



La experiencia de Singapur: la gestión de Bibliotecas Nacionales en un futuro interconectado desde la perspectiva de un servicio de referencia integral y del trabajo en red.

Ms Fauziah Soeratman

Responsable del Área de Investigación e Innovación de Servicios

Ms Ngian Lek Chok

Directora de la Biblioteca Nacional de Singapur

Ms Soh Lin Li

Responsable de INVENT

Miembro del Consejo de la Biblioteca Nacional de Singapur

Traducción al español: Icíar Muguera López, Biblioteca Nacional de España

Reunión:

73 Bibliotecas Nacionales

Interpretación simultánea:

No

**CONGRESO MUNDIAL DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN:
73 CONGRESO GENERAL Y CONSEJO DE LA IFLA**

19-23 Agosto 2007, Durban, Sudáfrica

<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

“Bibliotecas para el futuro: Progreso, Desarrollo y Cooperación”

Resumen

La Biblioteca Nacional de Singapur desarrolla su labor en diversas áreas, siempre en el contexto de un mundo que tiende predominantemente hacia la interrelación a escala planetaria y la interconectividad futura de personas y dispositivos electrónicos. Con ello intenta dar respuesta a los desafíos generados por los cambiantes estilos de vida de los usuarios de bibliotecas y asimismo sondear los límites de las nuevas posibilidades que el mundo de las interconexiones ha abierto para bibliotecarios, profesionales de la información y expertos.

Este trabajo se centra en las iniciativas emprendidas durante el pasado año por la biblioteca, que tuvieron como objetivo el necesario replanteamiento de los servicios de información y referencia con vistas a su adaptación a los cambios producidos en los estilos de vida de la sociedad del consumo y las innovaciones tecnológicas. En él se describe la implementación de servicios orientados a explotar el potencial de una red de referencia en colaboración, a la que los usuarios puedan recurrir para extraer el mayor provecho de la puesta en común de los conocimientos de una pléyade de bibliotecas, bibliotecarios, expertos en materias diversas, investigadores y autodidactas, accediendo así a información contenida en múltiples ubicaciones y nutriéndose -a través de un servicio de referencia integral y sin complicaciones- de las aportaciones de todos los participantes.

Este trabajo también pretende compartir lo aprendido por la Biblioteca Nacional de Singapur en materia de colaboración. El ejercicio de la cooperación ha permitido a la biblioteca acometer proyectos cuya realización hubiese sido impensable en solitario.

Introducción

Los cambios en los estilos de vida de los consumidores, así como los adelantos tecnológicos, traen consigo nuevas posibilidades que las bibliotecas deben saber aprovechar. Con el fin de seguir ocupando un lugar relevante ahora y de cara al futuro, las bibliotecas pueden y deben continuar aprovechándose de todas las nuevas y excitantes oportunidades que tienen ante sí. Singapur, una diminuta ciudad-estado ubicada en una isla de 699 km² que cuenta con una población de 4 millones de habitantes y no dispone de muchos recursos naturales, no subestima las implicaciones de este desafío.

Estudios recientes han puesto de relieve que, en el caso de Singapur, el índice de penetración de la telefonía móvil entre la población alcanza la cifra del 103,4%, en tanto que un 63,7% de la población se conecta a Internet mediante banda ancha y que tan sólo un 33,8% realiza el acceso a través de llamada telefónica.

La naturaleza de los Servicios de Referencia

Uno de los servicios clave que proporciona la Biblioteca Nacional de Singapur (BNS) es el servicio de petición de información de referencia, que ayuda a que los usuarios conozcan los recursos que la biblioteca pone a su disposición para la satisfacción de sus necesidades informativas.

Cualquiera, en cualquier momento, puede necesitar formular una consulta de referencia. La forma espontánea en la que un usuario genera una pregunta, a partir del momento en que se le plantea una determinada necesidad de información, constituye a la vez un desafío profesional y una oportunidad para que la biblioteca ofrezca sus servicios.

