

La biblioteca y sus ofertas: reflexiones a partir del desarrollo tecnológico actual

The library and its offerings: reflections on current technological development

Ramón Alberto Manso Rodríguez

Múltiples son las alternativas, que hoy en día tiene los usuarios, para acceder y usar la información de carácter autónomo, por ello las bibliotecas han de moverse hacia modelos que promuevan una participación activa de estos no solo en la satisfacción de sus necesidades, sino como colaborador para ayudar a otros a solventar sus requerimientos informativos. En este sentido esta comunicación abordará los retos y oportunidades que para las bibliotecas representan los avances tecnológicos, fundamentalmente los relativos a la filosofía de la Web 2.0 y así cumplir con mayor eficiencia y calidad las premisas de Ranganathan: a cada lector su libro, cada libro a su lector y ahorrarle tiempo al lector.

Palabras clave: Bibliotecas-Desarrollo Tecnológico, Ofertas de información, Tecnologías de la Información, Servicios de Información, Web 2.0

RESUMEN

ABSTRACT

Multiple are the alternatives that today has the users, to find and to use the information of autonomous character, for it the libraries must move toward models that promote an active participation of these not only in the satisfaction of their necessities, but also as collaborator to help others to solve their informative requirements. In this sense this communication approached the challenges and opportunities that represent the technological advances for the libraries, fundamentally the subjects relatives to the philosophy of the Web 2.0 and this way to fulfill bigger efficiency and quality the premises of Ranganathan: to each reader their book, each book to their reader and in that way save time to the reader.

Keywords: Libraries-Technological Development, , Offers of information, Technologies of the Information, Services of Information, Web 2.0

Introducción

Toda organización informacional tiene como propósito central el de proporcionar un servicio o producto acorde a las necesidades de sus usuarios potenciales. Estos, no son más que el resultado de un proceso que se organiza sistemáticamente obedeciendo al objetivo por el cual se han creado, pero han de verse de forma integrada en el contexto de la estrategia general de la organización.

Pero esa concepción se ve reforzada con la

aparición de nuevos modelos o filosofías de actuación, que potencian y privilegian una participación cada vez más activa del usuario en su diseño y desarrollo. Ya no se trata de esperar pacientemente a que el usuario acuda a la organización para ofrecerle un servicio, sino de darle todas las potencialidades para que él por sí solo pueda generar el servicio y contribuir a su perfeccionamiento.

De esta forma el usuario de las actuales instituciones de información puede compartir conocimientos, recursos,

actualizar, distribuir información y reutilizar datos sin ninguna barrera. Esta nueva tendencia ha generado la renovación en la forma de desarrollar los servicios de información en cualquier biblioteca, los cuales se han de gestar desde entornos colaborativos que estimulen la participación.

En sentido general, los servicios bibliotecarios virtuales, son un complemento de los servicios que tradicionalmente las bibliotecas ofrecen y aunque no existe un modelo único de ofrecer dichas ofertas, motivado en gran

medida por un escenario en constante innovación, donde cada día las tecnologías permiten que nuevos servicios puedan ser implementados y los existentes evolucionen a formas superiores, son considerados ya parte indispensable de toda institución de información moderna.

No obstante, las claves para la mejora de la gestión de los procesos básicos que intervienen en el desarrollo e implementación de los servicios de información, está en una correcta planificación de cada una de las etapas del desarrollo de los mismos, todo lo cual redundará en una mayor calidad y por ende aceptación por parte de los usuarios de dichas ofertas. Aspectos que serán abordados en el presente estudio, junto a una serie de aspectos relacionados con su contextualización y principio básicos.

Del espacio físico al virtual, los servicios bibliotecarios en la biblioteca actual.

Por servicios bibliotecarios virtuales se entiende, según Mejía (2000), como una ampliación de los servicios tradicionales mediante la utilización de herramientas que permiten extender las bibliotecas convencionales, al permitir consultar, almacenar, comunicar, distribuir y recuperar información que se encuentra localizada en diferentes puntos geográficos.

