



Informe del Grupo de Trabajo IFLADIAL sobre Comunicaciones presentado al Comité Profesional de la IFLA, y debatido en su reunion de Diciembre de 2012.

1 Propósito del informe

Este informe se centra en asuntos de comunicación en la IFLA, identificados por socios y activistas, y propone ideas para su mejora.

2 Antecedentes

El tema de las comunicaciones dentro de la IFLA se discutió en profundidad durante el WLIC en Helsinki. En varias reuniones con representantes de la IFLA, activistas y socios mostraron su insatisfacción con las prácticas actuales y expresaron su interés en fortalecer el flujo de información y comunicación.

Como resultado, durante la Reunión del Liderazgo de la División IV, dirigido por la presidenta Anna María Tamaro el 12 de agosto, se creó el Grupo de Trabajo IFLADIAL. Su propósito es investigar asuntos relativos a las comunicaciones de la IFLA y desarrollar propuestas para ser consideradas por el Comité Profesional en su reunión en Diciembre de 2012. El Grupo de Trabajo se reunió el 14 de Agosto para configurar una estrategia y establecer un mecanismo de consulta.

3 Mecanismo de consulta

El 28 de agosto de 2012 el grupo IFLADIAL envió una declaración inicial (*Apéndice 1*) en inglés y en español invitando a participar en discusiones a través de la Web usando diferentes canales de comunicación, incluyendo la lista de distribución de la IFLA: IFLA-L, y comentarios en diferentes blogs, todos conectados por el hashtag *#ifladiat*. La declaración inicial en IFLA-L y blogpost generó pocas, pero muy interesantes respuestas.

También se elaboró y divulgó una breve encuesta online en inglés y en español. Cuando se cerró la encuesta el 16 de septiembre se habían recibido 25 respuestas (14 en inglés y 11 en español) con una amplia extensión geográfica, incluyendo Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, España, Estados Unidos, Ghana, Hungría, India, Indonesia, Italia, Méjico, Noruega, Nueva Caledonia, Perú, República Dominicana, Sudáfrica, Suiza y Reino Unido.

El 45% de los que respondieron a la encuesta son responsables de Sección (presidentes o secretarios), miembros de los comités permanentes, o coordinadores de los grupos de interés especial. Aunque no todos los encuestados respondieron a todas las preguntas, las respuestas fueron muy parecidas, demostrando una preocupación generalizada por los mismos asuntos.

Otras 20 personas participaron en los chats de twitter con el hashtag *#ifladiat tweetchats* que

tuvieron lugar los sábados 1 y 8 de Septiembre. Se expusieron las mismas 5 preguntas que en la encuesta en línea:

- Q1. *¿Qué opina acerca de la forma en la que IFLA se comunica con sus voluntarios?*
- Q2. *¿Qué opina acerca de la forma en la que IFLA se comunica con sus socios?*
- Q3. *¿Qué opina acerca de la forma en la que IFLA se comunica con la opinión pública?*
- Q4. *¿Qué opina acerca de la forma en la que IFLA utiliza las redes sociales?(blogs, twitter, etc)*
- Q5. *¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el diálogo y la comunicación dentro de la IFLA?*

Se usó Storify para guardar un registro del primer [tweetchat](#), del segundo [tweetchat](#) y del archivo general de IFLADIAL, incluyendo tweets y blogs.

4 Resultados de la consulta

La mayoría de los encuestados quieren ver mayor transparencia en los procesos de toma de decisiones, y más discusiones públicas - en vez de decisiones que simplemente se comunican a socios y activistas.

El diálogo actual entre la IFLA y sus activistas se describió como *"muy fragmentado y a veces disfuncional"* mientras que los encuestados desearían que fuera *"más desde las bases, que desde la directiva"*. Esta debe invitar a un sincero diálogo: *"La comunicación es "naturalmente" personal, informal, basada en el diálogo entre compañeros. Las estructuras jerárquicas de comunicación deben cambiar para animar a más personas a participar"*. La sesión de la Presidenta-Electa, el Premio de Comunicador del Año y los *"signos de buena voluntad para escuchar y para dar la bienvenida a nuevos socios"* fueron citados como ejemplos de buenas prácticas actuales.

También hay un sentimiento generalizado de que los responsables de las secciones están limitados por reglas: *"IFLA está formada por mucha gente agradable obstaculizados por una estructura inflexible"*; *"El reglamento para los Grupos de Interés Especial – de dónde nacen las nuevas tendencias – parece bastante desfasado: representan una manera tradicional y formal de conceptualizar la organización"*.

