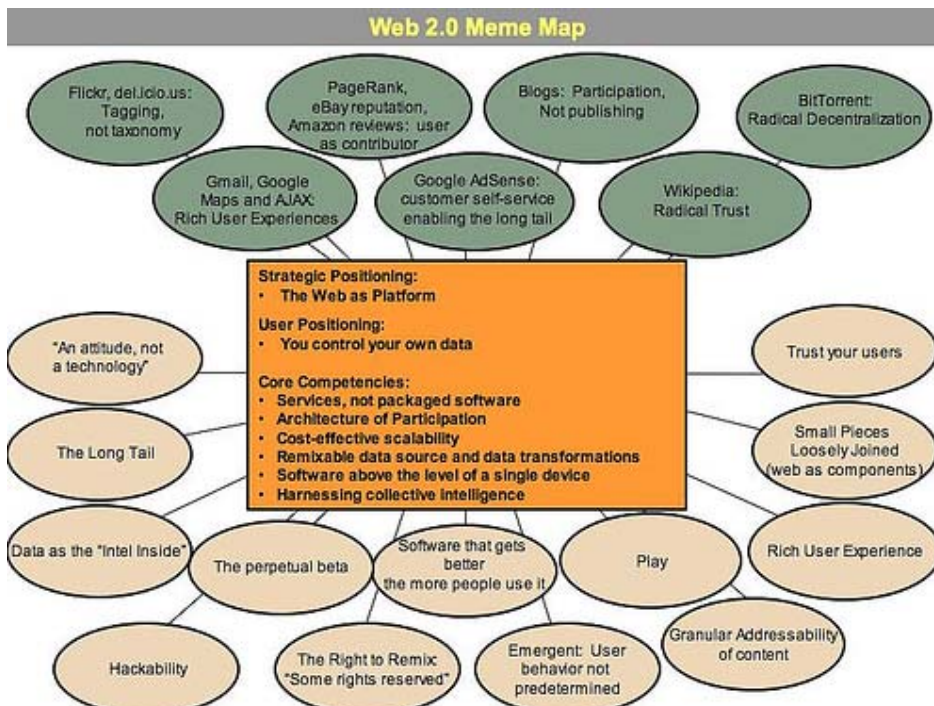
¿Qué es la web 2.0?

Por web 2.0 entendemos la segunda generación de la web; la versión que surgió del impacto de las compañías en Internet a principios de la década del 2000. El gurú de las TIC Tim O'Reilly se ha ganado crédito al acuñar el término y darnos esta concisa definición:

Web es una red concebida como plataforma que acoge todos los mecanismos asociados; las aplicaciones 2.0 aportan las ventajas más características de la plataforma, ofreciendo software como un servicio que se actualiza constantemente para conseguir que lo use el mayor número de gente posible, utilizando y reciclando datos de múltiples fuentes (incluyendo los propios usuarios) a la vez que ofrece sus propios datos y servicios de tal modo que se pueden mezclar con otros, creando un efecto de red a través de una "arquitectura de la participación", y yendo más allá de la metáfora de la página para ofrecer una experiencia de usuario más rica. (O'Reilly2005a)

En otras palabras, la web 2.0 representa una evolución desde la noción estática de páginas web "sólo para leer" hacia páginas dinámicas, interactivas, que incitan a los usuarios a crear, interactuar, y compartir contenidos en muchas aplicaciones.

En el documento que se ha admitido como el texto básico sobre web 2.0, O'Reilly ofrece un mapa que ilustra mejor este concepto:



Cuadro 1 – Mapa de la Web 2.0 (O'Reilly, 2005b)

En la web 2.0, las enciclopedias en línea como Britannica Online, que exponen información contrastada por una fuente académica, se convierten en un centro interactivo generado por el usuario, como Wikipedia, alojando el conocimiento colectivo de múltiples usuarios globales. Las wikis se convierten en una alternativa eficaz y atractiva a los sistemas de gestión del conocimiento tradicional. Las web estáticas personales con gran cantidad de páginas "sólo para

leer” evolucionan hacia blogs y sitios sociales en red, que invitan al comentario y el diálogo, y ofrecen a los usuarios la oportunidad de compartir información marcada y contenidos multimedia, y oportunidades de suscribirse a sistemas RSS y personalizar una experiencia en línea única.

Está claro que la segunda generación de Internet ofrece enormes posibilidades para la participación y la colaboración, pero ¿cómo encajan las bibliotecas públicas en este escenario interactivo?

¿Cómo se relacionan la biblioteca pública y la web 2.0?

La idea de meter las bibliotecas en Internet no es, ciertamente, nueva: los catálogos públicos en línea (Online Public Access Catalogues, OPAC en sus siglas inglesas) eran comunes en la red en la década de los 90, cuando sustituyeron a los tradicionales catálogos de fichas. Aunque los OPAC fueron un aparte importante de la web (web 1.0), estas páginas eran fundamentalmente estáticas y ofrecían un servicio que no era ni intuitivo ni adaptable a las necesidades del usuario.

