

---

# Lectores, desarrollo tecnológico y bibliotecarios: ¿preparados para el cambio?

*Readers, technological development and librarians: ready for change?*

---

**Ramón Alberto MANSO-RODRÍGUEZ**

Biblioteca Provincial "Martí", Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, VC, Cuba, manso@uclv.edu.cu

## Resumen

Este trabajo tiene como propósito principal presentar el estado actual sobre los retos y oportunidades que le imponen, al sector bibliotecario, un entorno tecnológico cambiante. El análisis de la literatura se centra en tres elementos fundamentales para el desarrollo de las bibliotecas en la actualidad: los lectores, razón de ser de la institución, los bibliotecarios, como mediadores y facilitadores del proceso informativo y formativo y las tecnologías que favorecen el desarrollo de nuevos servicios y productos. En el documento se reflexionan sobre estos aspectos, exponiendo la necesidad de que el bibliotecario reconozca el papel a desempeñar en la actualidad para que su labor siga siendo relevante.

**Palabras clave:** Bibliotecas. Desarrollo tecnológico. Innovación. Competencias del bibliotecario. Colaboración del lector. Tecnologías en bibliotecas.

## 1. Introducción

El desarrollo tecnológico actual ha propiciado que los lectores tengan múltiples alternativas para crear, mantener, evaluar, acceder y usar la información de carácter autónomo, a veces considerándose ellos mismos como sus propios bibliotecarios y desestimando las posibilidades que una milenaria institución, como la biblioteca, les pueda brindar.

Ante esta situación, la profesión del bibliotecario se encuentra en una encrucijada. Si bien es cierto que aún los principios fundamentales de la biblioteconomía como la recolección, organización, preservación y diseminación son imprescindibles en la actualidad, no sucede igual con algunas tareas propias de la profesión. Por ello las bibliotecas, para adecuarse a los nuevos requerimientos que la sociedad les exige, han ido evolucionando hacia nuevas concepciones y filosofías de trabajo, lo que ha permitido disponer de múltiples ofertas en el espacio virtual, las cuales complementan los servicios que tradicionalmente han ofrecido, a la vez que fomentan modelos de actuación que promuevan una participación activa de los lectores, no solo en la satisfacción de sus necesidades, sino como

## Abstract

This article has as its main purpose to present the current state of the question related with the challenges and opportunities imposed to the library sector by a changing technological environment. The analysis of the literature focuses on three key elements for the development of libraries today: the readers —the reason for the existence of libraries—, librarians —as mediators and facilitators of information and educational processes— and technologies —which foster the development of new services and products. Librarians must clearly recognize their role today, so that their work remains relevant.

**Keywords:** Libraries. Technological development. Innovation in libraries. Librarians' competences. Readers' collaboration. Library technologies.

colaboradores para ayudar a otros a solventar sus requerimientos informativos.

Este artículo profundizara en tres elementos fundamentales para el desarrollo de las bibliotecas en la actualidad. El primer aspecto a abordar es todo lo relativo al lector y el protagónico papel que hoy en día adquiere en el desarrollo de los servicios y productos que la institución ha de implementar, deteniéndonos en reconocer el conjunto de características que estos poseen y que son favorables para el desarrollo de dichas ofertas. Una mirada al tema de las herramientas tecnológicas —y su incidencia en el desarrollo de las diferentes prestaciones que las instituciones de información pueden ofrecer en la actualidad a su comunidad usuaria— forma parte de otro de los argumentos que se analizarán. Y por último se valoran los retos que para los bibliotecarios ha significado la aplicación de las tecnologías de la información y como van quedando atrás aquellos miedos que los invadieron cuando en la década del 50 del siglo pasado se inició la automatización de las bibliotecas.

Antes de presentar el análisis cada uno de los elementos que inciden en el desarrollo de la biblioteca y sus prestaciones en la actualidad, resulta oportuno significar que en todo este

proceso de implementación de las tecnologías en el desarrollo de los productos y servicio que en ella se ofrecen, subyacen dos principios fundamentales a considerar, en primer lugar, la necesaria imbricación entre tecnologías, ofertas de información y lectores, a fin de que las prestaciones que las bibliotecas ofrecen se acerquen un poco más al desarrollo tecnológico que el mismo está ya acostumbrado a manejar, a interactuar en su día a día; y por otro lado, la necesaria participación de este en el diseño y desarrollo de cualquier servicio que la biblioteca promocióne.

