



## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>CAPÍTULO I LA BIBLIOTECA PENSADA POR Y PARA SUS USUARIOS</b> .....	17
1.1. La biblioteca en la sociedad actual: retos y oportunidades .....	18
1.2. Conductores del cambio: usuarios, bibliotecarios y tecnologías.....	29
1.3. El bibliotecario del siglo XXI: facilitando información, construyendo comunidades .....	38
1.4. Del espacio físico al virtual, los servicios bibliotecarios en la biblioteca actual: pautas para su desarrollo .....	44
1.4.1. Pautas para el diseño de ofertas de información..	46
1.5. La imagen de la biblioteca y el marketing viral.....	55
1.6. Desarrollar la biblioteca del mañana, un reto del presente .....	64
<b>CAPÍTULO II LA BIBLIOTECA COMO LUGAR DE ENCUENTRO EN EL ESPACIO FÍSICO Y VIRTUAL</b> .....	67
2.1. La biblioteca como espacio para compartir, trabajar, jugar, experimentar y aprender .....	68
2.2. Una biblioteca más “social”, tecnologías para compartir la inteligencia colectiva .....	76
2.3. Imágenes, sonido y creatividad: herramientas para compartir archivos multimedia.....	87

2.4. Compartiendo entre todos: las redes sociales, un espacio por conquistar . . . . .	94
2.5. Herramientas para la difusión, organización, publicación y formación . . . . .	99
2.6. Biblioteca, tecnologías y sociedad: creando comunidades, compartiendo entre todos . . . . .	106
<b>CAPÍTULO III UN NUEVO PARADIGMA TECNOLÓGICO:</b>	
<b>LOS DISPOSITIVOS MÓVILES . . . . .</b>	<b>109</b>
3.1. Tipos y características de los dispositivos móviles . . .	110
3.2. Requerimientos técnicos de los dispositivos móviles: sistemas operativos, navegadores y conectividad . . . . .	115
3.3. Biblioteca y dispositivos móviles: tendencias en contenidos y servicios . . . . .	125
3.4. Aplicaciones para dispositivos móviles: la biblioteca en la palma de tu mano . . . . .	140
3.5. Mobile learning y gamificación en bibliotecas: posibilidades para una formación in situ. . . . .	146
3.6. La biblioteca móvil, el futuro de los servicios de información . . . . .	155
<b>CAPÍTULO IV EN TU BIBLIOTECA, DE TODO Y PARA TODOS:</b>	
<b>PROPUESTAS DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN . . . . .</b>	<b>157</b>
4.1. Acercando recursos y servicios de información . . . . .	158
4.2. Conectando usuarios y recursos de información. . . . .	170
4.3. Espacios para el descubrimiento y la creación . . . . .	190
4.4. Lugar para el encuentro y el ocio . . . . .	202
4.5. El edificio de la biblioteca, un lugar atractivo para TODO y todos . . . . .	214
4.6. La biblioteca en, con y para su comunidad . . . . .	224
<b>EPÍLOGO POR UNA BIBLIOTECA COMPROMETIDA CON SUS USUARIOS Y EN MEDIO DE SU COMUNIDAD. . . . .</b>	<b>227</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA. . . . .</b>	<b>231</b>
<b>ANEXOS</b>	
I. Indicadores para la evaluación de la biblioteca . . . . .	243
II. Encuesta de valoración de la biblioteca (basada en LibQUAL+(TM)) . . . . .	249



## ACERCA DE LOS AUTORES

---

---

### **Ramón Alberto Manso Rodríguez**

[manso@uclv.edu.cu](mailto:manso@uclv.edu.cu)

Doctor en Documentación e Información Científica, por la Universidad de Granada y Máster en Ciencias de la Información y Bibliotecología, por la Universidad de La Habana. Actualmente labora como Investigador Agregado en la Biblioteca Provincial “Martí”, de Villa Clara, Cuba y Profesor Auxiliar del departamento de Ciencias de la información, de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Dirige la línea de investigación nacional *Gerencia y Tecnologías de la Información*, del Plan Nacional de Investigaciones del Sistema de Bibliotecas Públicas. Además es miembro del comité de arbitraje de las revistas *Acimed* y *The Electronic Library*. Es miembro colaborador del Grupo e-Infosfera, perteneciente a la Universidad de Granada, donde desarrolla estudios referentes al fomento de la lectura en ambientes virtuales y sociales.