La web 2.0 anima a la gente a construir comunidades e interactuar a escala global. Esto ha llevado a un cambio en nuestra manera de conocer gente, intercambiar ideas y formar sociedades. La web 2.0 ofrece a las bibliotecas la oportunidad de seguir siendo relevante para la las vidas de los usuarios del siglo XXI, haciendo posible que ocupen un espacio en el mundo virtual (Curran u otros, 2007, p. 296).

Biblioteca 2.0

En 2006; Michael Casey introdujo el concepto de Biblioteca 2.0 en su blog *Crisis en la biblioteca* (Miller 2006, p.1). Casey defendía la idea de una segunda generación de servicios bibliotecarios, con el convencimiento de que ofrecían a las bibliotecas soluciones que les permitirían satisfacer las necesidades, en cambio permanente, de los usuarios:

El corazón de la biblioteca 2.0 es un cambio orientado al usuario. Es un modelo de servicio que fomenta el cambio permanente y dirigido a objetivos, que invita al usuario a participar en la creación de los servicios, tanto físicos como virtuales, que ellos mismos quieren, con la ayuda de un sistema de evaluación. También trata de atraer nuevos usuarios y mejorar el servicio que se da a los que ya lo son a través de una oferta personalizada. Casa componente es, por sí mismo, un paso hacia un mejor servicio, y sin embargo, es la combinación de todos ellos la que nos puede llevar a alcanzar la biblioteca 2.0! (Casey, 2006)

Hay quienes consideran que esta definición es demasiado amplia y podría crear más confusión que cohesión (Lawson, 2006; Peek, 2005; Tebbutt, 2006; Crawford, 2006; todos ellos citados en Mannes, 2006, p2.). Los autores de esta ponencia estamos de acuerdo en que Manner ofrece una interpretación más concisa de la biblioteca 2.0 para los gestores de servicios:

... la aplicación de tecnologías interactivas, colaborativas y multimedia orientadas a web a los servicios y colecciones web de la biblioteca... Se centra en el usuario, constituye una experiencia multimedia, es socialmente rico e innovador para la comunidad. (Maness, 2006, p. 2, 6)

Los analistas bibliotecarios continúan adaptando la teoría inicial de biblioteca 2.0 y en 2006 introdujeron la idea de biblioteca pública 2.0. Incluía elementos de la biblioteca 2.0 y los aplicaba al contexto de biblioteca pública para producir una “red de conocimiento comunitario” (Chowdhury y otros, 2006, p. 454)

Ahora que hemos comentado las posibles formas de las que la biblioteca podría beneficiarse de las tecnologías web 2.0 y biblioteca 2.0, dedicaremos la siguiente sección de esta ponencia a presentar los logros y desafíos que ERLIS experimentó los tres últimos meses en su intento de establecer su espacio dentro de la comunidad virtual.

El Servicio de Información y Biblioteca de East Renfrewshire

ERLIS atiende a una población diversa y pluriconfesional de 89.311 personas, con diez bibliotecas comunitarias. Mantiene una estrategia progresiva y visionaria, CONNECT-ER, que trata de promover la biblioteca como “pasarela de aprendizaje, información, lectura y gobierno” (ERC, 2005, p. 9.). La biblioteca tiene 45.703 miembros, y atrae una media de 25.551 usuarios activos del préstamo y 41.425 visitas al mes (ERLIS, 2008).

A pesar del hecho de que ERLIS ya ofrece un excelente sitio web que atrae una media de 16.687 visitas y 1.184 visitantes al mes, nos preocupaba cada vez más el hecho de que los usuarios no estaban interactuando bastante (ERLIS 2008). Este punto de vista fue reflejado en los resultados de una encuesta internacional que OCLC llevó a cabo en 2005. Dicha encuesta revelaba que aunque el 96% de los usuarios de Internet habían visitado una biblioteca pública, sólo un 27% (9% en el Reino Unido) afirmaba haber accedido a la web de una biblioteca. Las bibliotecas, parecía, no habían tenido éxito a la hora de hacer de su web un destino atractivo.

Ofrecer un servicio completamente integrado y participativo

Mannes (2006) afirma que, en su intento por evolucionar hacia una segunda generación de oferta de servicios (biblioteca 2.0), las bibliotecas deberían tratar de integrar los siguientes servicios 2.0:

- Mensajería sincronizada, chats en línea en tiempo real con bibliotecarios
 - Streaming media, producción de recursos de video y audio para usuarios.
 - Blogs y wikis, creación de contenidos e información actualizados, fomento de la colaboración e interacción de usuarios.
 - Redes sociales, promoción de la compartición de la información y conexión con otras personas que tienen los mismos intereses
 - Marcado, reemplazo de la taxonomía por la folcsonomía para permitir que los usuarios contribuyan con metadatos.
 - Sistemas RSS; acceso continuo a las últimas noticias y actualizaciones
 - Mashups, combinación de diversas tecnologías web para crear un servicio a medida
- (Maness, 2006)

Con las recomendaciones de Mannes en mente, empezamos la primera fase de una campaña que aun está en marcha para ofrecer una comunidad virtual completamente integrada

Objetivos del proyecto

Desde ERLIS se esperaba que la introducción del concepto de biblioteca 2.0 sería un buen posicionamiento para:

- Promover la conciencia de y el compromiso con el servicio bibliotecario
- Dar a los ciudadanos la oportunidad de adquirir habilidades web 2.0
- Crear un grupo de trabajo capaz de formar a los ciudadanos para que gestionen su vida virtual
- Establecer una comunidad virtual para ciudadanos de East Renfrewshire que permita visitas y colaboración

- Fomentar participación y colaboración entre distintos grupos (por ejemplo jóvenes, ancianos, clases acomodadas, desempleados,...)