Con esto en perspectiva, la BNS (NLS en sus siglas en inglés) ha estado explorando, durante el pasado año, la forma de sacar el máximo partido al desarrollo tecnológico, aplicado al replanteamiento del sistema de difusión de su Servicio de Información y Referencia (SIR). Tres de los objetivos que el servicio se propuso alcanzar fueron:

- a) *El servicio “al alcance de la mano”*- facilita el que los usuarios del SIR (RIS en sus siglas en inglés) hagan su consulta donde, como y cuando lo deseen, a través de cualquier dispositivo que tengan a mano (PC, portátil, etc.).
- b) *El servicio como estilo de vida* – hace que el SIR esté disponible desde el espacio social en red en el que los usuarios se sientan más cómodos (Google, Yahoo!, MSN (GYM, es decir, “Google-Yahoo-MSN Sitemap and

- RSS”), etc., de forma que no necesiten abandonarlo para acceder al contenido de la biblioteca.
- c) *El servicio como equipo* -brinda el SIR a través de una plataforma de colaboración en línea que permite a los bibliotecarios beneficiarse de los conocimientos y el saber colectivo de su comunidad profesional, facilitando el que puedan reunirse digitalmente para colaborar, discutir y trabajar simultáneamente -en tiempo real- en una misma consulta, usando sus respectivos sistemas de correo electrónico.

Un Servicio adaptado al estilo de vida (Siempre avanzando, junto al usuario)

En esta parte se analiza el procedimiento empleado por la biblioteca para posibilitar el acceso de sus usuarios a través de cualquier dispositivo portátil o con conexión a Internet a su servicio de referencia y a sus colecciones.

Pregúntele @ su móvil

La biblioteca ha diseñado específicamente su Servicio de Información y Referencia para que el usuario lo tenga permanentemente a su disposición vía SMS (“Siempre conectado, Siempre a su lado”).

Dado el altísimo índice de penetración de la telefonía móvil en Singapur y teniendo siempre como objetivo la integración natural del uso del SIR en los distintos estilos de vida de sus usuarios, la Biblioteca Nacional de Singapur acordó añadir en abril de 2006 el Servicio de Mensajes Cortos (SMS) al abanico de canales de contacto que ya venía ofreciendo -entre los que se encontraban el correo electrónico, los formularios web para consultas, el teléfono, el fax y el correo ordinario. Este nuevo canal de comunicación facilitó el que los usuarios pudiesen ponerse en contacto con la biblioteca en todo momento, aun en el transcurso de sus desplazamientos.

Reciba en su móvil la respuest@

De acuerdo con el procedimiento diseñado, la respuesta a la consulta se entrega vía SMS en cualquier parte y a cualquier hora. Aquellas consultas que pueden solucionarse con respuestas más cortas se contestan mediante SMS o correo electrónico, mientras que las consultas más extensas llevan incorporado al mensaje - que hace de anticipo de la respuesta- una dirección URL (Uniform Resource Locator, Localizador Uniforme de Recursos en sus siglas en inglés). La URL permite contestar de forma más exhaustiva y, al dar acceso permanente a la respuesta, permite que el usuario pueda disfrutar del servicio sin restricciones de hora ni de lugar. Lo único que se necesita es un dispositivo con acceso a Internet, por lo que resulta fácil y cómodo de usar, garantizándose además el respeto a la privacidad del usuario, ya que cada URL es única y se guarda siempre dentro del mensaje SMS.

Con este servicio, tanto la consulta como la respuesta se hallan permanentemente disponibles, acompañando al usuario en todos sus desplazamientos: siempre que el usuario disfrute de acceso a Internet podrá hacer uso de los recursos que precise a partir del momento mismo en que reciba la primera contestación. De ahí que la respuesta esté “Siempre a su lado” cuando el usuario se halle “Siempre Conectado”.

Difusión continua y sin interferencias de la información relativa a la consulta

Una de las mejoras introducidas en el servicio es que éste permite, siempre que sea posible, el envío completo a través de Internet de los contenidos de los recursos recomendados. El usuario puede seleccionar, de entre la lista de fuentes de información adjuntada por la biblioteca en su respuesta, los materiales que desea que se le entreguen de acuerdo con el modo de recepción preferido, pudiendo incluso, si lo desea, proceder a su adquisición vía Web y solicitar asimismo su envío.

