



Date : 06/06/2008

Bibliotecas sin fronteras: suministro de contenidos, al estilo de Singapur

Chan Ping Wah,
Director, Research and Innovation Services
pingwah@nib.gov.sp

Ngian Lek Choh
Director, National Library
National Library Board, Singapore
lekchoh@nlb.gov.sg

Meeting: 74. Document Delivery and Interlending
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

Durante los dos últimos años, la Biblioteca Nacional de Singapur (BNS) ha diseñado diferentes formas de suministro de contenidos a sus usuarios. El objetivo es hacer más asequibles los contenidos, una vez que los usuarios seleccionan aquellos que les interesan.

El proceso de ayuda a los usuarios a encontrar lo que desean empieza conociendo la forma en que el usuario busca la información que necesita. Si el usuario es capaz de identificar y buscar los materiales por sí mismo, entonces la biblioteca proporcionará las opciones de suministro en el mismo sitio en que él hace su búsqueda. Si el contenido que ha encontrado es una copia digital, el usuario puede descargar el artículo, siempre que se tengan los derechos. Si el usuario acude al bibliotecario solicitando ayuda, éste compilará y le enviará una lista de recursos, con opciones de suministro.

Esta ponencia describe las tres propuestas de la BNS para diseñar modelos de entrega de documentos en espacios de Internet, una vez constatado el hecho de que muchos usuarios usan motores de búsqueda, tales como Google o Yahoo, para hacer sus primeras búsquedas.

Introducción

Cuando empezamos a pensar en esta ponencia, nos hicimos la siguiente pregunta: ¿qué es lo que queremos conseguir cuando hablamos de servicios de préstamo interbibliotecario o suministro de documentos?

Si nos referimos a la forma tradicional de suministrar préstamos o entregar documentos, esto es lo que esperamos: cuando los usuarios de la biblioteca van a la misma buscando la información que necesitan y no encuentran, se dirigen a la biblioteca digital para hacer la búsqueda, o piden al bibliotecario que les facilite la entrega del documento que necesitan.

En realidad, cuando los usuarios no encuentran lo que quieren en los catálogos o en las estanterías de la biblioteca, pueden irse simplemente de la biblioteca, o buscar fuentes alternativas de información, o dirigirse al bibliotecario y pedirle ayuda.

Dadas estas posibilidades, y sabiendo que, cada vez más, los usuarios utilizan motores de búsqueda en Internet para obtener información, nos preguntamos lo siguiente: ¿podremos atender a más usuarios con más eficiencia? El estudio que OCLC ha hecho sobre los hábitos de los usuarios indica que el 84% de las personas que buscan información se dirige en primer lugar a los motores de búsqueda de Internet, y apenas un 1% utiliza los catálogos en línea de las bibliotecas. ¿Qué significa esto para nosotros como bibliotecarios?

Para nosotros, en la BNS, esto significa que si no revisamos la manera de atender a nuestros usuarios, perderemos una gran parte de ellos con el tiempo, particularmente aquellos que han crecido en la era de Internet. Nuestros usuarios habituales continuarán aceptando nuestros servicios actuales, pero los nuevos no. Esta variación en el modelo de uso fue también confirmada por el informe de BL en 2007, donde los jóvenes investigadores exigen una satisfacción instantánea cuando buscan información, y también usan motores de búsqueda en Internet, además de buscar en bases de datos de texto.

Nosotros también consideramos todas las oportunidades ofrecidas por Internet y todas las herramientas de trabajo de las redes sociales, e igualmente el que nuestros usuarios lleven consigo normalmente más de un dispositivo digital móvil. De hecho, muchos de nosotros llevamos dos, uno personal, otro para el trabajo. Estos soportes y dispositivos hacen posible nuevas formas de acceso y suministro.