No ha sido propósito de esta exposición agotar el tema, siempre queda algo por decir. La idea final, es valorar si como bibliotecarios estamos o no preparados para el cambio, para conocer y reconocer que papel desempeñar en una biblioteca en un entorno tecnológico cambiante y si es posible que nuestra labor siga siendo relevante, esperemos que estas reflexiones sirvan para la renovación de los servicios que se ofrecen a los lectores, haciéndolos más atractivos y de mayor calidad.

## **2. El lector como creador de contenidos: un reto.**

La biblioteca se enfrenta hoy a una comunidad de lectores, que producto de los avances en materia de tecnologías, ha adquirido una participación social activa, en la generación y consumo de contenidos y servicios. Es por ello que resulta vital para el desarrollo de estas instituciones y de igual forma elevar la calidad de sus prestaciones, contar con lectores que aporten, difundan, compartan y colaboren.

¿Pero de que tipo de lector hablamos? Ortega Santamaría (2007), señala que entre las características que poseen se encuentran: un conocimiento avanzado en cultura tecnológica, organizan y utilizan el conocimiento de diferente forma, sus sitios personales y profesionales los organizan en puntos o espacios de sociabilidad, son pioneros en la utilización de herramientas y aplicaciones en línea, mantienen una red de contactos y establecen una actitud y disposición colaboradora, consumen una gran variedad de información y, a su vez, son productores de la misma, difunden, comparten o intercambian recomendaciones, hábitos de consumo y de navegación, opiniones, comentarios, documentos y servicios, tienen capacidad de comunicación con coherencia, son respetuosos con los demás y conocen las normas y convenciones establecidas en cada caso, saben lo que buscan y como recuperarlo, estableciendo mecanismos

claros y concisos que le facilitan resultados inmediatos y tienen iniciativa.

Sobresale entre estas particularidades, la participación activa del lector en la creación y organización de los contenidos y en compartir recursos y conocimiento. Por lo tanto, incrementar el flujo de información desde el lector hacia la biblioteca, animado por una retroalimentación (*feedback*) constante y su inclusión en el diseño e implementación de los servicios, resultará vital para el desarrollo de ofertas de información que satisfagan realmente sus requerimientos informativos.

Este accionar proactivo del lector, en cualquier servicio de información, se manifestará en dos vertientes: una como protagonista en la creación de contenidos; y otra derivada del uso de los servicios. La primera forma de aportar información se realizará a través de la incorporación de reseñas, comentarios, puntuaciones, etiquetas y otras vías de participación.

Y la segunda deviene del uso que los lectores den a cada dato o recurso existentes en los servicios. Estructurar estas estadísticas, preservando la identidad de los mismos, facilita que el resto de la comunidad de lectores conozca los recursos más visitados o la información más comentada, entre otras informaciones relevantes.

Por consiguiente, la nueva generación de servicios de información a desarrollar por las instituciones de información, han de asumir estas potencialidades que las tecnologías de la información brindan y favorecer así, el intercambio de información entre los lectores, que estos puedan recomendar y compartir las fuentes de información que han sido de su utilidad para que otros puedan aprovechar lo que ellos comparten, unido a los que tradicionalmente la biblioteca localiza y procesa, como parte de su accionar diario.

También el lector ha de participar en la categorización y clasificación de los recursos de información, sin reglas preestablecidas, de esta manera cada uno puede asignar aquellas palabras clave que mejor ayuden a la recuperación de la información. De igual forma, la incorporación de comentarios y valoraciones mediante sistema de puntaje coadyuva a que cada lector se lleve un juicio del recurso en cuestión.



Figura 1. Rol del lector en los servicios de la biblioteca actual

Como se puede apreciar, el lector actual, al ser auxiliado por un grupo de tecnologías que lo animan a compartir sus ideas y conocimientos con una comunidad generada en torno a una red social cada vez más infinita, es mucho más independiente. Por ello la biblioteca ha de ver más oportunidades que amenazas en este proceder y “extender su accionar, ampliar sus lectores y ganar nuevas contribuciones, no viendo en la gestión del usuario la muerte de su propia gestión” (Sánchez Vignau, 2008).