El SIR a través de espacios GYM (Google-Yahoo-MSN Sitemap and RSS)

En su andadura, la biblioteca pronto descubrió que la mayor parte de sus usuarios jóvenes, verdaderos expertos en el manejo de Internet, no pasan su tiempo en el universo de la biblioteca, sino más bien en espacios GYM y otros entornos sociales en red. De acuerdo con esta constatación la biblioteca facilita el que su Servicio de Información y Referencia pueda ser accedido desde los espacios virtuales favoritos de sus usuarios. Éstos pueden formular sus consultas y navegar por la base de datos de consultas respondidas con anterioridad que la biblioteca pone a su disposición, todo ello sin tener que salir de su entorno habitual.

Nuestros bibliotecarios colaboran en Yahoo!Respuestas contestando preguntas relativas a Singapur, que es nuestro punto fuerte como expertos. Así nos dimos cuenta de que podíamos dar una visibilidad mucho mayor a nuestros ricos recursos bibliotecarios y sacar un rendimiento óptimo de las capacidades profesionales de nuestro personal, ya que estábamos dando respuesta a preguntas reales formuladas por gente real en Yahoo!.

Un estilo de trabajo integral (trabajo simultáneo vs. trabajo por turnos)

En esta sección se analiza la forma en que los bibliotecarios colaboran y aprenden unos de otros en el universo de Internet.

Plataforma de colaboración en forma de wiki

Se creó una plataforma wiki de colaboración en línea que posibilite la puesta en común de conocimientos y enseñanzas y ayude a mejorar la calidad del servicio de referencia, logrando que bibliotecarios de procedencia diversa pudieran reunirse digitalmente para trabajar a tiempo real, hacer análisis conjuntos y contribuir simultáneamente a la resolución de una misma consulta, utilizando sus propios sistemas de correo electrónico desde sus lugares habituales de trabajo.

El personal bibliotecario encargado de las búsquedas puede apoyarse así en las comunidades multidisciplinares de expertos que vayan creándose, aunque no se conozca personalmente a quienes las integran, recabando de esta forma aportaciones que resulten relevantes para la resolución de las consultas más laboriosas. El proceso resultante propicia el aprendizaje, ya que el bibliotecario impulsor mantiene la titularidad sobre la respuesta a la consulta a la vez que recibe y utiliza las enriquecedoras contribuciones de los demás miembros de la plataforma, lo que mejora las capacidades del personal para hacer frente a los desafíos planteados por las consultas más difíciles.

En este sistema de organización las comunidades de colaboración pueden formarse dinámicamente a medida que vayan planteándose las consultas y de acuerdo con la temática de éstas. Los bibliotecarios participantes y los expertos en las distintas disciplinas pueden volcar sus contribuciones directamente en la respuesta, en tiempo real. También pueden prepararse en tiempo real y de manera simultánea informes y trabajos de investigación que se hayan elaborado conjuntamente. Al tiempo que se produce la entrada de aportaciones, las interacciones entre el personal bibliotecario y los expertos son registradas y archivadas, pasando a formar parte de la base de datos de la biblioteca que se ocupa de la gestión del conocimiento.

Los mensajes en cadena y los blogs como herramientas de aprendizaje

A través de la plataforma antes descrita, los bibliotecarios y expertos pueden ayudarse en todo momento y lugar a resolver consultas diversas. A partir del momento en que reciban la alerta -mediante SMS y luego vía Internet- dispondrán de acceso a la cadena de mensajes de correo electrónico que, a través de un blog, recoge todas las contribuciones originadas a partir de una misma consulta.

Los colaboradores pueden seguir la cadena de respuestas generadas por la consulta accediendo a una única pantalla mediante un solo click y ver la versión en borrador de la respuesta preparada por el bibliotecario receptor de la consulta al mismo tiempo que éste trabaja en ella. En cualquier punto del proceso podrán sumarse como expertos al foro de discusión y añadir su opinión, que a su vez se almacenará en formato de mensaje de correo electrónico y como blog.

Base de Datos de consultas realizadas con anterioridad

Las consultas ya respondidas se archivan subsiguientemente en una base de datos autointerrogable que permite que bibliotecarios y usuarios puedan acceder a ella y reutilizar sus contenidos cuantas veces deseen. La función de búsqueda permite reducir a su vez el tiempo empleado por los bibliotecarios en identificar y seleccionar los recursos que les son útiles, con lo que se espera un incremento del uso de los servicios bibliotecarios. Los bibliotecarios y expertos podrán acceder también a las consultas almacenadas en la base de datos a través de los espacios GYM y de la página web de la Biblioteca Nacional de Singapur.