Otra forma de enunciar dicho concepto, al considerarlo en término de redes, es aquel que se organiza orientado a satisfacer diversas necesidades de la comunidad académica, a través del suministro de información, acceso a ella o su intercambio como apoyo a la investigación y a las actividades de formación, desarrollo y cooperación técnica. (Silvio, 1993).

Por servicios bibliotecarios virtuales se entiende, según Mejía (2000), como una ampliación de los servicios tradicionales mediante la utilización de herramientas que permiten extender las bibliotecas convencionales, al permitir consultar, almacenar, comunicar, distribuir y recuperar información que se encuentra localizada en diferentes puntos geográficos.

Otra forma de enunciar dicho concepto, al considerarlo en término de redes, es aquel que se organiza orientado a satisfacer diversas necesidades de la comunidad

académica, a través del suministro de información, acceso a ella o su intercambio como apoyo a la investigación y a las actividades de formación, desarrollo y cooperación técnica. (Silvio, 1993).

De igual forma puede expresarse que, los servicios bibliotecarios virtuales, son aquellos que tienen como fin satisfacer las necesidades de información de un colectivo potencial de usuarios, haciendo uso intensivo de las tecnologías de la información para el almacenamiento, tratamiento y recuperación de la información y para el diseño de arquitecturas de información y espacios de comunicación a través de redes telemáticas (Esteban, 2006).

Se aprecia en estas definiciones, un denominador común, y es el empleo de las tecnologías como elemento clave en los mecanismos de comunicación entre usuarios y bibliotecarios, que se ve reforzado por uno de los principios de la filosofía 2.0, el empleo del software social, entendido como el conjunto de herramientas informáticas que facilitan la comunicación bidireccional entre los usuarios, permitiéndoles mantener conversaciones bidireccionales o grupales a través de diferentes medios de comunicación vía web, valorar, organizar y compartir todo tipo de información o contenidos y la creación de perfiles individuales para establecer relaciones sociales entre ellos (Margaix, 2007).

Mediante el software social es el usuario quien aporta valor a los servicios, ya que estas herramientas facilitan el registro y posterior utilización, por la propia comunidad, de todo el conocimiento que los propios usuarios han expresados a través de comentarios, valoraciones, votaciones y otras formas de colaboración. Por ello la filosofía de trabajo del modelo biblioteca 2.0, parte de un incremento en el flujo de información desde el usuario hacia la biblioteca, intentando incluir a éste como parte activa de la institución.

De esta forma, se pueden reconocer como elementos distintivos de los servicios bibliotecarios, basados en la filosofía 2.0, los siguientes rasgos: participación activa de la comunidad usuaria, centralidad del usuario en su desarrollo, facilidades para la interacción y la personalización de la oferta. En consecuencia a lo antes expresado, se puede enunciar que los Servicios Bibliotecarios

Virtuales, son aquellos que basados en la experiencia de los servicios tradicionales y desarrollados en un ambiente mediado por las tecnologías de la información, satisfacen de manera interactiva, participativa, colaborativa y personalizada las necesidades y requerimientos de información y conocimiento de sus usuarios.

A partir de esta definición, y como fruto del análisis de la literatura sobre el tema y la experiencia en el desarrollo de estos servicios por el Centro de Documentación e Información Científico – Técnica de la Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas, los Servicios Bibliotecarios Virtuales, se pueden clasificar en cinco grandes grupos:

- Servicios que facilitan la organización y acceso a las fuentes y recursos de información:

Comprende todos aquellos que permiten la organización de fuentes de información, datos o cualquier elemento que facilite el acceso a fuentes y recursos de información. Se incluyen en esta categoría: el OPAC (Catálogos en Línea), Directorios Temáticos, Repositorios Institucionales y el Servicio de Tablas de Contenido.