Ya en el 2003, la división de la Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA), para los asuntos de los servicios de referencia, la Reference and User Services Association (RUSA), en su guía de competencias para los profesionales que se enfrentaban a la modalidad de servicio en entorno virtual, dejaba prevista la colaboración del lector, como una de las vías para fomentar la mejora en estas prestaciones.

En este documento, en el acápite denominado “Relaciones con los usuarios” se insiste en que el bibliotecario ha de tratar al lector como colaborador y copartícipe en el proceso de solución de una demanda de información. Esta participación se traduce en una serie de estrategias, entre las que se señalan: solicitar opinión al lector y asesorarlo durante el proceso de la transacción, implicar al lector en el proceso de toma de decisiones y reconociendo el conocimiento aportado por este en la interacción. (RUSA, ALA, 2003).

En fin, de lo que se trata es de atender al lector como un agente más en la prestación de servicios bibliotecarios, a un nivel similar al de los bibliotecarios (Merlo Vega, 2007). Al ser el lector el eje de toda la oferta informativa que se genera, se favorece la creación de un espacio que realmente represente sus necesidades e intereses. Así, al tenerlo presente, escucharlo, animarlo a tener una retroalimentación permanente con la institución generará una mayor calidad en

las prestaciones, un modo de actuación más activo y un colaborador perpetuo, que no solo sugerirá para el enriquecimiento de las colecciones, sino que también aportará de su sabiduría para la resolución de necesidades de otros lectores y para la organización y representación de la información.

Como se aprecia, las bibliotecas para sobrevivir y cumplir las expectativas de los lectores, han de atraer no solo a los que actualmente la utilizan, sino a nuevos, que motivados por una participación en la gestión de la biblioteca, sientan que su implicación en su desarrollo, es el espacio de colaboración y participación idóneo para satisfacer sus demandas de formación e información y contribuir con las de la comunidad.

### 3. Desarrollo tecnológico e Innovación: el camino a seguir

Con relación al desarrollo tecnológico actual y su influencia en los procesos y funciones de la biblioteca, en este sentido subyacen dos elementos: la accesibilidad y el alcance; pero siempre manteniendo el objetivo esencial por el que existen: la de satisfacer a tantos lectores como les sea posible. Por tanto todas las actividades que se realicen deben estar centradas en el desarrollo de servicios útiles y al alcance de todos, orientados a los intereses de los lectores.

Se debe destacar que para planear las actividades que la biblioteca ejecutará con la finalidad de satisfacer las demandas de sus lectores, conlleva en primer lugar estudiar todos los aspectos desde el punto de vista del mismo y emplear sus expectativas como criterio para su desarrollo. Se ha de pensar más en lo que quieren los lectores y no en lo que los bibliotecarios pensamos que ellos quieren, no se trata de esperar pacientemente a que el lector acuda a la organización para ofrecerle un servicio, sino de darle todas las potencialidades para que él por sí sólo pueda generar el servicio y contribuir a su perfeccionamiento.

Bajo esta concepción los lectores han de participar activamente en el consumo y creación de los contenidos que la biblioteca ofrecerá a través de sus ofertas, propiciado por los medios de comunicación (sincrónicos y asincrónicos) que facilitan la interacción social entre bibliotecarios y lectores y basada en el desarrollo de una biblioteca como un servicio comunitario innovador.

En una mirada al tema de las herramientas tecnológicas y su incidencia en el desarrollo de las diferentes prestaciones que las instituciones de información pueden ofrecer en la actualidad a

su comunidad, se muestran como potencialidades: las barras de herramientas para navegadores Web (*library toolbars*), las herramientas de publicación de contenido, como los blog y los wikis, las Redes Sociales, los servicios de marcadores sociales (*social bookmarking*) y los gestores sociales de referencia.

Las barras de herramientas o *library toolbars* permiten integrar en un solo punto de acceso las diferentes prestaciones que la biblioteca ofrece, de esta forma, al eliminarse las desconexiones existentes entre los diferentes servicios, el lector podrá recuperar información diversa en el momento y lugar en que la necesite, ahorrándole tiempo y esfuerzos, a la vez, que puede comunicarse con el personal de la institución si requieren ayuda o consulta adicional, facilitando e incrementando la accesibilidad de estos a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información (Margaix, 2007).