Parece haber confusión con respecto al plan estratégico. Algunos creen que en la actualidad tiene demasiadas capas; las secciones de la IFLA se beneficiarían de más claridad en cómo está formulado y su posible aplicación por las distintas secciones.

Se reconoció que *"algunas secciones están evolucionando, mientras que otras se están quedando atrás"* y que la comunicación entre secciones es mínima y debería potenciarse.

Así mismo, debería haber una comunicación más clara sobre los beneficios de membresía personal para socios y socios potenciales, especialmente para los estudiantes: *"Los beneficios de membresía personal - como la participación en la organización - parecen poco definidos y no demasiado atractivos"*. Los encuestados tienen la sensación de que podría hacerse mucho más para aumentar la participación a todos los niveles: *"IFLA está moldeada por dirigentes / jefes / grandes bibliotecas. También por motivos económicos"*. Una mejora de la comunicación (en general, y en los distintos idiomas oficiales) es clave: *"Los recién llegados a nuevas organizaciones como IFLA tienden a mantener un perfil bajo porque no conocen las reglas culturales, y lleva tiempo adaptarse a ellas"*.

La mayoría de la comunicación entre los responsables de sección y los activistas es cara a cara en el Congreso Anual - descrita como *"tradicional, de la época industrial (del tiempo del papel), con un poco de email añadido"*. Si los socios no pueden acudir al Congreso, no hay casi comunicación. Para muchos en el sureste de Asia y en Latinoamérica (bibliotecas

nacionales, asociaciones, etc.) IFLA es algo muy lejano y muy caro.

A la mayoría de los encuestados les gustaría mantener una comunicación online constante. Jóvenes activistas manifestaron la necesidad de intensificar el intercambio de información en las esferas virtuales y *“realizar un cambio desde las webs estáticas hacia un medio más participativo, como las redes sociales”*. Ellos opinan que las listas de email *“están anticuadas”* y que las webs estáticas mezclan lo arcaico (sistema de emails), lo administrativo (noticias formales), lo semi-moderno (blogs) y lo moderno (RSS). También se señaló que *“aunque las webs estáticas necesitan aún la autenticación de logos, agendas y direcciones, la RSS podría actualizar la página principal”*. Comentarios similares sugirieron que *“la página principal de IFLA debería mostrar hashtags y debería cambiar para reflejar acontecimientos actuales y enlaces que llevaran al archivo (o website “congelada”)”* y *“que webs estáticas son muy 1996, y las redes sociales son el futuro; construyamos una red social IFLA”*.

La pregunta 4 *¿Qué opina acerca de la forma en la que IFLA utiliza las redes sociales? (blogs, twitter, etc)* fue la que más comentarios originó. Según los encuestados, solo el 30-40% de las secciones tienen un blog, twitter o facebook; sin embargo, estas herramientas son útiles sólo si las secciones pueden postear información interesante de manera regular – un blog colectivo como el del Grupo de Interés Especial de los Nuevos Profesionales, dónde el trabajo en equipo es clave, fue citado como ejemplo de un blog con éxito.

IFLA se beneficiaría de la formulación de una estrategia más profunda y extensa con respecto a las herramientas de comunicación social: hasta ahora - con algunas excepciones - estas herramientas solo se han añadido encima de la vieja estructura. Los encuestados echan de menos los blogs y twitter que permiten a los lectores sentir el pulso y respiración de la organización.

La mayoría de los blogs de IFLA *“No tienen atracción, son como plantas sin agua, y a nadie parece preocuparle”*. Los poco frecuentes post sin toque personal no enganchan a los lectores, y un vistazo rápido a los blogs de la IFLA, lo confirma – en el momento de la encuesta la última actualización del blog de la sede central databa de 2010. El blog del Comité Profesional, ProfSpeak: blogs.ifla.org/profspeak fue bien recibido como una buena iniciativa aunque debería ser más visible – en la actualidad el nuevo blog, que usa una plataforma WordPress de acceso local, no se encuentra en la lista de blogs y por lo tanto, las entradas del nuevo ProfSpeak no se encuentran bajo “Entradas recientes”.

Con respecto a las comunicaciones de IFLA en twitter, los encuestados sienten que no hay mucho diálogo ni comunicación personal y que normalmente hay poca actividad. La cuenta de Twitter [@IFLA](https://twitter.com/IFLA) apenas parece enganchar con sus seguidores y se limita a colgar enlaces de recursos.