¿Por qué SNS?

Aunque inspirados por el éxito de sitios web de bibliotecas 2.0 como el de la Ann District Library, ERLIS, al igual que otras muchas pequeñas bibliotecas carece de los fondos económicos y del conocimiento técnico necesarios para desarrollar una web 2.0 propia. De acuerdo con el análisis de distintas alternativas rentables, decidimos que utilizando una aplicación SNS gratuita podríamos alcanzar de modo realista a nuestros usuarios e interactuar con comunidades e individuos fuera de nuestro “jardín cerrado”^{N.T.}. El modelo tenía una ventaja sobre el de Ann Arbor, y es que permitía al servicio bibliotecario alcanzar a usuarios futuros y ya existentes y comunicarse con ellos “en su terreno”, en un espacio que ya estaban frecuentando. Esta idea también reflejaba los puntos de vista de Miller en su “libro blanco” de 2006 sobre los desafíos de la biblioteca 2.0:

...de la misma forma que ofrecemos servicio a quienes vienen a nosotros, tenemos que llegar más allá de las fronteras del espacio de la biblioteca, y empezar a llevar los servicios a la gente en los lugares en los que ya están interactuando (Miller, 2006, p. 8)

En octubre de 2007, Nielsen informó de que, por primera vez, la cantidad de accesos de sitios SNS, como Facebook y MySpace, superó el número de accesos de páginas de correo electrónico como Hotmail y Google Mail. Esto indica un cambio en las formas que la gente elige para interactuar en línea, e ilustra el crecimiento de los sitios SNS como los medios preferidos entre redes de amigos. Las estadísticas también mostraba que Reino Unido, con 18.9 millones de usuarios, se ha convertido en el segundo mercado de redes sociales por tamaño, sólo después de Estados Unidos. También destacaba que al menos un 40% de los adultos con conexión a Internet en el Reino Unido están suscritos a al menos una red social. Al principio de 2008, parecía que SNS iba de éxito en éxito.

ERLIS no pretendía entrar en el mundo SNS a ciegas, así que se estableció un periodo de consulta para determinar el formato de las páginas de Facebook y encarar los desafíos potenciales, a la vez que se discutían soluciones apropiadas para problemas como:

- Temas de privacidad
- Ética bibliotecaria
- Implicaciones legales
- Publicidad
- Formación del personal
- Conciencia creativa
- Fomento de la participación

Con el objetivo de ser capaces de tratar estos asuntos, ERLIS estableció una evaluación interna de los proveedores de SNS más populares para determinar cuál era el que mejor se adaptaba al servicio. En la siguiente sección se da cuenta de cómo tomamos la decisión de seleccionar Facebook como proveedor SNS

Elección entre Bebo, Facebook y MySpace

La revista de informática *Which* ha realizado hace poco un estudio independiente para analizar los diez sitios SNS más populares, de acuerdo a los siguientes criterios:

^{N.T.} La expresión inglesa “walled garden” (literalmente “jardín cerrado con un muro” hace referencia en el ámbito de Internet a un conjunto de servicios cerrado y controlado

- Amigabilidad para el usuario
- Gama de funcionalidades
- Privacidad y seguridad

Bebo se colocó en primer lugar con un 79%, seguido de cerca por Facebook con un 74%, mientras MySpace, con un 67%, ocupaba el tercer puesto (Smithers, 2008)

Estos tres sitios SNS puntuaron también muy alto en otro estudio que analizaba la frecuencia de los acceso de usuarios localizados en Reino Unido; Facebook obtenía el 2.38% de todos sitios mientras Bebo tenía un 2.16% y MySpace un 1,67% (Hitwise Intelligence, 2008).

Utilizando una matriz de evaluación a medida, ERLIS fue capaz de establecer cuál de los tres sitios SNS más populares se adaptaba mejor a sus necesidades sociales. La evaluación demostró lo siguiente:

Configuración y usabilidad: de acuerdo a la facilidad de establecer una cuenta y buscar información relevante y grupos, Facebook obtuvo a mejor puntuación, ya que su navegación era clara y no permitía la personalización de fondos de pantalla en los perfiles de usuario. Facebook también puntuó más alto que Bebo y MySpace ya que estos eran menos ordenados y más estandarizados en sus plataformas.