- Servicios de Referencia:

Ofertas que favorecen la interacción de bibliotecarios y usuarios en pos de la resolución de una necesidad puntual. Comprende el Servicio de Consulta, el de Información Comunitaria, el de Diseminación Selectiva, el Archivo Vertical y el de Preguntas Frecuentes o Base de Conocimiento.

- Servicios de Valor Agregado:

Incluye todas las herramientas que favorecen una participación activa del usuario en la generación de conocimiento y por tanto en la agregación de valor a la información que se presenta, entre ellos, los Blog, Wikis, Sindicación de contenidos.

- Servicios de Transacción:

Permiten adquirir productos o servicios en línea, comprenden la reservación de préstamos de documentos, el pedido para la adquisición de documentos (Desiderata), la transferencia de ficheros y otros servicios de gestión.

- Servicios de Formación (Alfabetización informacional):

Toda actividad encaminada a desarrollar habilidades en los usuarios que les permita hacer uso intensivo de los recursos de información. Se materializa a través de tutoriales o cursos en línea.

Como se puede apreciar, los servicios bibliotecarios virtuales, en una amplia gama de posibilidades refuerzan el acercamiento de a cada lector la información que necesitan, potencian la selección y adquisición de recursos que responden justamente a cada usuario y brindan múltiples facilidades para acercar la información a los usuarios, eliminando en lo fundamental las barreras geográficas y temporales, interpuestas por los espacios físicos. No obstante la consecución de una oferta de calidad y que represente las necesidades de un usuario cada vez más exigente, requiere de una serie de lineamientos que permitan un diseño e implementación, consecuente con estos principios.

En este contexto han surgido varias metodologías para lograr dicha finalidad, en línea general unas complementan a las otras (Setién, 1988; Esteban, 2006), no existiendo un método único, como tampoco es uniforme la manera en que la organización ha de enfrentar dicha tarea, a modo de sugerencia se pueden seguir los pasos que seguidamente se enumeran:

1. Documentación: fase en la que se debe investigar variados aspectos que coadyuven a documentar todo el procedimiento, básicamente se ha de trabajar en realizar primeramente un estudio de usuarios con el propósito de que éstos estén en función de sus necesidades reales y por otra parte en evaluar otros servicios similares. Sobre esta base, se deben definir los objetivos del servicio, establecer políticas y lineamientos y la tipología de usuarios a atender.

2. Diseño: Esta etapa consiste en presentar de forma detallada los elementos que conforman el proyecto, el qué y el cómo hacerlo, es una descripción conceptual del modelo que se pretende construir como solución a las necesidades detectadas. Comprende acciones tales como: determinación de las entradas y salidas del sistema, análisis de los requerimientos operacionales del servicio, establecimiento de los procedimientos de trabajo y las tareas que se han de ejecutar para transformar las

entradas en salidas, describir la arquitectura del sistema y determinar las herramientas informáticas, tanto de hardware como de software, que son más idóneas para construir el servicio.

3. Implementación y Mantenimiento: fase que toma como punto de partida el modelo generado con anterioridad, dando cumplimiento a las actividades, tareas planificadas y a programar o implementar los diseños especificados en el modelo de diseño. Se destacan las siguientes actividades como principales de esta etapa: adquisición e instalación de herramientas informáticas necesarias, programación de los módulos necesarios para el funcionamiento del servicio, organizar equipos de trabajos, integrados por profesionales y usuarios, seleccionar los contenidos que albergará el servicio, prueba del prototipo por los usuarios, subsanación de errores, integrar el servicio o producto en las diferentes herramientas o web de la biblioteca y establecimiento de la programación de mantenimiento y actualización necesaria.

4. Entrenamiento: Con la implementación del servicio y de toda la infraestructura necesaria para soportar el mismo, se han de comenzar a ejecutar las acciones de entrenamiento que permitan capacitar y preparar el personal que ha de realizar dicha labor, así como de los usuarios.