Los *blogs* son un excelente medio de comunicación con el lector, permitiendo la bidireccionalidad de esa comunicación, por tanto para las organizaciones de información es una excelente herramienta de difusión y recolección de información, así como una vía para ampliar los servicios del centro, entre los que se encuentra el de referencia. El empleo de los blogs en el servicio de referencia, por ejemplo, puede tomar dos alternativas: una como mecanismo para la resolución de las preguntas que son sometidas al servicio y la conservación del hilo conductor de la transacción (pregunta – respuesta), dando cabida a la cooperación de la comunidad en la solución de una interrogante en particular, y la segunda posibilidad que identifican, es como herramienta para la creación de recursos que apoyen el servicio (Leiva, 2006; Pomerantz y Stutzman, 2006).

Otra herramienta muy empleada en la actualidad es la conocida por *wiki*, término procedente del hawaiano “wiki wiki”, que significa “rápido”. Con este vocablo se identifica al sitio Web colaborativo que puede ser editado por varios lectores, favoreciendo de esta forma la escritura colaborativa, pues cualquier lector puede crear, editar, borrar o modificar el contenido de una página Web, de una forma interactiva, fácil y rápida. La aplicación en el mundo bibliotecario de esta tecnología es perfectamente aprovechable como herramienta para la creación de una base de conocimientos basada en la inteligencia colectiva para la gestión del conocimiento, y para fortalecer el descubrimiento interactivo. También para la elaboración de guías por materias o para incorporarle funcionalidad al catálogo en línea, lo que posibilita que ambos productos sean más interactivos, al propiciar

que los propios lectores agreguen recursos en el primero, y añadiendo y editando comentarios o reseñas de libros en el segundo (Frumkin, 2005; Dobrecky, 2007).

La presencia de los bibliotecarios, y por analogía de sus instituciones, en las Redes Sociales como Facebook, Youtube o Twitter, favorece entre otras a la promoción de la institución en sí y sus productos, servicios y actividades que realiza.

Muy extendido es el servicio de marcadores sociales (*social bookmarking*), donde los lectores pueden guardar los enlaces a los documentos que les interese, organizarlos en carpetas, añadir comentarios, puntuaciones y compartir, con el resto de la comunidad, la información que han recuperado y procesado.

Otra herramienta tecnológica que facilita la organización de las fuentes de información son los gestores sociales de referencia (Connotea, CiteUlike, Mendeley y Zotero, entre otros). Estos tienen como finalidad no solo automatizar tareas tan rutinarias como la gestión de las referencias bibliográficas, sino también dan la posibilidad de compartirlas con otros lectores, actuando de esta forma como mecanismos de difusión de información. Servicios como el de alerta, bibliografía y sumarios de revistas pueden encontrar en esta herramienta un medio idóneo para su desarrollo.

Existen otras potencialidades que facilitan el desarrollo de nuevas prestaciones, como la tecnología RSS, conocida como sindicación de contenidos, que permite que los lectores se suscriban a determinado portal y reciban las respectivas notificaciones cada vez que dicho sitio se actualice. También en la generación de ofertas, es común hoy, la reutilización de datos de otros servicios o la combinación de estos para dar lugar a uno nuevo, concepto denominado mashup.

A grandes rasgos podemos señalar que el camino estará en proporcionar herramientas para hacer la información más significativa, útil, y cercana al contexto donde los lectores desarrollan su actividad. La palabra de orden es innovar, aprovechando los cambios en el entorno y explotarlos con la finalidad de anticiparse a las necesidades y demandas de los lectores y así captar nuevos.

La innovación en la biblioteca debe partir de intentar involucrar a los lectores en los procesos de decisión y aprovechar al máximo su creatividad. Jantz (2002), en este sentido, plantea que crear un ambiente innovador dentro de la biblioteca ayudara a sacarle el máximo partido a las

oportunidades que ofrecen las tecnologías, generando nuevos servicios y de igual forma como vía para atemperar las amenazas a las que el sector bibliotecario se enfrenta en la actualidad.