Parámetros de privacidad: Puesto que Bebo se dirige a una audiencia joven (13-24), tienen los parámetros de privacidad más claros. Sin embargo, la parametrización de Facebook permite a los usuarios establecer niveles de privacidad para determinar a qué partes tienen acceso los “amigos”. Esto aporta flexibilidad y autonomía.

Libre de publicidad: Una visita a las páginas de registro de cada sitio puede ilustrar las distintas aproximaciones publicitarias. Por biblioteca y por servicio público, estamos obligados a mantener una posición de independencia, por lo tanto, se dio mucha importancia a mantener a los usuarios tan libre de publicidad de terceros como fuera posible. Todos los sitios, aunque son gratuitos, se financian por la publicidad, por lo que era imposible mantener un entorno completamente libre. A pesar de todo, Facebook era con diferencia la opción menos intrusiva.

Adaptación a la biblioteca: Sólo Facebook ofrecía una presentación dedicada bibliotecas, mientras Bebo o MySpace tenían que ser adaptadas a la fuerza a partir de páginas diseñadas para personas, no para organizaciones. Facebook había hecho un esfuerzo consciente para atraer a bibliotecas y bibliotecarios, y una investigación más profunda nos llevó a la conclusión de que varios bibliotecarios de distintos países habían empezado a utilizar la aplicación para construir comunidades: “Nos gustan las bibliotecas públicas”, “Apoya a la biblioteca pública” “Bibliotecas de nueva generación”, “Bibliotecarios y Facebook” y “Bibliotecarios Rock”

Popularidad general: De acuerdo a un estudio cuantitativo independiente realizado por Hitwise (2008) y Nielsen (2008)

Ranking general: Resultado de combinar las siguientes puntuaciones:

MATRIZ DE EVALUACIÓN	Configuración y usabilidad	Parámetros de privacidad	Libre de publicidad	Adaptación a la Biblioteca	Popularidad genera	Resultado total	Ranking general
Facebook	3	4	4	5	5	21	1
MySpace	3	3	1	2	4	13	3
Bebo	4	4	2	3	3	16	2

Facebook resultó ser el que mejor se adaptaba a ERLIS, ya que proporcionaba:

- El mejor resultado en popularidad
- Un perfil dedicado a bibliotecas
- Navegación, perfiles y búsquedas muy claras
- Parámetros de privacidad sofisticados
- Menos publicidad

Las cuestiones legales y éticas

Los criterios de evaluación nos sirvieron de ayuda al permitir que ERLIS tomara una decisión bien informada sobre qué proveedor SNS elegir. Sin embargo, teniendo en mente que las bibliotecas públicas son “espacios públicos, imparciales y de confianza” (McMenemy, 2008), sintieron que todavía había cuestiones que resolver en relación con la ética, la legalidad y la formación del personal antes de preparar el lanzamiento de la página de la Biblioteca en Facebook.

Se establecieron contactos con el servicio legal del Ayuntamiento de East Renfrewshire para estar seguros de que les parecía bien el establecimiento de un perfil en un sitio SNS. Después de la consulta se realizaron y cargaron en la página web unas pautas que se dirigían a “educar a los usuarios en una navegación segura en Internet y SNS”

También se redactó una exención de responsabilidad para aclarar que ERLIS no apoya ninguno de los reclamos publicitarios que aparecen en las páginas. Este sería un ejemplo:

La presencia de un anuncio en esta página web no es una garantía de la autenticidad o calidad del producto, servicio o sitio web anunciado, y el ayuntamiento no se hace responsable de ninguna reclamación que pueda surgir al respecto.

Un equipo de trabajo formado

ERLIS sentía claramente que tenía la responsabilidad de difundir el conocimiento de la web 2.0 y las bibliotecas 2.0 en la comunidad. Los encargados de las diez bibliotecas comunitarias fueron invitados a una sesión introductoria. El objetivo de esta sesión era concienciar y educar en la necesidad de formar al personal que atiende al público en el uso de las tecnologías emergentes y afrontar las dudas que pudieran tener para que pudieran, a su vez, comunicárselo a los usuarios. La formación del personal está en marcha y se extiende más allá del uso de SNS. Esto será abordado más adelante.

Después de elegir un proveedor y de tratar los asuntos pertinentes, ERLIS estaba listo para el siguiente paso; establecer las páginas de Facebook para cada una de las bibliotecas comunitarias. En la próxima sección los autores presentarán una guía detallada de cada paso a dar para ayudar a los lectores a visualizar cada fase del proceso y a otras bibliotecas a crear y gestionar sus propias páginas Facebook.

Paso 1: Crear la páginas Facebook

El primer paso para cargar de información las páginas fue copiar los datos básicos de la página estática, apoyados en las plantillas Facebook. Esto incluía:

- Cargar imágenes, horarios de apertura y detalles de contacto de cada sucursal
- Establecer un enlace a Google Maps, a través de Facebook, para ayudar a los usuarios a localizar la biblioteca física (esto se hace automáticamente)
- Establecer un hiperenlace entre la página estática y la de Facebook para asegurarse de que ambas páginas podían coexistir y utilizar aplicaciones de usuario compartidas
- Configurar los parámetros de tal forma que se restringiera el acceso de determinados usuarios a determinadas páginas (esto era un opción que ERLIS no utilizó)

Paso 2: Construcción de la plataforma

El siguiente paso implicaba la adición de una nueva aplicación llamada “Información en detalle”, que permitía la inclusión de un servicio de información adicional e hipervínculos específicos a cada sección.