5. Promoción: También durante la etapa de implementación piloto se deberá realizar una campaña, empleando varios canales de comunicación, para informar a los usuarios de la existencia del servicio, dar a conocer el funcionamiento del mismo, las prestaciones y los beneficios que obtendrán con su uso y consumo.

6. Evaluación: Por último se han de ejecutar una serie de procedimientos para comprobar si se han logrado los objetivos propuestos y el proyecto se ha desarrollado adecuadamente. Para ello se ha de mantener una rutina de actualización periódica y de retroalimentación con el usuario a fin de evaluar continuamente y realizar los ajustes necesarios.

Todo este proceso descrito anteriormente debe quedar registrado en un documento que actuará como manual de normas y procedimientos para cualquier evaluación, modificación u otra intervención que se realice en el mismo. Dicho material contendrá

en lo fundamental la siguiente información:

- Fundamentación: aspectos que avalan el diseño del servicio, así como la evaluación de otros sistemas similares.

- Diseño del Servicio: contemplará aspectos tales como: definición del servicio, objetivos del mismo, necesidades de información que cubre, régimen de trabajo, usuarios (con su categorización y jerarquización), recursos informacionales necesarios, las competencias básicas de los recursos humanos, recursos tecnológicos, políticas del servicio y las tareas y procedimientos de trabajo que incluye los diagramas de Flujo y su descripción.

- Plan de Trabajo: en este apartado se especificará el plan de implementación, el de entrenamientos de personal y las vías de comunicación a emplear para su promoción. En síntesis al concebir todo servicio de información, no se debe olvidar, que su éxito recaerá en unos objetivos bien definidos, una selección de las herramientas tecnológicas adecuadas, en la cobertura y especificidad de la información que se suministra, en la profesionalidad con que se atiende a un usuario, así como en la capacidad del servicio de transmitir confianza a los mismos.

Se ha de recordar que los servicios bibliotecarios responden a las necesidades de información detectadas y al tipo de institución de información donde se implementara la misma, por ello es preciso establecer una vinculación estrecha entre los usuarios y desarrolladores del servicio, a fin que este responda realmente a sus expectativas. De estos elementos sobresale la necesidad de que los servicios bibliotecarios tengan en cuenta para su diseño las herramientas tecnológicas que el usuario está acostumbrado a interactuar en su accionar diario, aspectos que seguidamente se abordarán.

¡Una biblioteca más participativa!, tecnologías en el desarrollo de sus servicios.

Las tecnologías de la información han incrementado la variedad de ofertas de información a las que hoy el usuario puede acceder para satisfacer sus necesidades y requerimientos de información, aspecto que las bibliotecas para mantener su estatus en

la actualidad han de reconocer y adaptar a fin continuar liderando su función en la sociedad: ser centros facilitadores de la información y el conocimiento.

Las tecnologías de la información han incrementado la variedad de ofertas de información a las que hoy el usuario puede acceder para satisfacer sus necesidades y requerimientos de información, aspecto que las bibliotecas para mantener su estatus en la actualidad han de reconocer y adaptar a fin continuar liderando su función en la sociedad: ser centros facilitadores de la información y el conocimiento.

En cuanto al usuario actual, toda oferta de información ha de reconocer que este es más independiente y es auxiliado por un grupo de tecnologías que lo animan a compartir sus ideas y conocimientos con una comunidad generada entorno a una red social cada vez más infinita. Por ello la biblioteca ha de ver más oportunidades que amenazas en este proceder y «extender su accionar, ampliar sus usuarios y ganar nuevas contribuciones, no viendo en la gestión del usuario la muerte de su propia gestión» (Sánchez, 2008).

