

# La biblioteca Pública Digital de Flandes: una perspectiva estratégica hacia el futuro

Jan Braeckman

Director, Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken vzw, Bélgica

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3



Imagen 4



Imagen 5

### Internet

- Hace 10 años: la revolución de internet
- Nuevas tecnologías, contenidos, culturas, comportamientos, ....
- Internet se ha convertido en la fuerza motriz del cambio hacia una revolución en la comunicación

Imagen 6

### Medios 2.0

- Ahora: web 2.0
- ¿Qué hace la gente en un entorno 2.0?

Conclusiones:

- Nuevos medios -> nuevos usos
- Desplazamiento del control del distribuidor hacia el consumidor: desplazamiento del tiempo, espacio y autoridad
- Dirigido por la cantidad: Contenidos masivos, el "poder del colectivo"

Imagen 7

### Cambio del tiempo:

- Ejemplos: Tivo, Telenet Flexview, ...
- Capacidad para evitar la publicidad
- Los usuarios evitan los anuncios más de lo que a nosotros nos gustaría

Control:

- Tecnología
- Utilización
- Modelo de negocio

Imagen 8

### Cambio de lugar:

PLACESHIFTING

Imagen 9

### Elección de contenidos

Imagen 10

### Comunidades 2.0

- Los consumidores están cada vez más implicados en las comunidades virtuales, en las que puede encontrar espíritus afines y las organizaciones pueden encontrar grupos con intereses, ideas y deseos similares.

Imagen 11



Imagen 12



Imagen 13



Imagen 14



Imagen 15



Imagen 16



Imagen 17



Imagen 18



Imagen 19



Imagen 20



Imagen 21



Imagen 22



Imagen 23




### Web 2.0

□ La web 2.0 es la manifestación de:

- El desplazamiento del poder hacia los consumidores
- Renovación del marketing y la comunicación
- La introducción de nuevos modelos de negocio
- La introducción de nuevas tecnologías y valiosas experiencias en internet
- Cambio de autoridad

23/40

Imagen 24



### Cambio de autoridad

- Los usuarios deciden el tiempo, el lugar y el contenido.
- Los usuarios dan prioridad a las comunidades digitales y a sus grupos de compañeros.
- Los usuarios se concentran en un universo de contenidos inmediatamente accesibles.
- Los usuarios cooperan en la creación de contenidos y de su propio entorno digital

24/40

Imagen 25




### ¿Cuál es el impacto en las bibliotecas públicas?

- Misión y retos
- Cambio de roles
- Estrategia y hoja de ruta

25/40

Imagen 26



### Misión

- La biblioteca pública es un servicio básico para todos los ciudadanos, gratuito en la medida de lo posible, neutral y libre de todo tipo de presiones (comerciales)
- La biblioteca pública tiene que:
  - Ser un intermediario activo y una guía para las personas que buscan conocimiento, cultura, información y ocio.
  - Estimular a las personas para que se hagan las preguntas correctas y para que aprendan a hacerlo.
  - Dar acceso a las fuentes de información.
  - Dar servicio a través de medios de entrega a distancia, procesos de apoyo, y creación de espacios en los que la gente puede reunirse.
- This applies to the physical and digital library alike. Borders between the physical and the digital become vague.

26/40

Imagen 27




### Las bibliotecas hoy

Puntos fuertes en la actualidad

- Un millón de personas acuden a la biblioteca al menos una vez al mes
- Un 32% de la población utiliza la biblioteca, un 27% es miembro
- Tiene un asentamiento único: más de 800 locales
- Tiene sabor local, se adapta al ritmo de cada lugar y a sus asuntos cotidianos
- Tiene una presencia física muy amplia
- *Es la biblioteca de todos*

27/40

Imagen 28



### Pero...Nuevos usuarios

- ¿Futuros usuarios? Investigaciones del comportamiento de los estudiantes:
  - El 84% empieza su búsqueda en Google, Yahoo....
  - Sólo el 1% se plantea utilizar la web de una biblioteca
- El universo de este nuevo usuario: digital, compartido con compañeros, participativo, de accesibilidad inmediata