- Servicio para adultos y jóvenes
- Centros de aprendizaje
- Cómo hacerse socio de la biblioteca
- Pautas para proteger los datos personales en línea
- Concienciación para una navegación segura
- Posibilidad de enlazar a otras páginas de East Renfrewshire:
 - Servicios públicos
 - Grupos bibliotecarios relevantes en Facebook
- HTML simple, que permitió cargar los logos de ERLIS
 - “World at you’re your Fingertips”
 - “Charter Mark”

Paso 3: Creación de un espacio interactivo

- The Wall (el tablón de anuncios) ofrece un espacio para que los usuarios dejen sus comentarios, sugerencias, o participen en chats asincrónicos con el servicio bibliotecario y otros “fans”
- La mesa de discusión ofrece una plataforma que alberga un “mini-foro”; ERLIS lo utilizó para obtener información de los usuarios sobre el servicio y para publicitar actividades
- El mini-alimentador permite a ERLIS “lanzar” información a los usuarios, lo que les capacita para identificar rápidamente nuevos contenidos:
 - Como “fans”, los usuarios pueden suscribirse a “mini-alimentadores” que aparecen en sus propios alimentadores y en los de sus amigos.
 - ERLIS los utilizaba para enviar mensajes de grupo a los usuarios para comunicarles cambios en la oferta de servicios y para promover nuevas actividades
- La sección de actividades era utilizada para anunciar próximas actividades y para mostrar hipervínculos con la información sobre las reservas de entradas
- Las aplicaciones de streaming-media serán utilizadas para cargar videos, como por ejemplo guías de usuario o películas sobre actividades; también es posible cargar fotografías o campañas promocionales. Las dos aplicaciones permiten que tanto los administradores como los usuarios cuelguen comentarios (posts)

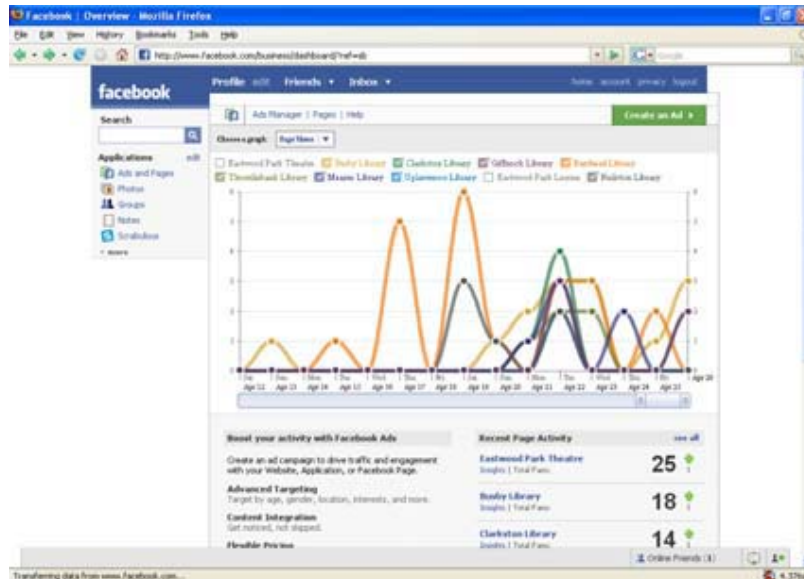
Paso 4: Administración y moderación

Los moderadores son anónimos; tienen capacidades de administrador y pueden quitar comentarios inapropiados, como afirmaciones difamatorias. No hay limitaciones para establecer moderadores, sin embargo, ERLIS selecciona personal de cada una de las secciones para cada página y les da la responsabilidad de administrar la administración generada por los usuarios en su sección.

Los moderadores y administradores también pueden hacer un seguimiento del uso de las páginas para determinar:

- Número de accesos a cada página
- Número de nuevos usuarios que acceden o de antiguos usuarios que salen
- Una visión general de los comentarios, los temas de discusión y las imágenes que se visualizan

Estas estadísticas se traspasan inmediatamente a un gráfico (véase cuadro 6) que refleja las visitas en un periodo de dos semanas y permite observar cómo están interactuando los usuarios con el servicio, y destaca los elementos que funcionan y los que no.



Con una base de diez o más usuarios, el administrador puede observar información adicional sobre tendencias en relación con la edad y el sexo, utilizando la herramienta de Facebook “Insights”. Se crea automáticamente un gráfico que refleja la evolución de cada página; ERLIS descarga estos gráficos regularmente y conserva sus propios registros en Excel.