Hemos decidido que en el rediseño de los servicios de acceso y suministro, no separaríamos la cuestión del acceso de la del suministro. Esto es así porque si no contemplamos todo el proceso como una cadena de igual valor para el usuario, no seremos capaces de llegar a tantos usuarios como nos gustaría. Si solo examinamos el aspecto de suministro sin fijarnos en la forma en que los usuarios buscan la información, solo seremos capaces de atender a aquellos que usan nuestra biblioteca digital o el catálogo en línea para buscar los documentos que necesitan. Esto es una pequeña parte de los usuarios a los que queremos atender.

Intentamos conocer los hábitos de investigación de nuestros usuarios en profundidad, y como utilizan los espacios que frecuentan cuando hacen sus búsquedas.

Conociendo a los usuarios y los espacios que utilizan

Empezamos por analizar los resultados de encuestas de muchas otras bibliotecas, y también la manera en la que nuestros usuarios buscan información. En seguida percibimos que muchos de ellos no confiaban en los catálogos en línea ni en la biblioteca digital.

A pesar de que muchos hojean en busca de información de una forma tradicional correcta, muchos otros utilizan Internet. Al principio, fue difícil para nosotros como bibliotecarios, aceptar que los usuarios no quieren utilizar nuestras colecciones, aunque les digamos claramente que éstas están seleccionadas y organizadas cuidadosamente para su uso.

Cuando me di cuenta de que habíamos construido una fantástica colección de recursos digitales, incluyendo bases de datos de todos las clases, nuestras propias digitalizaciones de las colecciones especiales, artículos y reseñas sobre Singapur, yo (Ngian) hablé con mi hija de 18 años acerca de ello, pensando que quizá no la utilizaba porque no sabía que esa colección era tan completa. Le pedí que distribuyera entre sus

amigos del instituto donde estudia, 200 folletos sobre nuestra biblioteca digital, y aceptó. Pasados algunos meses, cuando ya se habían repartido todos los folletos, le pregunté si ella, o algunos de sus amigos, habían utilizado nuestra biblioteca digital, y me respondió: “no que yo sepa”.

Le pregunté porqué no, como lo haría cualquier madre bibliotecaria, y respondió: “nosotros sacamos toda la información de Internet y sabemos como “autenticar” el contenido comparando la información con más de una fuente”. La miré fijamente, me miró y preguntó: “¿por qué?”. Pregunté a mi vez: “¿por qué no usas nuestra biblioteca digital?”. Respondió: “porque no me resulta útil”. Dijo que cuando está conectada a Internet, realiza muchas otras cosas, además de su búsqueda, salir de sus conexiones para entrar a la de la biblioteca digital de la BNS, ¿es un problema para ella!

Aunque esto es solo una historia de adolescente, he escuchado muchas historias así. Recientemente, cuando algunos de nosotros visitamos una gran biblioteca universitaria en Berlín, los bibliotecarios nos dijeron que los estudiantes usaban Internet para obtener información, aunque tenían en la biblioteca una colección muy buena de recursos digitales. En un estudio realizado recientemente por la universidad, estudiantes no graduados y postgraduados manifiestan que la búsqueda en Internet es, para ellos, la más adecuada y la más utilizada. No sabemos si es lo mismo en otros lugares. Sospechamos que si.

Otra prueba anecdótica surgió de nuestra tentativa de colocar contenidos sobre Singapur en Google, para llegar a más usuarios. Durante muchos años, hemos estado compilando guías sobre Singapur, “Singapore Infopedia”. Cada entrada de Infopedia incluye un pequeño texto alusivo al tema, y una lista de recursos al final del texto. La intención es motivar a los usuarios a leer más sobre cada tema, después de leer el texto.