En definitiva no sólo se trata de llevar al ambiente virtual, lo que se oferta en las bibliotecas tradicionales, práctica que se ha seguido hasta la actualidad, sino de innovar y buscar nuevos paradigmas para ofrecer servicios de información novedosos. No se puede olvidar que los lectores de hoy son usuarios, cada vez más activos, de los medios de comunicación y no ven el mundo sin Internet, SMS, MSN, iPod, MySpace, Facebook, entre otras herramientas. Por tanto, la biblioteca no debe restringir el potencial inherente a estos medios digitales y emplear las oportunidades que estos ofrecen en el desarrollo de sus ofertas de información.

Por último, se puede apreciar claramente que existe la necesidad, de que las prestaciones que las bibliotecas ofrecen, deben por un lado, acercarse más al desarrollo tecnológico que el lector está acostumbrado a interactuar en su día a día y por otro, a implicarlo en el diseño, desarrollo y realización de cualquier servicio, como estrategia de marketing para lograr mayor visibilidad de estas prestaciones (Pinto y Manso, 2012).

#### 4. Bibliotecarios ¿preparados para el cambio?

Tradicionalmente la biblioteca ha centrado su acción en los libros, en la actualidad se ha dado un viraje y las tareas están más enfocadas a los lectores. Estos retos implican nuevas funciones y competencias en los profesionales de la biblioteca, a fin de que les permitan ofrecer a su comunidad servicios de calidad y en colaboración con ellos y así hacer crecer la valía de la biblioteca como servicio público ante la comunidad a la que sirve (Pinto et al., 2009).

Pero al incluir al lector como copartícipe en la creación y generación de un servicio de información, resulta evidente que ese accionar representa un reto para los bibliotecarios de las actuales instituciones de información. Este profesional no está acostumbrado a que los lectores sean quienes organicen y representen los diferentes recursos de información, a que sugieran recursos, los comenten y compartan entre ellos, y se ayuden mutuamente en la resolución de una necesidad de información.

Sin embargo, este proceder, más que un reto, puede verse como una oportunidad que, aprovechada convenientemente, puede ser de utilidad para la prestación de servicios con un alto

valor agregado. De esta forma los bibliotecarios han de aprender a integrar y adaptar las potencialidades que las tecnologías ofrecen en función de las necesidades de los lectores; y, por ello, requieren un conjunto de nuevas competencias, que sumadas a las tradicionales, les permitirán el desarrollo de ofertas de información que realmente satisfagan los crecientes requerimientos, tanto formativos como informativos, de su comunidad lectora, en un ambiente de colaboración y ayuda recíproca.

Al hacer una mirada al tema de las competencias del profesional de la información, se evidencia como las aptitudes que han de poseer los recursos humanos que se enfrentan a esta actividad están vinculadas a los desafíos que los avances tecnológicos le imponen. De esta manera, autores como Farkas (2007), Benítez y Miranda (2002), Cano (2002) y Pirela y Peña (2005), reconocen como elementos claves para *un profesional competente, los siguientes:*

- Capacidad de aprendizaje continuo.
- Tolerancia ante los riesgos.
- Abiertos a las aportaciones y contribuciones que del equipo de trabajo u que otros colegas puedan sugerir.
- Transparente de cara al lector y abierto a sus aportaciones.
- Ágiles en introducir los cambios tecnológicos.
- Adaptable a un entorno en continua transformación
- Saber aplicar métodos de investigación apropiados para su campo de especialización.
- Dominio de las herramientas tecnológicas para la organización de la información y el desarrollo e innovación de los servicios y productos de información.
- Accionar proactivo: ser líder en su accionar.
- Conocimiento de elementos de otras disciplinas afines.
- Comprometido con la organización, o sea, tener sentido de pertenencia.

Estos rasgos o aptitudes descritos con anterioridad, dan respuesta a las múltiples exigencias de la llamada Sociedad de la Información, que demanda hoy de un profesional de la información, a criterio de Sánchez Vignau (2008), con iniciativa, inventiva e inteligencia. En este escenario, un recurso humano con capacidades para la innovación, la imaginación y la creatividad, ha de ser capaz no solo de proveer información a sus lectores, sino también actuar como facilita-

dor del aprendizaje, tanto de sus lectores como del resto de sus colegas.

Esta realidad es expresada por Baró y Cosials (2003), quien señala que el profesional de la información en la actualidad, tiene la doble función, de ser mediador entre los recursos informacionales y el lector y la de facilitador de su aprendizaje. Por tanto se convierte en un protagonista activo en la organización de la información y en la creación de mejores condiciones para su acceso y utilización en función de los las necesidades de la comunidad.