Entre algunas de las aplicaciones que comúnmente los usuarios utilizan y que pueden ser de utilidad para implementar, desde la biblioteca, disímiles servicios nos encontramos: los sitios de redes sociales, los blog, los wiki, los gestores sociales de referencia, marcadores sociales y la sindicación de contenidos (RSS). Conjunto de herramientas de la llamada Web 2.0, que permiten crear, modificar y publicar de forma dinámica contenidos de todo tipo, tanto para los usuarios como para los profesionales de la información, convirtiéndolas en verdaderas herramientas para el trabajo colaborativo y la retroalimentación. Ejemplos de estas aplicaciones y sus posibles usos en los servicios de las bibliotecas se pueden apreciar en la tabla 1.

De igual manera se debe tener presente también el impacto en la biblioteca de los dispositivos móviles y sus derivados, pues el avance en la capacidad de procesamiento y almacenamiento, la velocidad de transmisión y la amigable presentación de los contenidos, hace que esta tecnología sea cada día más demandada por lo usuarios para satisfacer sus necesidades de información y ocio.

Tabla 1. Ideas para el desarrollo de servicios basados en herramientas 2.0

Funciones	Servicios Típicos	Herramientas
Publicar y editar contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Portales temáticos o especializados Enciclopedias interactivas Base de Conocimientos del Servicio de Referencia Virtual 	   
Organizar y recomendar recursos de información	<ul style="list-style-type: none"> Directorios temáticos Catálogos (OPAC) Listas bibliográficas Servicio de sumarios de revistas 	    
Difundir noticias, actividades y establecer relaciones con los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información comunitaria Difusión selectiva de la información Solicitud de demandas no satisfechas (Desiderata) Canal de comunicación para la retroalimentación Servicio de Referencia Virtual Fomento de la lectura 	   
Compartir documentos y archivos multimedia	<ul style="list-style-type: none"> Repositorios de documentos Galería de Imágenes Fonoteca y videoteca 	  
Formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Tutoriales Guías de instrucción Preguntas frecuentes (FAQ) 	  

El uso frecuente de los dispositivos móviles por parte de los usuarios, supone un mundo de potencialidades para las bibliotecas, que deberían aprovechar las ventajas que esta tecnología ofrece para implementar nuevas ofertas de información. Un ejemplo es en los servicios de referencia virtual, en este puede ser empleada para darle solución a preguntas direccionales, para el envío de aviso de disponibilidad de materiales en la biblioteca o para resolver cualquier necesidad de información que requiera una respuesta rápida y concisa. También resulta

ideal, para ofrecer contenidos, promocionar servicios, para el fomento del hábito de la lectura o mejorar el alcance de los programas de alfabetización informacional, proporcionando podcasts (Lippincott, 2010).

Resumiendo la opción es valorar las oportunidades que las tecnologías aportan y el comportamiento y expectativa de los usuarios, y adaptarlo al entorno bibliotecario, como vía para ofrecer servicios únicos y valiosos a sus comunidades. Los servicios de la biblioteca

deben cambiar, y centrarse más en la facilitación de la transferencia de información y la alfabetización en información en lugar de proporcionar un acceso controlado a la misma (Arya y Mishra, 2011).

Reflexiones finales: el futuro próximo, un modelo de servicio más participativo

Vivimos una época en que la biblioteca necesita reencontrarse a sí misma y con sus nuevos usuarios, ya ha quedado atrás la primacía en ser el espacio donde información y conocimiento se atesoraban, donde encontrar el ocio era el lugar ideal. La tecnología inunda cada espacio en el que habitamos, y los usuarios de hoy, tienen una variedad de opciones donde pasar su tiempo libre y ratos de ocio, lugares más flexibles, que nuestros centros revestidos de solemnidad, silencio e intelectualidad.

Por ello la biblioteca ha de ir a la conquista de espacios externos, recordemos la sentencia de Lipow (1999), que no son los lectores quienes se alejan de la biblioteca, es está quien se distancia de ellos. Algunas vías para lograr este propósito son enunciadas en el informe de CapGemini (2007), entre las que se señalan:

- Involucrarlos en los procesos de creación y desarrollo: la participación del usuario a través de sus sugerencias, comentarios y valoraciones pueden resultar una importante fuente de ideas para el desarrollo de cualquier producto o servicio, su evaluación e introducción de mejoras.