Paso 5: Publicación de las páginas Facebook

Después de llevar a cabo un estudio de usabilidad entre el personal y los miembros habituales de la red, ERLIS afinó el contenido y publicó sus páginas Facebook. La lista de las páginas, incluyendo la URL, está disponible en el apéndice. El cuadro 7 muestra una imagen de una de las páginas:

facebook - Busby Library - Mozilla Firefox

http://www.facebook.com/pages/Busby-United-Kingdom/Busby-Library/146542731

facebook Profile Friends Inbox Home Account Privacy Help

Search

Applications Add and Pages Photos Groups Applications

Busby Library

4 Shows more Photos



Location: Main Street, Busby, United Kingdom, G76 6DX (0145 577 417)

Hours:

- Mon: 10:00 pm - 5:00 pm
- Tue: 4:00 pm - 8:00 pm
- Wed: 10:00 am - 5:00 pm
- Thu: 2:00 pm - 5:00 pm
- Fri: 10:00 am - 1:00 pm
- Sat: 2:00 pm - 5:00 pm
- Sun: 9:30 am - 1:00 pm
- 2:00 pm - 5:00 pm

Information:

- Website: <http://www.eastrenthames.gov.uk/Busby...>
- General Information:
 - Disabled access
 - Adjacent car parking
 - Induction Loop System at service counter
 - Toilet facilities
 - Photocopying facilities
 - Fax facilities

Extended Info:

- Services for Adults:
 - Books
 - Large print books
 - Talking books for adult
 - Healthy Reading books
 - Newspapers
 - DVD hire
 - Music CD hire
 - Language learning tapes and CDs
 - Reference and enquiry service
 - Reading Group
 - Local Community Information
 - Government Information
 - Local History Information
- Learning Centre:
 - Courses available in:
 - Basic IT, e-mail and ICT
 - Access to 600 online courses
 - Learn Direct Scotland accredited
 - LAN accredited
 - 8 bookable PCs
 - Free high speed internet access
 - Access to office applications (e.g. e-mail, Word etc)
 - All PCs with assistive technology: adjustable height table, large keyboard, tracker mouse ball, large screen and touch screen pc height adjustable table
- Services for young people:
 - Children's area with fiction, non-fiction and picture books
 - Storytelling area
 - DVD hire
 - Talking books
 - Children's activities

Want to see Busby Library?


01455 577 417
01455 577 417

Please exercise safe surfing guidelines when using the Internet and Facebook.

For a full outline of the terms and how to use Facebook's privacy settings: <http://www.facebook.com/help.php?topic=6>

The presence of any advertisement on these Webpages is not an endorsement of the authenticity or quality of the goods, services or website and the Council will not be held responsible for any claims arising in that respect.

Busby Library is part of East Renthames Libraries and Information Service




Business Service Excellence

Arts:

- Eastwood Park Theatre

Sports:

- Eastwood Park Leisure
- Berthold Sports Centre
- Isleham Leisure Centre

Events:

- There are no events.
- Create Events

Video:

- There are no videos for Busby Library.
- Add Videos

Discussion Board:

- Displaying 1 discussion topic
- Start New Topic
- See All

Help us improve your library!

- 1 out of 1 users - updated on Feb 4, 2007 at 1:34 pm

Misc Feed:

- Busby Library has recent activity.

Create a Page for your business | Remove no from Page

Facebook © 2008 | Advertisers | Businesses | Developers | About Facebook | Terms | Privacy | Help

Done

Cuadro 7

Paso 6: Concienciando y fomentando la participación

Puesto que el motor de búsqueda de Facebook puede tardar hasta cinco días en localizar nuevas páginas, ERLIS decidió preparar una campaña de marketing viral eficaz.

- Se estableció un día de lanzamiento oficial
 - Se enviaron notas de prensa a periódicos locales y nacionales, al Chartered Institute of Library and Information Professionals y al Scottish Library and Information Council
 - Se cargaron en Flickr fotografías del personal interactuando con Facebook
- Creación de una página web estática en el sitio del Ayuntamiento
 - Con el objetivo de presentar Facebook a los usuarios, explicando los beneficios de participar y dando una lista de los enlaces
- Carteles (cuadros 8 y 9) que se colgaron en la biblioteca y otras dependencias municipales
 - URL de cada página
 - Ampliación del alcance de la campaña y publicidad para usuarios y no usuarios
- Se animó al personal de la Biblioteca a participar en el marketing viral promoviendo las páginas a través del boca a boca
- Se envió un correo electrónico al personal con información descriptiva y enlaces
- Nombramiento de un líder de Facebook en cada sección
 - Responsable de actualizar contenidos, moderar discusiones y mantener al día a los usuarios en noticias y asuntos que afectan a la comunidad
 - A largo plazo, los líderes tendrán que crear nuevos contenidos y trasladar o adaptar los antiguos desde la página estática hacia su correspondiente 2.0
- Establecimiento de una base de amigos con los usuarios de redes sociales existentes:
 - Los usuarios deben tener una cuenta Facebook para hacerse amigos de ERLIS
 - ERLIS colgó comentarios sobre las nuevas páginas Facebook en la red de Glasgow, que cuenta con 107,442 miembros.
 - Las noticias de las páginas aparecían en los mini-alimentadores de los miembros de la red de Glasgow y ofrecía un enlace para suscribirse



Cuadro 8

Cuadro 9

Paso 7: Alcanzar a los miembros de redes a través de publicidad dirigida

La función “Social Ad” (anuncio social) de Facebook ofrece la posibilidad de utilizar publicidad de pago “Pay per click” para publicitar directamente actividades e información con los usuarios que da un perfil concreto. ERLIS utilizó esta funcionalidad para promocionar actividades de autor, y resultó ser una forma acertada para llegar a aquellos usuarios que habitualmente no acuden a una biblioteca, ni física ni virtualmente.