En noviembre de 2005, habíamos reunido más de 1.000 reseñas, registradas y organizadas claramente con todos los metadata en nuestra web. La dirección es: www.nlb.gov.sp. Cuando el contenido estuvo situado allí, había cerca de 200 a 400 accesos por mes. Después de colocarlo en un micrositio web sin filtros y de hacerlos accesibles en Google, de noviembre de 2005 hasta marzo de 2008, los accesos crecieron de 400 por mes, a 30.000 hasta 150.000 en marzo de 2008. Esta experiencia nos enseñó que si proporcionamos a los usuarios un modo adecuado y fácil para utilizar nuestros contenidos, lo harán. La utilización de este contenido continúa creciendo. En este momento también ha crecido el número de reseñas hasta más de 2.000.

Llegados a este punto, estamos almacenando cada vez más contenidos creados por nosotros en micrositios web y haciéndolos accesibles en Google y en otros sitios de Internet, para que los usuarios nos encuentren al utilizar motores de búsqueda. Cuando nos encuentran, les llevamos suavemente hacia nuestra biblioteca digital, con la esperanza de que también exploren y descubran los otros recursos digitales de la BNS. Deliberadamente hemos tomado la decisión de trabajar en la búsqueda de más canales para llegar a nuestros usuarios, y de explorar motores de búsqueda y espacios de Internet que permitan a nuestros usuarios encontrarnos allí.

Con esto en mente, redefinimos la estrategia para abordar a nuestros usuarios. Los pasos siguientes describen las acciones para llegar a los usuarios, estén donde estén, y hacer accesibles los contenidos, en la medida de lo posible, cuando hagan sus búsquedas.

Tradicionalmente, en el ámbito de suministro de documentos, las bibliotecas:

1. Preparan documentos para su suministro vía adquisición, publicación, digitalización y subscripción.

2. Diseñan una plataforma de acceso para las peticiones de los usuarios, tanto física como virtual.
3. Hacen propaganda del servicio lo más ampliamente posible.

Entonces simplemente esperamos...- un ciclo típico en el que nosotros estamos preparados, tu pides, y nosotros suministramos.

Las tres nuevas propuestas

Ahora queremos ofrecer tres nuevas para el suministro de contenidos (no solo suministro de documentos) que creemos relevantes para el mundo actual.

I Suministro de contenidos – El modelo restaurante (El usuario entra en el restaurante, hay un menú, el usuario elige y pide, el chef cocina el plato y lo lleva)

En esta propuesta, las bibliotecas adquieren y organizan los contenidos; diseñan plataformas de suministro y publicitan el servicio. Esto es realmente el suministro de contenidos dentro del espacio de la biblioteca. Tradicionalmente, es lo que se ha hecho durante mucho tiempo. Se da por supuesto que los clientes que hacen el pedido son los usuarios que saben de la existencia de la biblioteca, o al menos saben que la biblioteca es un suministrador de contenidos. Ellos han escogido utilizar la biblioteca para obtener la información.

Esto es un modelo del tipo “los usuarios solicitan, las bibliotecas suministran”. En este modelo, además de confeccionar los catálogos para que los contenidos estén disponibles, y localizar y empaquetar los documentos para su envío, bajo pedido, hay que lidiar también con los derechos de autor. Esto implica negociar con los propietarios del contenido, los derechos de la biblioteca a suministrar ese contenido. Para este servicio, las bibliotecas diseñarán un sistema para responder las solicitudes de contenidos. Esto incluirá la identificación y derechos del solicitante, el proceso y sistema de suministro y el pago. Esto es normalmente lo más costoso del modelo de suministro de contenidos hecho en la biblioteca. Para diseñar un buen servicio, las bibliotecas, generalmente, crean un elaborado entorno para ofrecerlo. El costo que supone crear tal infraestructura puede ser prohibitivo. Pensamos que este modelo funcionará si existe una gran demanda del servicio, o si el valor de los contenidos suministrados es lo suficientemente elevado como para justificar la inversión en el sistema y en el servicio.

II Suministro de contenidos – El modelo del pescador (El usuario va a mar abierto, sabiendo qué especies de pesca hay). El usuario lanza el sedal con el cebo. Deja ir lo que no necesita y guarda aquello que quiere.)