5 Cambios en el futuro

IFLA es la suma de sus socios. Los encuestados expresaron su deseo de que la IFLA vaya hacia una transparencia y un aprendizaje colectivo, para encontrar nuevas formas de comprometerse con la comunidad. Necesitamos encontrar nuevas maneras de que los socios comuniquen los objetivos de la IFLA al público y a los responsables de las tomas de decisiones, y darle más valor a lo que los socios activos hacen por la IFLA; cada activista que dedica 200 horas a apoyar la misión de IFLA contribuye de facto con miles de euros y le pone la cara humana a la organización.

Mientras bibliotecarios y profesionales de la información se esfuerzan por demostrar las contribuciones que hacemos a la sociedad a través de nuestro trabajo en aprendizaje e investigación, alfabetización informacional, suministro de información de la salud, compromiso con la sociedad, etc. la IFLA se comunica al revés, perpetuando la imagen pública de las bibliotecas: libros, buenas intenciones, aburrimiento. Necesitamos una estrategia de

comunicación desde el punto de vista del usuario (hacia el exterior) para exhibir nuestras contribuciones y llevar las voces de los bibliotecarios a la opinión pública, especialmente en temas políticos como copyright, open access, libertad de expresión, etc. Aunque algunos reconocen que últimamente se está haciendo un buen trabajo, la mayoría siente que la IFLA permanece en gran medida invisible – la mayoría de las personas que no pertenecen al campo de las bibliotecas (y unos cuantos dentro del campo) no tienen ni la más remota idea de que la IFLA existe.

6 Retos

IFLA parece sobrecargada: se han perseguido demasiados objetivos bien intencionados con pocos recursos económicos y humanos. Esto es típico de organizaciones no gubernamentales: la estructura de toma de decisiones no une los programas que votamos con los recursos que asignamos. Aunque éste no sea solamente un problema que afecta a las comunicaciones, no deja de contribuir al estrés interno.

Aunque se tiene en cuenta que la IFLA es una gran organización con muchas partes, y se necesitan reglas y plazos para asegurarse de que las cosas se hagan de manera coordinada, las comunicaciones de la IFLA parecen muy burocráticas y un poco autoritarias (instrucciones, plazos).

IFLA se compone de mucha gente de muchos países y procedencias socio-culturales; hay diferentes necesidades de comunicación a diversos niveles, en grupos distintos y para propósitos diferentes. Aunque se necesita definitivamente una actualización y los medios de comunicación social nos ofrecen grandes oportunidades, no debemos olvidar que una proporción significativa de socios de la IFLA y socios potenciales aún se topan con barreras debido a la falta de acceso a avances tecnológicos (falta de conexión estable y segura a internet, equipamiento anticuado), además de barreras del lenguaje y capacidad de uso tecnológico.

La falta de recursos trae consigo una brecha en la participación tan grande como la digital, que también necesita salvarse. Nivelar la participación de socios de países desarrollados y profesionales de países en vías de desarrollo es un buen punto de partida para lograr un mayor equilibrio dentro de la IFLA. Esto se puede conseguir por medio de una mejor comunicación y participación, incorporando a aquellos de países que actualmente no tienen demasiada presencia en la IFLA, y comunicándonos con las asociaciones nacionales de bibliotecas con el fin de que se desarrollen.

7 ¿Cómo podemos mejorar?

Siendo más tolerantes; recordando que todos somos activistas. La jerarquía es, en el mejor de los casos, una herramienta práctica para conseguir que las cosas se hagan; en el peor de los casos frustra el propósito básico de la organización. La clave está en practicar un diálogo real, escuchar atentamente y que la organización aprenda de ello.

IFLA podría organizar los forums de liderazgo no como “sesiones informativas”, sino como plataformas para que los activistas puedan preguntar y sugerir - con la presencia de miembros del Consejo de Administración y el Comité Profesional - y poner más empeño en organizar reuniones virtuales para estimular una mayor participación.

El sitio web es muy serio, bastante aburrido, no muy fácil o divertido para usar. Algunos sienten que es una pena tener que enterrar su útil e interesante contenido en semejante tumba. Los webmasters están haciéndolo lo mejor posible, pero el sistema actual no permite hacerlo mejor. Invertir en la web vendría bien para desarrollar algo un poco más amigable (especialmente la web del Congreso Anual), incluyendo check lists/preguntas frecuentes, una sesión online para los recién llegados, un blog para responder dudas, y más narración – dejar que los socios cuenten sus historias en la web, hacer visible de qué va la IFLA en realidad:

bibliotecarios conociéndose entre sí, compartiendo experiencias, inspirándose en las formas de trabajar de otros.