A la hora de diseñar el flujo de trabajo, el equipo a cargo del proyecto quiso propiciar el que bibliotecarios y colaboradores expertos pudiesen aprender del propio trabajo de unos y otros como referencistas. De esta forma, cualquiera que desee conocer cómo otro miembro de la plataforma ha resuelto una petición de información puede seleccionar desde el blog una vista de las distintas contribuciones en torno a una misma consulta que hasta la fecha hayan registrado colaboradores diferentes. También pueden iniciar, a través del mismo blog, un diálogo encaminado a compartir conocimientos con cualquiera de los expertos.

Aquellos que no hayan tomado parte activa en alguno de los foros de discusión pueden llevar a cabo su aprendizaje accediendo a las ideas y contribuciones de los demás a través de los mensajes en cadena o del blog antes mencionados.

Trabajar desde cualquier lugar (La oficina sin fronteras)

Esta sección se ocupa de la forma en que la biblioteca hace posible el que sus bibliotecarios trabajen sin restricciones de tiempo o espacio.

Uno de los grandes atractivos de este sistema de organización es que la consulta vía SMS puede ser reenviada para que el bibliotecario la reciba dondequiera que éste se halle, con total independencia de hora y de lugar. Precizando de tan sólo un dispositivo con acceso a Internet, el bibliotecario logra adentrarse por completo en el flujo de trabajo antes descrito, llevando así íntegramente a cabo el proceso de búsqueda-recopilación-revisión-edición-contribución. De esta manera puede acceder al propio catálogo en línea de la biblioteca, a los recursos electrónicos que desee, a las bases de datos suscritas por la BNS y a aquellos recursos de creación propia diseñados por la biblioteca para servir de apoyo a su trabajo como bibliotecario referencista. Cuando haya acabado de redactar su respuesta, puede hacérsela llegar instantáneamente al usuario a través de la interfaz de conexión vía SMS de la BNS. Esta pasarela permite que el bibliotecario de referencia pueda hacerse cargo de la consulta en cualquier momento y desde cualquier lugar, aun cuando no se halle en su oficina.

Al eliminar la dependencia espaciotemporal del SIR se abren nuevas posibilidades para que la biblioteca haga uso de otros activos laborales, como bibliotecarios jubilados y expertos en materias diversas que prefieran trabajar desde sus casas a las horas más convenientes para ellos.

Si el bibliotecario necesitase ayuda para resolver la consulta, podría pedirla iniciando la conversación de la forma antes descrita, mediante el sistema de correos electrónicos encadenados. La ventaja de este sistema es que permite que los bibliotecarios participen sin tener que abandonar los entornos de trabajo en los que más tiempo pasan, es decir, sus respectivos entornos virtuales. Esperamos que esta facilidad de uso propicie un aumento de la tasa de colaboraciones.

Colaboradores de la BNS

En esta parte se analizan las relaciones que la BNS establece con instituciones afines del ámbito público, privado e internacional con el fin de lograr sus objetivos de cara al desarrollo de sus funciones, servicios y colecciones, así como la metodología empleada para llegar a las comunidades de usuarios a las que se dirige. Para ello se describen tres estrategias que ayuden a comprender mejor cómo se llevó a cabo la cooperación con estas instituciones en el pasado y cuáles son los planes futuros encaminados a estrechar lazos con ellas.

Resultados que se esperan de las estrategias de colaboración

Los siguientes son algunos de los resultados específicos que esperamos se deriven de la cooperación con nuestros socios:

Desarrollo de Colecciones

Ya que entre las funciones centrales de la BNS se encuentra la recopilación de documentos tanto inéditos como ya publicados -poniendo especial énfasis en aquellos cuyo contenido esté relacionado con Asia y Singapur-, estos socios

colaboradores apoyarán a la biblioteca promoviendo el depósito legal y ayudándola a desempeñar sus tareas como guardiana del patrimonio cultural, al tiempo que propiciarán el establecimiento de contactos con posibles donantes futuros de colecciones privadas.