28/40

Imagen 29



### Bibliotecas hoy en día

Debilidades:

- La biblioteca es una marca conocida, pero su imagen es gris, rutinaria, pasada de moda, especialmente entre la gente que no la utiliza
- Para la mayor parte de la gente, biblioteca es igual a "libros"
- Debido a la disminución de la importancia del libro como fuente de información, la biblioteca va a dejar de ser considerada como un punto de búsqueda y recuperación de la información y de procesos afines
- Uno de los grandes retos del futuro será reconvertir la imagen de la biblioteca y la comunicación de acuerdo a su nueva identidad.

29/40

Imagen 30



### Desafíos: la colección

- Premisa: en aproximadamente 10 años desaparecerán ciertos soportes:
  - Soportes digitales físicos: Cd, DVD...Desaparición completa
  - No ficción: Desaparición parcial
  - Revistas, periódicos
- Los libros continuarán ocupando espacios concretos y siendo un soporte (temporal)

30/40

Imagen 31



### Desafío: nuevas colecciones

- Contenidos digitales, sustitución de medios antiguos:
  - Servicios en línea, descarga en internet, utilización de música y cine bajo de demanda.
  - Bases de datos y fuentes no literarias
  - Periódicos y revistas en internet
  - Entretenimientos, cultura y arte en línea....
- Nuevas fuentes digitales que actualmente están fuera de biblioteca:
  - blogs, podcasts, vodcasts, ...
  - Contenidos generados por el usuario, mash-ups,...
  - Sitios compartidos (My Space....)

31/40

Imagen 32



### Desafíos: Acceso

- Acceso transparente a:
  - Colecciones físicas: Catálogo, visualizaciones previas, libros digitalizados, descargas, transmisión continua, impresión bajo demanda, préstamo interbibliotecario, servicios de compra....
  - Colección digital: música, recursos digitales, ¿a qué precios y con qué derechos?
  - Apoyos contextuales, búsquedas, interpretación,... en contacto personal con el bibliotecario
  - Apoyo en servicios y procesos: uso de contenidos, cooperación en la creación de contenidos, mash-ups....

32/40

Imagen 33



### Desafío: la biblioteca física

Construir sobre los puntos fuertes, mantener el carácter local

- La "casa" de los soportes físicos
- Acceso al entorno digital
- Focalización en el contacto personal con las personas, y no sólo en la potencia de la infraestructura tecnológica
- Espacio físico para redes sociales
- Imagen física y punto de acceso para los proveedores de contenidos
- Crucial in battling digital divides

- Pero, ¿qué miembros del personal pueden, quieren y están habilitados para hacer esto?

33/40

Imagen 34




### ¿Un cambio en el modelo de biblioteca?

<b>Desde</b>	<b>Hacia</b>
Recursos escasos	Sobrecarga de información
La orientación a productos	La orientación a procesos
Los consumidores	Los participantes
La dirección	El apoyo
	Democratización (la brecha digital)
	Calidad / Confianza
	Libertad de presiones (comerciales)

34/40

Imagen 35



### Cambio de papeles

- La biblioteca tiene que mantener su papel en la sociedad para ofrecer servicios de calidad, pero debe tener en cuenta el cambio en los comportamientos, el control y las expectativas de los nuevos usuarios: debe buscar un nuevo equilibrio en el balance de la autoridad.
- La biblioteca debe asumir cuatro funciones:
  - Biblioteca como museólogo
  - Biblioteca como conservadora
  - Biblioteca como guía
  - Biblioteca como participante

3540

Imagen 36



### La biblioteca como vigilante



- Objetiva, neutral
- Fuente de confianza
- Fuente de autoridad para la selección y descripción de contenido
- Parte de la comunidad local y abierta hacia ésta; por ejemplo, hacia los rasgos culturalmente característicos