Experto en el desarrollo e implementación de servicios bibliotecarios con apoyo de las tecnologías de la información, ha publicado monografías y artículos en revistas nacionales e internacionales de prestigio en la disciplina de

las ciencias de la información y la documentación. También ha participado en diversas jornadas, coloquios, simposios y eventos nacionales e internacionales, como ponente y conferencista.

Ha organizado jornadas y simposios internacionales, igualmente ha dirigido tesis para la culminación de estudios de diferentes especialidades y formado parte de los tribunales de actos de defensa de culminación de estudios. Ha obtenido varias premios, distinciones y reconocimientos por su labor y ostenta el “Sello Antonio Bachiller y Morales”, alta distinción que confiere la Asociación Cubana de Bibliotecarios a los profesionales del sector que se destaquen en el aporte al desarrollo de la bibliotecología cubana.

### ***Gretel Álvarez Ledesma***

[gretela@uclv.cu](mailto:gretela@uclv.cu)

Licenciada en Ciencias de la Información, por la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) en el año 2012. Actualmente se desempeña como profesora en el Departamento de Ciencias de la Información de esa misma universidad. Trabaja en la línea de investigación *Organización, Representación, Recuperación de Información y Conocimiento*, específicamente en la sublínea *Movimientos de Acceso Abierto para los productos y servicios de información*. Es miembro de la Asociación Cubana de Bibliotecarios (Ascubi).

Ha presentado diversas investigaciones en eventos nacionales e internacionales, labor que ha sido reconocida por la Asociación Cubana de Bibliotecarios (Ascubi) Filial Villa Clara. Además ha colaborado en la organización de talleres y encuentros relacionados con la bibliotecología, la archivología y las ciencias de la información.

En el año 2013 le fue conferido el Premio Anual al Mérito Científico-Técnico, otorgado por la UCLV, por haber sido seleccionada como estudiante destacada.



## PRÓLOGO

---

Hoy en día las bibliotecas deben reinventarse y ampliar sus servicios y espacios para ofrecer a todos sus usuarios, un acceso digno y equitativo a la información y al conocimiento, así como oportunidades de desarrollo personal y participación social. En este nuevo modelo social, la biblioteca tiene que ser colaborativa y apoyar las metas de la comunidad local, integrando a todos sus actores políticos, organizaciones e instituciones para construir una sociedad inclusiva, próspera y sostenible.

Desde el punto de vista de la sociedad, este modelo de biblioteca adquiere un rol clave en la implementación de la Agenda 2030 propuesta por la ONU, al apoyar la educación formal, al contribuir a la inclusión social e igualdad de género, al potenciar las habilidades informacionales y tecnológicas de las personas, al fomentar la conservación del medio ambiente y favorecer el desarrollo económico. En este sentido, deberá desarrollar programas eficaces para potenciar una ciudadanía participativa, la creación de nuevos conocimientos, el desarrollo personal, profesional, empresarial y organizacional, así como el aprendizaje para toda la vida.

Sólo bajo el paraguas de *Biblioteca Social* adquiere verdadera relevancia esta institución en el siglo XXI, erigiéndose en un ente transformador de la

sociedad, dinamizadora de un espacio para la creación y el descubrimiento, formadora de habilidades y conocimientos, que van desde las habilidades simples a la metacognición y el pensamiento crítico. La buena biblioteca es inspiradora, creativa, dinámica, interactiva y transformadora. Es el lugar ideal donde las personas descubren, aprenden, crean y comparten sensaciones, información y conocimiento. Es el llamado tercer espacio, entre el hogar (primer espacio) y el trabajo (segundo espacio), siendo así un área complementaria a la vida social de los miembros de la comunidad.