Desarrollo de Servicios

Los “Servicios de Consulta, Búsqueda y Distribución de Información” se pondrán a disposición de los socios preferentes bajo acuerdos especialmente ventajosos. Nuestros colaboradores podrán disponer también de los servicios de Biblioteca Digital, Préstamo Interbibliotecario y Referencia en Colaboración. Además, se facilitarán otros servicios especiales a través de los sitios web de nuestros asociados para que sus respectivas comunidades de usuarios puedan beneficiarse de nuestras colecciones y de nuestros servicios de referencia.

Captación de Usuarios

Se desarrollarán de forma conjunta programas, exposiciones, muestras y proyectos editoriales de diversa índole con el fin de llegar a un público cada vez más amplio.

Mejora en las prestaciones

Se creará una red compuesta por especialistas y expertos de Singapur y del resto del mundo para brindar asesoramiento con vistas al desarrollo de colecciones y servicios.

Tres estrategias para el desarrollo de acuerdos de cooperación

Campaña “ENCUÉNTRALO”

Esta campaña se lanzó en abril de 2006 con el propósito de llegar a las organizaciones locales. Fue apoyada por 16 socios de las cuatro áreas estratégicas de Educación, Relaciones Comerciales, Diseño y Patrimonio.

Se llevaron a cabo charlas específicamente adaptadas a cada socio colaborador con la intención de ayudar a que los respectivos miembros participantes adquiriesen la comprensión del funcionamiento de las instalaciones y recursos de la biblioteca nacional. Expertos y especialistas en disciplinas diversas fueron invitados, en calidad de miembros de estas organizaciones, a realizar –como panelistas y moderadores- presentaciones relacionadas con sus respectivas áreas de competencia (el patrimonio de Singapur, negocios, finanzas, etc.).

La red de la Biblioteca Nacional (NL NET)

La red NL NET es un proyecto diseñado específicamente para los socios preferentes de la BNS. Se espera que arranque a finales de 2007 y que permita tres niveles diferentes de colaboración: el nivel de Socio Estratégico, el de Socio de Proyecto y el de Socio de Contacto.



Los Socios Estratégicos (nivel 1) se comprometerán a colaborar bajo los términos de participación acordados en cada caso y disfrutarán de prestaciones y ventajas a su medida. Durante el período de vigencia del acuerdo contribuirán al desarrollo de la BNS, ayudando a la consecución de cualquiera de los cuatro objetivos estratégicos antes descritos. Los socios de nivel 2 se denominan Socios de Proyecto y con ellos se establecerán acuerdos de cooperación a corto plazo para llevar a cabo proyectos conjuntos que redunden en el mutuo beneficio de las partes. Por Socios de Contacto (nivel 3) entendemos a aquellas agencias que facilitan direcciones de contacto a las que la BNS podrá dirigirse para promocionar sus programas y servicios. Los socios de este último nivel no se involucrarán en proyectos de colaboración ni se implicarán en el desarrollo de los servicios o las colecciones.

Red de Depósito Legal (LD NET)

Entre las funciones más importantes desarrolladas por la BNS se encuentra la de cumplir con todo lo relacionado con el D.L. La LD NET proporciona a los editores, a las organizaciones implicadas y a los creadores de contenido una estructura y un servicio destinados a imbuirles de un sentimiento de pertenencia y a animarles a que contribuyan activamente con el D.L.

Esta red ayuda a la BNS a identificar a aquellos editores, organizaciones y productores de contenido que apoyan activamente la iniciativa depositaria, mostrando de qué manera han contribuido con la biblioteca y con el legado cultural de Singapur en general.

Medidas Futuras

Colaboración externa

Al tiempo que vamos aprendiendo de lo hasta ahora implementado, planeamos extender la plataforma de colaboración para que dé cabida a la comunidad bibliotecaria de Singapur, a la Asociación de Naciones del Sureste Asiático (ASEAN, en sus siglas en inglés), a las comunidades del eje Asia-Pacífico y al resto del mundo para que, tan pronto como la tengamos ultimada, podamos beneficiarnos de esta fuente única de conocimiento y recursos. Las redes y

sociedades de colaboración que hemos ido forjando hasta ahora nos ayudarán a tal efecto.

Creación conjunta de contenido

Tras ejercitarnos en la experiencia de compartir y cooperar con otros profesionales bibliotecarios, estamos considerando hacer extensivo este modelo de colaboración a los usuarios, al hombre y a la mujer de a pie, fomentando especialmente la creación conjunta de contenido, con vistas a poder disponer del rico acervo de sabiduría, talento y posibilidades que reside dentro de cada miembro individual de la sociedad.