En mayo de 2008 ERLIS consiguió una actividad con la autora Jodi Picoult, uno de los mayores éxitos de ventas. Esto era un desafío para la biblioteca, ya que hasta ahora los editores de Picoult habían primado las librerías en vez de las bibliotecas para las actividades de la autora. Por eso, conseguir un buen resultado es imperativo.

Se creó un “social ad” para dirigirlo a todos los usuarios en el área de Glasgow que habían seleccionado en su “información personal” a Jodi Picoult como su escritora favorita o “My sister’s Keeper” como su obra favorita. La búsqueda de Facebook obtuvo 80 personas que cumplían estos criterios. ERLIS decidió probar la función “social ad”, comprando un espacio publicitario que mostraría la descripción del evento en estas páginas personales. Se decidió que los anuncios estuvieran en marcha hasta el día de la actividad y ERLIS aceptó pagar 0.05\$ por cada vez que un usuario pinchaba en el anuncio. Si nadie pinchaba no habría coste.

La actividad con Jodi Picoult no ha tenido lugar en el momento en el que se escriben estas páginas, pero la información que tenemos de Facebook ha sido positiva.

Mejora de la imagen general del servicio bibliotecario

La entrada de ERLIS en el campo SNS ha sido emocionante, no sólo para East Renfrewshire sino para el conjunto de los profesionales bibliotecarios. Se ha convertido en el primer ayuntamiento del Reino Unido que permite a la comunidad acceder a toda la información sobre sus servicios a través de una red social. Además de los beneficios evidentes, como la mejora de las capacidades del personal y los usuarios de la biblioteca, y el aumento del alcance del servicio fuera de su edificio, el servicio ha disfrutado otras ventajas significativas en materia de relaciones públicas.

La historia ha sido reflejada por la prensa general, *The Scotsman* (que dedicó un editorial de media página), *The Times*, y varias publicaciones locales (*The Extra*, *Southside News*), por no mencionar los diversos enlaces y menciones en distintos blogs bibliotecarios del Reino Unido. Esto ha llevado a una mejora de la concienciación en públicos diversos.

A día de hoy, otras siete entidades locales del Reino Unido han contactado con ERLIS para obtener consejo e información sobre la posibilidad de establecer sus propios servicios en Facebook.

Aunque es demasiado pronto para establecer el valor que esta nueva aventura aporta, las apreciaciones ordinarias de los responsables de servicios, el personal y los usuarios de la biblioteca confirman que, hasta este punto, la campaña ha sido un éxito. Los siguientes comentarios han aparecido en distintas plataformas y han sido escogidos para ilustrar el valor que los usuarios perciben de esta iniciativa:

“Crea un foro de discusión en el que los usuarios pueden decirnos lo que les gusta y lo que no de los servicios, y así podemos seguir mejorando”
Concejal Mary Montague, Ayuntamiento de East Renfrewshire.

“Una buena forma para que el ayuntamiento se mantenga en contacto con los votantes... al ofrecer esta plataforma, [ERLIS] está abriendo el debate, animando el espíritu de la comunidad y haciendo la organización un poco más accesible”

Andrew Thomson, Consultor de Internet (citado en MacLeod, 2008)

“East Renfrewshire ha hecho un gran trabajo uniéndose a esta tecnología, mostrando así que son conscientes y capaces de encarar los posibles problemas. Es, evidentemente, un proyecto que ha sido pensado y desarrollado con claridad, no es simplemente dar palos de ciego en un intento de ser “modernas”, y por ello se puede sospechar que puede tener mucho éxito”

Carly Cox, bibliotecaria y miembro de redes sociales

Hasta hoy, las páginas de ERLIS en Facebook han atraído usuarios no sólo de Renfrewshire y sus alrededores, sino también de Australia, Londres, Oklahoma, Arabia Saudí y Toronto; lo que prueba que la red social ha llevado a la biblioteca a aumentar su alcance.

Una oportunidad para crecer

ERLIS está deseando continuar en el camino de la integración con la web 2.0 y tiene la firme intención de seguir ganando presencia como biblioteca 2.0. Facebook ofrece varias aplicaciones que podrían ayudar al servicio a seguir desarrollando su espacio SNS interactivo.