Puesto que la IFLA usa la plataforma WordPress, es fácil monitorear el tráfico web y compartir información publicando las estadísticas de tráfico de ProfSpeak (opción por defecto) y los otros blogs albergados en IFLA. Esto ayudaría a todo el mundo a entender qué hacen –y que no hacen - los usuarios en la web de la IFLA.

Los blogs de bibliotecas están en un universo competitivo. Los lectores web esperan, por un lado, blogs relativamente informales, y por el otro, actualizados con frecuencia. Serían útiles unas pautas en cuanto a forma y frecuencia (mantener un tono informal; con cuánta frecuencia se esperan nuevas noticias - diariamente, semanalmente, mensualmente - etc.)

También animaríamos a la IFLA a realizar un análisis comparativo con respecto a las comunicaciones internas y externas, estudiando sistemáticamente las pautas y prácticas de una muestra de organizaciones similares que tengan estrategias de comunicaciones – internas, externas y de comunicación social - bien desarrolladas.

8 Recomendaciones

Invitamos al Comité Profesional a discutir este informe y tomar nota de todas aquellas mejoras que puedan hacerse.

Apéndice 1 - Declaración inicial del Grupo de Trabajo IFLADIAL.

El sábado 11 de agosto, día de comienzo del Congreso Mundial de la IFLA 2012 en Helsinki, los responsables de secciones – incluyendo Coordinadores de Grupos de Interés Especial - fueron invitados al Informe de Liderazgo organizado por el Comité Profesional (CP). Hubo un gran interés – la sala estaba llena a las 8 de la mañana.

La agenda formal tenía cuatro puntos de información, el punto final se dedicó a “preguntas y debate”. Muchos de los participantes claramente deseaban una reunión más participativa, y así se manifestó durante el debate. Las discusiones y las decisiones deben ser más transparentes para los recién llegados y para el mundo bibliotecario fuera de la IFLA. La gente quiere mucho más diálogo y aprendizaje mutuo, más que un torrente continuo de directrices, fechas límite e informes. Ann Okerson, quien preside el CP, fue posteriormente entrevistada por el IFLA Express y expresó un gran interés en innovación.

En el Informe de Liderazgo de la División IV el domingo 12 de agosto tuvimos una animada discusión acerca de la comunicación dentro de la IFLA, hábilmente dirigida por la presidenta de la División Anna Maria Tammaro. Como resultado, la División IV decidió crear un pequeño Grupo de Trabajo coordinado por Sebastian Wilke, coordinador del Grupo de Interés Especial de Nuevos Profesionales (NPSIG), para abordar el problema de la comunicación y desarrollar propuestas para el CP. El Grupo de Trabajo tuvo su primera reunión el martes 14 de agosto.

La IFLA como organización está avanzando hacia una mayor apertura, participación y sensibilización en la web. Reconocemos y apreciamos este desarrollo. Al mismo tiempo sentimos que la IFLA debe acelerar el proceso.

La IFLA está cambiando, pero el mundo está cambiando más rápido. La IFLA está todavía cinco o diez años detrás de los “mejores ejemplos” de organización abierta, participativa y orientada hacia la web.

El lenguaje de la IFLA es progresista. Hace hincapié en la inspiración, la participación, el fortalecimiento y la necesidad de cambio. Pero gran parte de la práctica organizacional es bastante burocrática. Los procesos de toma de decisiones reales no son transparentes, y hay muy poco debate abierto acerca de las cuestiones controvertidas.

Queremos que la IFLA predique con el ejemplo. La mejor manera de mejorar es la combinación de iniciativas lideradas desde arriba – Junta de Gobierno, Comité Profesional y Secretaría General de la IFLA – con iniciativas desde la base. Esto se traduce en:

- más diálogo, hablando juntos sobre una base de igualdad;
- más transparencia, de manera que podamos comprender y participar en los procesos de toma de decisiones de la IFLA ;
- visibilidad personal en la web, para que podamos conocer a las personas, sus posiciones y sus intereses sin tener que ir a un montón de reuniones.

Estamos iniciando un diálogo sobre estos temas en la web abierta al cual invitamos a participar a todos con el fin de elaborar un documento con sugerencias para mejorar las comunicaciones dentro de la IFLA. Por favor, háganos llegar sus sugerencias e ideas para el sábado 15 de septiembre.

Como socios del Grupo de Trabajo, seremos activos en la presentación de nuestros propios puntos de vista en foros abiertos. También vamos a hacer nuestro mejor esfuerzo para seguir

y recoger los aportes de ustedes que incorporaremos en el documento sobre las comunicaciones que será presentado por Anna Maria Tamaro para su discusión en la reunión del CP, en diciembre de 2012.