En esta propuesta, las bibliotecas no solo confeccionan los catálogos de los contenidos. También suministran el propio contenido cuando lo necesita el usuario. Sin embargo, en estos tiempos, las bibliotecas no necesitan crear una plataforma para el suministro, o en cualquier caso no toda la infraestructura tiene que ser suya. Recomendamos que las bibliotecas utilicen plataformas muy conocidas como espacios de búsqueda (Google, Yahoo y MSN) y espacios de redes sociales (You-Tube, Flickr, Wikipedia, My-space,

Face-book, etc.) para suministrar sus contenidos. Estos son los espacios de los usuarios creados por otros proveedores de servicios, distintos de los espacios de la biblioteca.

Aunque el espacio de la biblioteca aun es un lugar conocido con seguidores fieles en todo el mundo, está claro que la popularidad de los espacios en Internet crece muy rápidamente. Las bibliotecas no pueden ignorar el poder de tales espacios. Las encuestas muestran que las bibliotecas tienen que hacer planes específicos para estar a su altura o corren el riesgo de perder usuarios. Encuestas tras encuestas muestran que el motor de búsqueda se está convirtiendo en la plataforma por defecto donde los clientes buscan y consiguen información. Los usuarios, especialmente en las redes sociales, quieren compartir de igual a igual prácticamente todo, incluyendo la información. Los usuarios de hoy en día están tan apegados a las redes sociales que aceptarían mejor un contenido “suficientemente bueno”, siempre que puedan estar dentro de su red favorita, que dejar su red por otro espacio con contenidos más fiables, como el de una biblioteca.

Hemos hecho ensayos con éxito y nos gustaría manifestar que las bibliotecas pueden preparar contenidos con una simple estructura adicional y “esparcir” estos lotes de información (contenidos) dentro de esos espacios. Los cibernautas que navegan por esos espacios se encontrarán casualmente con esos lotes preparados por bibliotecas, cuando estén buscando información. No necesitan salir de su espacio. En otras palabras, los contenidos de las bibliotecas y bibliotecarios formarán parte del espacio social. Los cibernautas sociales aceptarán de buen grado, compartir e intercambiar los contenidos con nosotros, al igual que comprometerse a enriquecerlos recíprocamente. Esto es demanda de información y suministro de contenidos de igual a igual. Para nosotros es la biblioteca 2.0.

No todos los lotes de contenidos son gratuitos. En lugar de “esparcir” los contenidos a texto completo en esos espacios sociales, las bibliotecas también pueden confeccionar resúmenes, sumarios o simplemente los metadatos para que los usuarios accedan. Tal información permitirá a los cibernautas estudiarla y tomar una decisión fundamentada para solicitar su suministro. En este servicio, el proceso de suministro debe ser tan simple y apropiado como sea posible, con una mínima exigencia de identificación y un medio de pago sencillo (como tarjeta de crédito, tarjeta prepago o cuenta depósito). Si las bibliotecas tienen contenidos de gran valor, pueden combinar este método con el primer método, con una plataforma de suministro más sofisticada. Sin embargo, creemos que el segundo método es suficiente hoy en día para la mayoría de las bibliotecas.

Existen otras ventajas al igualarnos con los espacios electrónicos proporcionados por otros proveedores de servicios. Una de ellas es que las bibliotecas no necesitan hacer propaganda de sus contenidos. Los propietarios de los espacios sociales tienen un enorme interés en mantener sus espacios vivos y atractivos. Su interés es mantener una gran cantidad de miembros y un alto tráfico. Ellos se ocuparán de tener la capacidad necesaria para gestionar usuarios, interacciones de usuarios, y gestión de comunicaciones. Esto evitará a las bibliotecas muchos dolores de cabeza innecesarios. La segunda ventaja es que cada una de las redes sociales define sus propias audiencias. Si las bibliotecas apenas tienen coste “esparciendo” sus contenidos en esos espacios, entonces este modelo es un medio efectivo para echar la red de la biblioteca tan lejos como pueda, para poder alcanzar un segmento de usuarios lo más amplio posible, sin el consiguiente lastre económico. Tradicionalmente, las bibliotecas abogan por segmentos

definidos de clientes porque supone un coste considerable (dentro del, a menudo, limitado presupuesto de la biblioteca) crear un sistema de suministro para un segmento definido. Cuantos más sistemas, más alto será el coste.