Acceso al contenido desde cualquier lugar

Exploraremos asimismo la forma de proporcionar acceso completo a las colecciones de otras bibliotecas e instituciones dedicadas a la investigación. Nos gustaría que, además de facilitar el acceso a sus respectivos catálogos, pudiéramos realizar la entrega del contenido seleccionado. De nuevo esperamos que nuestros esfuerzos a la hora de establecer estrategias de colaboración sean de ayuda en este sentido y logren brindar un mayor acceso a los materiales bibliotecarios albergados en bibliotecas de Singapur, de la región asiática y del resto del mundo.

Ampliando el apoyo a la comunidad de investigadores de Singapur

De cara a incrementar el apoyo a la comunidad de investigadores de Singapur, la BNS está trabajando para reunir los conocimientos que deriven de la experiencia profesional de éstos a través de un esquema de colaboración. La plataforma agrega y pone en línea tanto perfiles de investigadores de la comunidad de Singapur -formada básicamente por miembros de sus tres universidades y seis institutos de investigación- como trabajos de investigación realizados en el seno de esta comunidad.

Conclusión

La plataforma de colaboración antes descrita puede hacerse extensiva con facilidad a bibliotecarios y bibliotecas de cualquier lugar del mundo a medida que los grupos vayan creándose dinámicamente, de acuerdo con la temática particular de cada consulta. De esta forma, se sacará el máximo partido a la sabiduría colectiva de bibliotecarios y demás expertos pertenecientes no sólo al ámbito de la BNS, sino al de otras bibliotecas e instituciones dedicadas a la investigación a lo largo de todo el mundo. Se pondrán así al alcance del usuario los recursos más apropiados para que tanto éste, como cualquier profesional bibliotecario o comunidad de investigadores expertos, con independencia del número de miembros que la integre, puedan interactuar desde cualquier lugar en el que se encuentren (con el único requisito de contar con un dispositivo con acceso a Internet, ya se trate de un portátil, de un teléfono de mano o de una PDA). La plataforma de trabajo, al permitir el trabajo sin restricciones de tiempo ni de espacio, hace posible que el ciclo completo por el cual el usuario formula una consulta - que es a su vez recibida por un bibliotecario que trabaja sobre ella hasta entregar la respuesta (y, con ella, los documentos que fueran necesarios)- tenga lugar desde cualquier parte del mundo.

En este estadio tan temprano del desarrollo de este conjunto de servicios, a la BNS le resulta imposible hacer una valoración correcta de su pleno impacto. La respuesta inicial obtenida por parte de los bibliotecarios es positiva, ya que éstos comprobaron que utilizar la plataforma de colaboración les permitía conocer a expertos de los que antes no tenían noticia y beneficiarse de las contribuciones realizadas por el grupo de bibliotecarios.

Los usuarios de la biblioteca se mostraron satisfechos con la comodidad de los servicios de SMS y correo electrónico, así como con la posibilidad de disponer de una lista considerablemente extensa de recursos recomendados y de enlaces, vía URL, a los artículos concretos mencionados en la respuesta recibida, tanto cuando ésta se produce vía SMS como cuando lo hace a través del correo electrónico.

Esperamos poder apoyarnos en los colaboradores que vayan uniéndose a nosotros a través de la Red de la BNS (NL Net) y de la Red de Depósito Legal (DL Net) para lograr los resultados antes descritos. Nos queda mucho por aprender sobre la creación de redes de cooperación y sobre cómo explotar las posibilidades que nos brindan. A medida que este aprendizaje se vaya consumando, nos complacerá compartir los conocimientos, hallazgos y sugerencias que vayan surgiendo al hilo de este viaje de formación.

Notas

1. IDA Singapur. Estadísticas de los Servicios de Telecomunicaciones (julio-diciembre 2006). Consultado por última vez el 27 de marzo de 2007.

<http://www.ida.gov.sg/Publications/20061205181639.aspx>

2. IDA Singapur. Estadísticas de los servicios de Telecomunicaciones (julio-diciembre 2006). Consultado por última vez el 27 de marzo de 2007.

<http://www.ida.gov.sg/Publications/20061205181639.aspx>