Al convertirse, el profesional de la información, en un activo protagonista de la formación de las habilidades informacionales de su comunidad lectora, así como también de otros colegas que posteriormente multipliquen el proceso de alfabetización y viéndolo desde la perspectiva de la gerencia moderna, se puede reconocer en este una actitud o rol de coach, término procedente del inglés y que significa guía, maestro, entrenador, pero que va mucho más allá de una simple definición terminológica para ser todo una filosofía o técnica de desarrollar recursos humanos competentes que potencian el aprendizaje.

El *coaching* es una técnica traída al mundo empresarial desde la psicología deportiva y no es más que una metodología para ayudar al desarrollo de las formas de comunicación y obtener mejores resultados en la gestión. También es visto como la forma de establecer alianzas con los clientes a fin de ejecutar una determinada actividad y evaluar los resultados obtenidos. Su objetivo es básicamente entrenar a una persona para que consiga una serie de metas (Cuellar y Gato, 2011).

Puede resultar difícil extrapolar la visión que se tiene del coaching al sector informacional, pues donde se ha desarrollado esta teoría se le tiene como la forma de reforzar el trabajo de los recursos humanos en función del éxito del equipo u organización y las instituciones de información, y en este ámbito no solo han de mejorar la actuación de sus recursos humanos, sino también la de los lectores que son al final su razón de ser.

El profesional de la información como *coach* deberá estar prestó a ayudar a su comunidad lectora a satisfacer las necesidades de (Ibidem)

aprender a aprender, aprender a buscar, acceder y evaluar la información y sobre todo ha de ser facilitador de la interacción con el lector, para animarlo a tenerlo como aliado en las prestaciones que la institución ofrezca a su comunidad.

Esta visión del profesional de la información no es algo que se sale del contexto de lo que coti-

dianamente se realiza en las bibliotecas, pues de siempre desde estas instituciones se ha procurado asesorar, entrenar y facilitar la información y el conocimiento a sus lectores. Más bien de lo que se trata, según criterio de Cuellar y Gato (2011), es lograr que los lectores alcancen sus objetivos personales, mediante una planificación seria y un entrenamiento riguroso; no dándoles la información en sí, sino las herramientas, para que por sí solos consigan saciar sus necesidades.

Ahora bien, a pesar de esa tendencia generalizada a que el lector gestione por sí sólo la información que necesita, sin requerir la mediación de terceros —proceso que se denomina desintermediación—, ello no significa que el profesional de la información deje de cumplir la función de mediador o que esta esté obsoleta; pues, en primer lugar, no todos los lectores finales tienen tiempo o interés en realizar sus propias búsquedas (Saorín, 2002) y, por otro lado, no toda la información que se encuentra disponible en Internet esta validada o accesible bajo criterios de calidad.

Por el contrario, este escenario es favorecedor del incremento de las expectativas de los lectores, pues al estos tener conocimiento de la disponibilidad de información, exigirán en mayor medida servicios de calidad y demandarán actividades de formación y ayuda. Ahí es donde entonces el bibliotecario —y dentro de múltiples servicios que puede ofrecer—, potenciará su actividad como mediador y facilitador de los procesos informativos y formativos.

Ante este reto, el bibliotecario de hoy, deberá ejecutar una serie de actividades y funciones, entre las que se tienen la de:

- Supervisar el comportamiento de sus lectores, de sus necesidades y requerimientos tanto informativos como formativos.
- Facilitar la información en los momentos que cada lector lo requiere y de la forma en que más conveniente a este le sea.
- Ofrecer a cada lector de manera personalizada el producto o servicio de información que se ajuste a su demanda.
- Mantenerse informado en las nuevas tecnologías, normas, prácticas, a fin de introducirlos convenientemente en las prestaciones que la institución desarrolla.
- Animar a los lectores y otros colegas a trabajar en equipo para la resolución de cualquier demanda de información.