Esto es un modelo “las bibliotecas suministran, los cibernautas piden”, donde el usuario dirige el acceso al contenido. Las bibliotecas colocan sus contenidos seleccionados en los espacios electrónicos más frecuentados, dentro de los cuales los usuarios pasan más tiempo. Cuando sus usuarios necesitan el contenido, hacen una búsqueda y el contenido ya está allí. La mayor parte del tiempo no hay necesidad de suministro.

El servicio es un casi perfecto eco-sistema de suministro de información para los usuarios, estén donde estén, con un gasto mínimo. Las bibliotecas pueden centrarse en la creación de lotes de información útil para diferentes grupos seleccionados y colocarla en los espacios que frecuentan esos grupos.

La BNS adoptó este modelo extensivamente en los 2 años pasados, en un principio para la difusión de contenido electrónico. Como se ha mencionado, hemos puesto Singapore Infopedia disponible para los usuarios de Google hace ya un año. Ese portal registra casi 1,6 millones de visitas por año a artículos. También permitimos a los usuarios comentar los artículos e, igualmente, descubrir otros artículos o contenidos relacionados dentro de la BNS. También hemos adoptado el mismo modelo para divulgar nuestra base de datos de imágenes. Además de tener nuestras imágenes disponibles en Google, también lo están en Flickr. Otro interesante proyecto en el que estamos embarcados es la digitalización de nuestra prensa antigua. La intención es que esté disponible para los usuarios de Internet, esta vez con un sistema de pago incluido.

III) Suministro de contenidos – El modelo franquicia

Uno de los sectores clave de nuestros usuarios es la comunidad de investigadores. Los contenidos que estos investigadores necesitan es, generalmente, más especializados. Sabemos que los investigadores trabajan, en general, dentro del portal de su institución o comunidad. No utilizan sistemas creados por bibliotecas para solicitar contenidos, ni siquiera cuando es la única forma. Esperan encontrar lo que buscan en Internet o en la biblioteca de su institución.

Una buena manera de poner nuestros recursos a su disposición, sería permitir que nuestros servicios estuvieran incorporados a su propio portal, vía algún tipo de servicios API (Interfaz de Programación de Aplicaciones). Con esto, los investigadores en su respectiva institución no necesitarán navegar por varios portales para pedir o acceder a contenidos. Al contrario, dentro de su propio portal, podrán buscar y acceder a una biblioteca exterior, como, por ejemplo, a los contenidos de la biblioteca nacional.

Esta forma de colaboración permite a las bibliotecas independientes e instituciones ser relativamente autónomas al presentar sus contenidos, en la oferta de servicios e, incluso, en el proceso de suministro, y a la vez trabajar juntas para responder a las necesidades de sus investigadores. Uno de los desafíos de una biblioteca nacional para ofrecer servicios a la comunidad de investigadores, es la forma en cómo los investigadores buscan información y qué tipo de información requieren. Es casi imposible construir un motor de búsqueda para captar tanto a usuarios comunes como a investigadores. Entendemos que es más práctico dejar que cada instituto de investigación adquiera sus

propios contenidos especializados, localizados por su propio motor de búsqueda especializado, y complementado por los contenidos de la biblioteca nacional.