Para facilitar este proceso, usaremos blogs existentes, la lista de email de la IFLA y otras plataformas en línea; por favor use [#ifladiadial](#) para cualquier post, tweet o alguna otra contribución.

También hemos creado una pequeña encuesta en línea. Agradeceremos que la completen para darnos su opinión. La encuesta, disponible en [inglés](#) y en [español](#) se cerrará el sábado 15 de Septiembre.

Además, tendremos dos chats en Twitter con el hashtag [#ifladiadial](#) el sábado 1 de septiembre y el sábado 8 de septiembre, que os darán más posibilidades de participar en la discusión. Los chats de Twitter durarán una hora y comenzarán en las horas siguientes:

1 de Septiembre

Vancouver (Can - British Columbia)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 02:00:00		UTC-7 hours
Chicago (EEUU – Illinois)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 04:00:00	CDT	UTC-5 hours
Nueva York (EEUU – Nueva York)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 05:00:00	EDT	UTC-4 hours
Buenos Aires (Argentina)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 06:00:00	ART	UTC-3 hours
Londres (Reino Unido)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 10:00:00	BST	UTC+1 hour
Berlín (Alemania)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 11:00:00	CESP DTT	UTC+2 hours
Ciudad del Cabo (Sudáfrica)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 11:00:00	SAST	UTC+2 hours
Moscú (Rusia)	Sábado, 1 de Septiembre de 2012, 13:00:00	MSK	UTC+4 hours
Bangkok (Tailandia)	Sábado, 1 de Septiembre de 2012, 16:00:00	ICT	UTC+7 hours
Singapur (Singapur)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 17:00:00	SGT	UTC+8 hours
Tokio (Japón)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 18:00:00	JST	UTC+9 hours
Sydney(Australia – Nuevo Sur de Gales)	Sábado, 1 de septiembre de 2012, 19:00:00	EST	UTC+10 hours
Horario correspondiente (GMT)	Saturday, 1 September 2012, 09:00:00		

8 de Septiembre

Vancouver(Can – British Columbia)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 10:00:00	PDT	UTC-7 hours
Chicago (EEUU – Illinois)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 12:00:00	CDT	UTC-5 hours
Nueva York (EEUU – Nueva York)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 13:00:00	EDT	UTC-4 hours
Buenos Aires (Argentina)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 14:00:00	ART	UTC-3 hours

Londres (Reino Unido)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 18:00:00	BST	UTC+1 hour
Berlín (Alemania)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 19:00:00	CEST	UTC+2 hours
Ciudad del Cabo (Sudáfrica)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 19:00:00	SAST	UTC+2 hours
Moscú (Rusia)	Sábado, 8 de septiembre de 2012, 21:00:00	MSK	UTC+4 hours
Bangkok (Tailandia)	Domingo, 9 de Septiembre de 2012, 00:00:00	ICT	UTC+7 hours
Singapur (Singapur)	Domingo, 9 de Septiembre de 2012 01:00:00	SGT	UTC+8 hours
Tokio (Japón)	Domingo, 9 de Septiembre de 2012 02:00:00	JST	UTC+9 hours
Sydney Australia – Nuevo sur de Gales)	Domingo, 9 de Septiembre de 2012 03:00:00	EST	UTC+10 hours
Horario correspondiente (GMT)	Sábado, 8 de Septiembre de 2012, 17:00:00		

En octubre pondremos el documento borrador disponible para comentarios y sugerencias.

¡Esperamos sus respuestas con interés!

Sebastian Wilke, Coordinador del Grupo de Interés Especial Nuevos Profesionales (NPSIG)

Maria Cotera, Coordinadora del Grupo de Interés Especial Mujeres, Información y Bibliotecas (WILSIG)

Tord Høivik, Secretario de la Sección Estadísticas y Evaluación

Ulrike Lang, Co-Presidente de la Sección Desarrollo Profesional Continuo y Aprendizaje en lugar de Trabajo (CPDWL)

Dace Udre, colaboradora del Grupo de Interés Especial de Nuevos Profesionales.

Sanita Maleja, colaboradora del Grupo de Interés Especial de Nuevos Profesionales.

Dierk Eichel, Coordinador de Información del Grupo de Interés Especial de Nuevos Profesionales.

Catharina Isberg, Coordinadora de Información de la Sección Desarrollo Profesional Continuo y Aprendizaje en lugar de Trabajo.

Silvia Cecilia Anselmi, Editora Web de la Sección América latina y el Caribe (LAC).