Resumiendo, entre las nuevas competencias que el bibliotecario ha de poseer, se encuentran tener conocimientos mínimos de computación, saber instalar y trabajar con diferentes softwares, tener habilidades para la comunicación a través de medios telemáticos, adquirir destreza en la evaluación de otras prestaciones y en la creación de recursos de información digital, imágenes, videos y otros materiales multimediales, saber trabajar en equipo y estimular la participación de su comunidad usuaria, conocer el funcionamiento y como interactuar a través de las redes sociales, tener además la capacidad de asimilar con rapidez cualquier cambio tecnológico, así como, comprender como la tecnología puede ayudar y complementar los procedimientos en una biblioteca tradicional.

Ante estos retos, el profesional de la información de hoy debe reconocer, según Cano (2002), la necesidad imperiosa de adaptación y generar las características necesarias para asegurar su supervivencia en el futuro. Adaptarse a los nuevos roles y estar preparado ante cada cambio tecnológico redundara en una mejor competitividad a la hora de ofrecer los servicios y así ser copartícipe de la formación en su comunidad.

En fin la clave del éxito de todo bibliotecario actual, reside en tener iniciativa, estar siempre presto a colaborar con sus colegas y lectores y ser asesor y formador de habilidades en su comunidad lectora. Al decir de Jantz (2002), la biblioteca hoy no solo necesita nuevas ideas y un entorno estimulante donde desarrollarlas, sino también de profesionales que crean en los nuevos productos y los desarrollen.

## 5. Reflexiones finales

Hemos reflexionado sobre el papel de los bibliotecarios, los usuarios y la transformación sufrida por estos actores a la luz de los avances tecnológicos actuales. De cierta manera los bibliotecarios tenemos un cierto apego por la normalización y la estructuración de los procesos y, si bien los principios fundamentales de la biblioteconomía —tales como la recolección, organización, preservación y diseminación— son todavía necesarios en la actualidad, las tareas propias de esta profesión ya no son tan indispensables como lo eran antes.

Lo real en la actualidad —y lo que se vislumbra en el futuro— es que ante el desarrollo tecnológico y las potencialidades que tienen los lectores de satisfacer sus necesidades por sí solos, el bibliotecario necesita ir a la esencia de su profesión y luego centrarse en la experiencia que se tiene de nuestros principales lectores y

así descubrir la manera de integrar nuestras experiencias en la red.

Por otro lado, se aprecia que la construcción de un sistema de competencias articuladas alrededor de la figura de un bibliotecario-coach supondrá un cambio en la manera con que hoy en día se desarrollan los servicios. En este sentido, desde estas prestaciones, se ha de facilitar a los lectores la información y el asesoramiento que necesiten, en un ambiente participativo y de colaboración.

De lo expresado en este trabajo, también se deduce, que en los momentos actuales, la opción es cambiar la forma de trabajar. Al respecto Lipow (1999) señala que no son los usuarios los que se alejan de la biblioteca, es esta la que no está en su territorio. Por ello y para aumentar la visibilidad de la biblioteca y reforzar la utilidad del bibliotecario, ante la necesidades de los lectores de obtener la información y la formación que requieren, en un ambiente mediando por tecnologías, la solución es trabajar unidos a ellos y estar presentes en los medios en que ellos realizan su actividad diaria.

Se evidencia además, que esta nueva forma de concebir la biblioteca, la cual privilegia la actuación de los lectores, debe ser aprovechada por los servicios y permitir que estos puedan enriquecer y aportar contenido (comentarios, votaciones, etiquetas), además de exportar e importar registros, poder personalizar la oferta, socializar la información agregada por otros lectores y utilizar el software social, entre otros aspectos.

De igual forma, no se cuestiona el importante papel que desempeñan los bibliotecarios en la creación e implementación de los servicios. Pero sí que son un poco reticentes al cambio. Por ello, para reforzar esta encomiable labor, hay que aprender a sumarles a nuestras ideas, siempre que sea factible, las que surjan de la colaboración de los lectores. El lector necesita percibir que la biblioteca cambia y que lo hace para elevar la utilidad y relevancia de sus servicios, a partir de sus comentarios o sugerencias.

Pues bien, la suerte esta echada, ahora solo resta destinar tiempo y energía para descubrir nuevas funciones, adicionarlas y complementar así nuestro proceder diario. El reto está en prepararnos para el cambio, y no limitar nuestra imaginación: más bien aprovechar las oportunidades con la voluntad de transformar la realidad y así reposicionarlos en medio de nuestra comunidad de lectores de forma que vean la necesidad de recurrir a los servicios que se les pueden brindar.