Este modelo permite a la biblioteca de origen, por ejemplo, a la biblioteca nacional, centrarse en desarrollos de contenidos y procesos de suministro. Usando un API o servicios web, la biblioteca nacional necesita desarrollar un API una sola vez, y puede ser reutilizado por tantos institutos de investigación y comunidades como deseemos. También, utilizando un API, el servicio de suministro de contenidos se presenta al usuario como un servicio integrado, mejor que si el contenido viniera de dos sitios web diferentes.

Ya que esta colaboración viene de “detrás del escenario”, los institutos de investigación dirigen la divulgación del servicio y de los contenidos para sus usuarios. Como en el segundo modelo, los institutos de investigación tienen también un gran interés en que su portal sea atractivo para sus clientes. La biblioteca de origen apenas necesita divulgar su servicio de suministro (vía API) para esos institutos o comunidades.

En la BNS, todavía no utilizamos este modelo. Sin embargo, utilizamos esta idea en otro servicio. Hemos hecho accesible nuestro catálogo para el promotor de un portal de club de libros, llamado Bookjetty. Como media, tenemos cerca de 1,000 accesos por semana a nuestro catálogo en línea desde este portal. Ofreciendo el catálogo en línea para los usuarios de Bookjetty vía un servicio API, llegamos a la clientela de Bookjetty casi sin costes para la BNS, y mejoramos nuestros objetivos.

Conclusión

Para proporcionar los servicios descritos en los tres modelos propuestos, una biblioteca solo tiene que desarrollar un repositorio de contenidos y un proceso de suministro. Estos se pueden utilizar en los tres modelos. Esta es la ventaja del mundo digital, en el cual las bibliotecas no tienen que duplicar las colecciones para poder exponer los contenidos en espacios diferentes.

La BNS continuará desarrollando estos modelos para estudiar como podemos llegar a la mayoría de nuestros usuarios en los espacios de Internet que frecuentan. Quien sabe, puede que un día yo (Ngian) encuentre mi hija utilizando el contenido que seleccionamos y colocamos para ella y sus amigos, mientras navega por su espacio de Internet preferido?

Datos biográficos

Ping Wah forma parte del Consejo de la Biblioteca Nacional desde 1995 y ha contribuido decisivamente en la innovación y desarrollo de nuevos servicios para conocer las necesidades de los usuarios. Dirige un equipo que diseña nuevos servicios, los prueba tanto con los bibliotecarios como con los usuarios, y solo cuando la Prueba de Concepto (POC) tiene éxito, el servicio se pone en práctica. Uno de los proyectos clave que desarrolló con éxito en la BNS fue el proyecto RFID, que redujo el tiempo medio de espera para prestar y devolver libros, de 45 minutos a menos de 5 minutos. Actualmente trabaja en el proyecto piloto Smartshelf que permite localizar libros cuando se colocan o se sacan de la estantería. También es el director clave en la

incorporación de contenidos digitales de la BNS en los espacios de Google o Yahoo. Esto ha supuesto que el uso de Infopedia, una base de datos sobre Singapur, se multiplique por 375, pasando de 400 accesos a 150.000 al mes.

Ngian es la Directora de la Biblioteca Nacional, y la Subdirectora del Consejo de la Biblioteca Nacional. También es la Presidenta de la Asociación Nacional de Bibliotecas de Singapur.

A lo largo de su carrera en la BNS, ha desempeñado un papel activo transformando el sistema de las bibliotecas públicas, donde el trabajo era generalmente manual, en uno en el que la mayoría de los servicios están automatizados y los usuarios de la biblioteca se valen por sí mismos. Esto ha liberado a los bibliotecarios de las tareas más rutinarias para poder hacer trabajo de más valor.

Ngian cree firmemente que las bibliotecas deben atender a los usuarios de la manera que estos desean ser atendidos, especialmente en este tiempo y edad en que casi todos los bibliotecarios y usuarios utilizan herramientas con acceso a Internet, las bibliotecas deben aprovechar estas nuevas oportunidades que se abren a los bibliotecarios para poder llegar a los usuarios con más eficacia y atenderles mejor.