Imagen 37



### La biblioteca como conservadora



- Descubrimientos
- Experiencias
- Escaparates
- Punto de acceso de calidad para otros recursos y proveedores
- Presentaciones subjetivas
- *Lo bibliotecario*

Imagen 38



### La biblioteca como guía



- *Aprendiendo a pescar en el océano de la información*
- Asesoramiento básico y de calidad:
  - Definición de problemas
  - Formulación de preguntas
  - Juicio
  - Asimilación y proceso
  - Compartición

Imagen 39




### La biblioteca como participante



- Parte de la web 2.0
- Participa en el diálogo de los usuarios compartiendo su especialización
- Trabaja de igual a igual con el usuario
- Genera visibilidad en el universo de la generación 2.0

Imagen 40



### Los cambios

- La biblioteca aprende a "trabajar con gente" en vez de "trabajar con libros"
- Identifica el desplazamiento de "soportes" a "contenido"
- La biblioteca evoluciona desde una "oferta de productos y servicios" al "apoyo al usuario" para que desarrolle sus propios productos y servicios
- La actividad fundamental se desplazará desde la gestión de una colección (local) física hacia la recuperación, utilización y organización de una colección mayor en expansión continua y universal

4040

Imagen 41

**Hacia una estrategia**

- Una estrategia con seis líneas claves
- + • Una hoja de ruta para los próximos tres años con perspectiva hacia un periodo de seis años
- Manteniendo la atención en el contexto:
  - Posición en el escenario digital
  - Colaboradores
  - Uso de los puntos fuertes
  - Reconstrucción de la imagen de la marca de la biblioteca

41/40

Imagen 42

**Pautas de actuación básicas**

- Pauta 1: Un proyecto central, un poseedor del proyecto
  - El gobierno flamenco
  - Muchos subproyectos a diferentes niveles: flamenco, provincial, regional, local
- Pauta 2: una organización fuerte
  - Autoridad
  - Nivel experto en la combinación de formas de actuación bibliotecarias y tecnológicas

42/40

Imagen 43

**Pautas de actuación básicas**

- Pauta 3: Personal bibliotecario
  - Garantizar la formación
  - Promover la contratación de "nativos digitales"
- Pauta 4: desarrollar un buen conocimiento del contexto legal que afecta a las bibliotecas y presionar para lograr un marco legal más adecuado
  - Las bibliotecas son responsables y los usuarios no lo son
  - El marco legal siempre va por detrás de la realidad

43/40

Imagen 44

**Pautas de actuación**

- Pauta 5: Esto afecta a todos los aspectos del sistema bibliotecario
  - Impacto en el núcleo de la entidad. Esta estrategia debe estar imbricada en una perspectiva exhaustiva del futuro de las bibliotecas
  - Susceptible de convertirse en un modelo escalable: hacia organizaciones bibliotecarias más grandes
- Pauta 6: Captar socios:
 

1. Patrimonio cultural	4. Sector editorial, música,
2. Educación	5. ...
3. Medios	

44/40

Imagen 45

**Hoja de ruta**

1. Programa de concienciación
  - Sector bibliotecario, plataformas de aprendizaje, cooperación en la creación, experimentación
  - Gestores y otras partes implicadas
  - Desarrollo de plataformas web 2.0 junto a los usuarios
2. Datos y metadatos: Creación y conexión
  - Gestión de la colección digital
  - Creación de metadatos
  - +
  - Contexto: Una comunidad cultural de 6 millones de personas

45/40

Imagen 46

**Hoja de ruta**

3. Marketing de la Gestión de la Relación con los Usuarios (GRU)
  - El usuario de información
  - Desarrollo de instrumentos de GRU
  - Hacia el cambio de la imagen pública de las bibliotecas
4. La brecha digital, un desafío para las bibliotecas locales
  - Trabajar con las personas
  - Infraestructuras y servicios
  - La biblioteca como un espacio de confianza para alcanzar la fiabilidad en el universo digital
5. Asesoría legal, gestores informados

46/40