## Referencias

- Baró, M.; Cosials, A. (2003). El bibliotecario escolar como facilitador de un proceso de cambio educativo. // World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council. Berlín, 1-9 agosto. <http://www.ifla.org> (2010-11-12)
- Benítez de Vendrell, B.; Miranda, M. J. (2002). Competencias del profesional de la información: un andén en el MERCOSUR. // Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del MERCOSUR. <http://www.utem.cl/deptogestinfo/19.doc> (2010-11-12)
- Cano, V. (2002). De bibliotecario a gestor de Información. ¿Cambio de nombre o nuevas competencias? // Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del MERCOSUR. [http://jimmy.qmced.ac.uk/usr/imres/fulltxt/txt\\_VC3.htm](http://jimmy.qmced.ac.uk/usr/imres/fulltxt/txt_VC3.htm) (2009-05-12)
- Cuellar-Alejandro, E.; Gato-Gutiérrez, A.M. (2011). Coaching documental: un nuevo paradigma para la profesión. // 1 Jornades Valencianes de Documentació, Valencia, 21-22 october 2011. <http://eprints.rclis.org/handle/10760/16918> (2012-03-12)
- Dobrecky, L. P. (2007). Hacia la library 2.0: blogs, rss y wikis. // El profesional de la información. 16:2, 138-142
- Farkas, M. (2007). Tools for synchronous online reference. // Farkas, M. Social software in libraries: Building Collaboration, Communication, and Community Online. Medford, NJ: Information Today Inc., 2007. 149-166
- Frumkin, J. (2006). The wiki and the digital library. // OCLC Systems & Services 21, 1: 18 - 22.
- Jantz, R. C. (2002). Innovaciones tecnológicas en la biblioteca: proyectos digitales que ofrecen nuevas oportunidades al bibliotecario y a la biblioteca. // Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 67, 61-69.
- Leiva Aguilera, J. (2006). Breve aproximación a los blogs para unidades de información. <http://www.thinkepi.net/repositorio/breve-aproximacion-a-los-blogs-para-unidades-de-informacion/> (2012-03-12)
- Lipow, A. G. (1999). "In Your Face" Reference Service. // Library Journal. 124:13, 50-52.
- Margaix Arnal, D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. // El profesional de la información 16:2, 95-106.
- Merlo Vega, J. A. (2007). Las tecnologías de la participación en las bibliotecas. // Educación y Bibliotecas. 161, 63-68.
- Ortega Santamaría, S. (2007). Evolución del perfil del usuario: Usuarios 2.0. // No Solo Usabilidad. 6. <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usuario20.htm> (2011-05-05)
- Pirela Morillo, J.; Peña Vera, T. (2005). Nuevos desafíos para la formación del profesional de la información frente al surgimiento de la cibernética: un enfoque de competencias. // Investigación Bibliotecológica. 18:38, 118-139
- Pinto, María; Manso, Ramón A. (2012). Virtual references services: defining the criteria and indicators to evaluate them. // The Electronic Library. 30:1, 51-69
- Pinto, María et al. (2009). Alfabetización Múltiple desde la Biblioteca Pública: Experiencias y propuestas. Buenos Aires, Alfagrama Ediciones SRL.
- Pomerantz, J.; Stutzman, F. (2006). Collaborative reference work in the blogosphere. // Reference Services Review. 34:2, 200-212
- Reference and User Services Association (RUSA); American Library Association (ALA) (2003). Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm> (2011-07-02)
- Sánchez Vignau, B. S. (2008). Desde la teoría a la praxis en las bibliotecas universitarias de hoy: el valor de las tres I (iniciativa, inventiva e inteligencia). // ACIMED 18:2 (2008). <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci07808.pdf> (2011-20-20)
- Saorín Pérez, T. (2002). Modelo conceptual para la automatización de bibliotecas en el contexto Digital. Murcia: Universidad de Murcia, Facultad de Ciencias de la Documentación: Departamento de Información y Documentación. Tesis para optar por el título de Doctor.

Enviado: 2012-05-15. Versión corregida: 2012-08-22.  
Aceptado: 2012-08-22.



Copyright of Ibersid is the property of Francisco Javier Garcia Marco and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.