La alfabetización digital, la información y formación contextual, el acceso a una amplia variedad de recursos de información y de formatos, de talleres de aprendizaje, de laboratorios de creación, el fomento de hábitos de lectura, el desarrollo de programas de inclusión social... son algunos ejemplos de servicios que la biblioteca actual propone a sus usuarios. Pero además, una cultura de aprendizaje digital implica la participación de los usuarios, la cooperación y la capacidad para el pensamiento crítico.

En igual medida, la presencia de las bibliotecas en una variedad de sitios de redes sociales como entre otros, *Facebook*, *Google+*, *Twitter*, *YouTube*, *Flickr* e *Instagram*, ha favorecido un transvase y adaptación de los servicios analógicos a este nuevo canal de comunicación, imprimiéndoles mayor visibilidad, alcance e impacto. Buen exponente de ello son las exposiciones virtuales, los tutoriales, el servicio de referencia y la publicación de contenido, entre otros.

En el ámbito de las tecnologías merecen una mención especial los dispositivos móviles, que han permitido desarrollar una *biblioteca ubicua* integrada en el entorno donde están sus usuarios, quienes interactúan con la biblioteca desde el lugar donde se encuentran y reciben inmediatamente la información, formación o ayuda que requieren sin desplazarse a la sede física de la institución.

Por todo ello, el bibliotecario hoy más que nunca debe tomar conciencia de su importante rol en los procesos de alfabetización informacional y digital del usuario, y por tanto de su necesidad constante de estar alfabetizado para poder transferir actitudes, habilidades y conocimientos relacionados con el acceso, la síntesis y el uso de la información, como sugieren las normas internacionales de alfabetización informacional. Debe ser un mediador entre las tecnologías, los contenidos, las necesidades de información y los usuarios, y un solucionador creativo de problemas de información en el tiempo y en el contexto que necesite el usuario.

También hemos de referirnos, aunque sea por nostalgia, al espacio físico de la biblioteca, que debe estar pensado para ser familiar, cómodo, novedoso, flexible e inspirador. Un lugar para leer, tomar un té, compartir una charla con amigos, practicar técnicas de relajación, ver una película y comentarla, traba-

jar en grupo, etc. Debe ser un espacio multifacético donde pasado y presente se fundan. Pero al mismo tiempo un espacio armónico, que cree una perfecta imbricación entre el espacio físico y el virtual, entre el mundo analógico y el digital (pantallas táctiles, redes inalámbricas...), entre el mobiliario tradicional y el equipamiento multifuncional para la adaptación a diferentes usos, aprovechando incluso espacios al aire libre como patios, jardines, parques... En fin, ha de ser un edificio funcional, atractivo, sencillo e informal.

En esta monografía se aborda con soltura todos estos temas al igual que los retos, las oportunidades y las buenas prácticas que ha de seguir la biblioteca actual para continuar siendo relevante en la comunidad. Se trata de un manual de consulta para el bibliotecario emprendedor, ya que el análisis teórico de los temas va acompañado de imágenes, gráficos y ejemplos que ayudan a su comprensión. Además, la experiencia de los autores en el desarrollo e implementación de servicios de información, en el contexto de bibliotecas tanto universitarias como públicas, asegura el rigor y la calidad de este trabajo.

**María Pinto**

Catedrática

Universidad de Granada, España







## INTRODUCCIÓN

---

En los últimos años mucho se debate sobre los factores que condicionan un cambio de identidad en las bibliotecas, independientemente de su tipología: escolares, públicas, universitarias... transformaciones que van desde el modelo conceptual (procedimientos de trabajo, organización de colecciones, etc.), hasta la arquitectura del edificio o sus espacios internos.