- Volver a crear fuentes de valor para el usuario: dándoles un mayor control al permitirle personalizar sus ofertas, modificar parcialmente contenidos, generar mashups y de esta forma los usuarios podrán canalizar sus necesidades creativas y de auto expresión.

- Mantener relaciones con los líderes más influyentes: identificar y escuchar a los grupos de usuarios expertos o más influyentes en una comunidad, potencial y estimular a aquellos que pueden convertirse en líderes y atraer a más usuarios.

- Ofrecer experiencias adictivas: entregar nuevos e innovadores servicios que capten el interés de los usuarios. Emplear los dispositivos móviles y las redes sociales, ya que es conocido que los usuarios tienen adicción por ellos, pues ahí hay que integrar algunas de nuestras funciones o servicios. Es evidente, que las bibliotecas para sobrevivir y cumplir las expectativas de sus usuarios, 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.

Ante este panorama es evidente que se requiere de un nuevo modelo de prestación de servicios, a fin de que la biblioteca no muera, donde el usuario es protagonista activo del proceso de diseño, elaboración y puesta en funcionamiento, sumando para ello los avances que, en materia de Tecnologías de la Información, se han ido implementando y apropiándose de los postulados de la Web 2.0 como filosofía de trabajo.

No se trata solamente 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. Por tanto la biblioteca no debe restringir el potencial inherente a los medios digitales y emplear las oportunidades que estos ofrecen en el desarrollo de sus ofertas de información.

En definitiva este nuevo modelo de servicios bibliotecarios, a partir del empleo de las herramientas tecnológicas idóneas, debe potenciar el accionar de las bibliotecas como facilitadora de espacios para la interacción, donde se pueda construir una comunidad de usuarios, entorno a conocimientos, vivencias y experiencias compartidas, junto a la diversa tipología documental que la institución atesora y pone al servicio de todos sus usuarios. Fuentes documentales diversas, comentarios, valoraciones y otras formas de colaboración deben convivir bajo el amparo de la nueva biblioteca y sus

servicios.

Bibliografía

- Arya, H. B.; Mishra, J. K. (2011). Oh! Web 2.0, Virtual Reference
- Service 2.0, Tools & Techniques (I): A Basic Approach. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 5(4), 149-171
- CapGemini. (2007). Digital Natives How Is the Younger Generation Reshaping the Telecom and Media Landscape?. *Telecom & Media Insights*, (16)
- Esteban Navarro, M. A. (2006). Planificación, diseño y desarrollo de servicios de información digital. En: Tramullas Saz, J., coord. *Servicios de información con software libre*. Madrid: Prentice Hall
- Lipow, A. G. (1999). «In Your Face» Reference Service. *Library Journal*, 124(13), 50-52
- Lippincott, J. K. (2010). Mobile Reference: What Are the Questions?. *The Reference Librarian*, 51(1), 1 - 11
- Margaix Arnal, D. (2007). Software social para bibliotecas. *Educación y Biblioteca*, 19(161), 85 - 89
- Mejía Gutiérrez, A. M. (2000). Servicios virtuales en bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información*, 5(2), 54-67
- 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). [versión electrónica]. *ACIMED*, 18(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci07808.pdf>
- Setién, E. (1988). *Servicios de Información*. La Habana: Ed. Pueblo y Educación.
- Silvio, J. (1993). *Redes académicas y*

gestión del conocimiento en América
Latina: en busca de la calidad.
Infolac., 6(1), 3-15

Recibido: 10 de agosto de 2015.
Aprobado en su forma definitiva:
26 de octubre de 2015

Ramón Alberto Manso Rodríguez
Facultad de Ciencias de la Información y la
Educación de la Universidad Central Marta
Abreu. Villa Clara, Cuba.
Correo electrónico:
manso@uclv.edu.cu