- Estanterías visuales
- Reseñas de libros
- El libro del día
- Funcionalidades de búsqueda OPAC

La necesidad de inversiones

Tal y como se ha dicho, ERLIS no dispone de un presupuesto aparte para biblioteca 2.0. Esto es lo que explica que, en las primeras etapas del proyecto se optara por aplicaciones libres. Sin embargo, en abril de 2008 el servicio fue premiado por el Fondo de Innovación y Desarrollo del Consejo Escocés de Información y Bibliotecas con 8.400 libras. Esto permitirá una muy necesaria inyección de dinero para la dirección y permitirá que ERLIS materialice el sueño de un servicio de biblioteca virtual integrado y participativo a través de:

- Formación continua del material en las nuevas tecnologías de biblioteca 2.0
 - El conocimiento se traspasará a la comunidad a través de talleres y clases
 - Los participantes en las clases crearán una Wiki sobre historia local de East Renfrewshire y establecerán un blog del grupo
- Educar a los escolares del instituto local, Barrhead Hight School, para que se conviertan en “Campeones de web 2.0”
 - Los ganadores serán compañeros voluntarios y colaborarán en la difusión de la información y el conocimiento a los otros colegios (veinticuatro) e institutos (siete) de East Renfrewshire
- “Pulse FM”, la radio local de la comunidad, producirá contenidos para la descarga
- Los RSS serán incluidos en la web estática del ayuntamiento, lo que mantendrá la día a los usuarios sobre nuevos materiales y la disponibilidad de clases.

En desarrollo

Tal y como se ha dicho previamente, ERLIS está actualmente en los pasos iniciales de una campaña a largo plazo que pretende crear un servicio de biblioteca virtual plenamente integrado

y participativo. En los apartados anteriores hemos relatado los tres primeros meses de este viaje. El siguiente apartado de esta ponencia expondrá los planes para el futuro, destacando actividades que, en el momento de escribir esta ponencia, estaban clasificadas como “en desarrollo”.

Wiki de historia local

Están en marcha los trabajos para crear una wiki que incluya el contenido que actualmente se encuentra en la web de la biblioteca “Pasarela hacia el pasado”. Esta web contiene ahora en la actualidad 1752 artículos, y la comunidad la considera un servicio de incalculable valor. Se espera que al abrir el contenido a comentarios y colaboraciones de los usuarios la web atraiga a la gente y la anime a contribuir con sus propias fotografías, ideas, historias, para crear una memoria colectiva de East Renfrewshire y una historia social colectiva de la zona. La wiki será utilizada en las sesiones de formación para mostrar lo fácil que es colaborar.

Televisión de East Renfrewshire

En algunas de las bibliotecas públicas de East Renfrewshire hay pantallas gigantes de plasma que se usan para promocionar actividades locales y nuevos desarrollos de la biblioteca. ERLIS ha llegado a un acuerdo con el proveedor de este servicio para crear una web en la que los usuarios puedan conectarse con su contraseña y ver los mismos contenidos que se visualizan en estas pantallas. Los usuarios también pueden instalarse un alimentador de contenidos RSS para que se les avise inmediatamente de las novedades; este contenido también puede ser descargado como iTunes, así que se puede ver en un reproductor “ipod”.

Blog del Club del Libro

El blog del Club del Libro ofrecerá una plataforma para que los diez clubs de lectura puedan mantener un registro en línea de los libros que están leyendo en cada momento y cargar comentarios de los usuarios. Esto permitirá a las personas que no pueden desplazarse o no pueden asistir a los encuentros implicarse en el grupo mediante una participación en línea. Será también una herramienta de preservación, ya que genera un archivo de lecturas y reseñas. También se espera que fomente el diálogo y la comunicación transversal entre los diferentes clubs de lectura de East Renfrewshire.

Conclusión

Internet representa un espacio público, igual que las bibliotecas públicas, un espacio en el que los ciudadanos pueden unirse para desafiar las perspectivas políticas y promover la democracia (Habermas, 1989; Middel, 2000). La evolución de la web y la introducción de conceptos como web 2.0 y biblioteca 2.0 ha cambiado “la forma de interactuar socialmente de las comunidades” (Curran y otros, 2007, p. 291)

ERLIS está seguro de que sus diez bibliotecas públicas continuarán prosperando en sus localizaciones físicas en un futuro próximo, ofreciendo un lugar fundamental que hace posible, fomenta y educa; sin embargo, reconoce que ha llegado el tiempo de construir espacios virtuales participativos e interactivos en los que la gente se conecte, colabore y contribuya al conocimiento colectivo de su propia comunidad.

El primer paso de esta campaña ha sido un enorme éxito; ha mejorado el nivel del servicio, ha contribuido al desarrollo personal de los trabajadores y ha creado un espacio virtual en el proveedor de SNS Facebook. También ha capacitado a la biblioteca para comunicarse con usuarios de una biblioteca no tradicional.

La ambición de ERLIS va mucho más allá de la red social, y esto ha quedado muy claro en la sección anterior con una serie de “iniciativas en desarrollo” Se espera que el plan esbozado en esta ponencia hará posible que el servicio crezca hasta un funcionamiento pleno del servicio de biblioteca 2.0. Se espera además que la experiencia de ERLIS anime a otras bibliotecas a unirse a ellas en la comunidad global para que puedan también recoger los resultados de una pelea con los pesos pesados.