Las bibliotecas se encuentran arraigadas firmemente a su ambiente cultural y social, por ello, ante los cambios en la producción y comunicación de la información y el conocimiento, la naturaleza de las colecciones documentales, los estilos de uso de la información por los usuarios y la influencia que ejercen las tecnologías de la información en todo este proceso, se perfila la adopción y redefinición de un modelo de biblioteca donde esta milenaria institución continúe manteniendo su primacía en la oferta de contenidos y servicios de información.

De esta forma, y al decir de Lankes (2016), las bibliotecas en la actualidad se encaminan a ser espacios donde las personas aprenden y construyen su conocimiento, en ocasiones sin requerir ningún soporte físico de información

(libro, CD, DVDs, ordenadores....) o espacio tradicional, pero sí con un personal bibliotecario capacitado para facilitar este proceso. La concepción de la nueva biblioteca, se enfoca más hacia los usuarios, su fin primario es la satisfacción y bienestar de los mismos, facilitándoles su desarrollo personal y profesional y empoderándolos con las herramientas necesarias para su conducción en la sociedad de la información y el conocimiento.

Bajo estas premisas nace el concepto de *Biblioteca Social*, como espacio para la creatividad, la experimentación y la inclusión social, donde la participación y socialización de los miembros de la comunidad son ingredientes claves. De esta forma, la biblioteca en medio de su comunidad, se erige como un lugar de encuentro, de conexión entre personas, recursos y servicios, donde el libro ya no es la única forma de adquirir conocimiento.

Connaway, Faniel y Raghavan (2015) al hacer un análisis de las cinco leyes enunciadas por Ranganathan y atemperarlas al contexto actual al que se enfrentan la bibliotecas reconocen que estas instituciones han de estar comprometidas con las personas en los lugares donde viven y aprenden y proveerles para ello espacios y herramientas donde puedan compartir recursos, conocimiento y experimentación práctica. Señalan además que al ofrecer una infraestructura física y técnica renovada; rediseñando la biblioteca para proveer áreas creativas, favorecerá que los miembros de la comunidad redescubran la misma y asistan con mayor frecuencia. También insisten en que otro elemento clave en la promoción de la biblioteca es la inclusión del usuario como un colaborador activo en la creación, generación y prestación de los servicios y finalmente aclaran que si bien con el uso internet los usuarios pueden acceder a un sinfín de recursos de información, es el bibliotecario, el único que puede brindarles la información precisa y la formación oportuna.

La *Denmark's Royal School of Library and Information Science* define que en este nuevo modelo de biblioteca deben coexistir cuatro espacios interrelacionados entre sí y no necesariamente delimitados como tales: uno para la inspiración, el de aprendizaje, el de reunión y uno para la publicación. Cada una de estas áreas favorecerá el acceso a la información y conocimiento, el encuentro cara a cara, accidental o intencionado, la creación animada, el acceso a la instrucción y a herramientas tecnológicas; y el desarrollo de habilidades para publicar o distribuir el trabajo creativo. Estos elementos deben estar integrados a los objetivos de la biblioteca y de la sociedad en sentido general e incorporado a la arquitectura del edificio de la institución, a sus planes de desarrollo, a sus servicios, programa y opciones. (Jochumsen, Rasmussen y Skot-Hansen, 2012).

En este sentido, considerar la biblioteca como un simple almacén de libros, datos e información es un concepto anticuado, por lo cual, más que cen-

trarse en el desarrollo de colecciones, la institución ha de situar a sus usuarios en el centro de su misión y convertirse en un taller de la comunidad, un espacio lleno de herramientas para compartir, experimentar y socializar información y conocimiento. Visto de esta forma, si la biblioteca no se adapta al nuevo entorno y está en constante cambio no sobrevivirá.

La biblioteca en el siglo XXI debe estar comprometida con sus usuarios en todo momento de sus vidas y en vínculo directo con su comunidad. En este sentido, su accionar se encaminará en función de erigirse como un espacio para unir, colaborar, aprender, innovar y para establecer conexiones sociales. Tanto en su espacio físico como en el virtual, se debe procurar colaborar con el desarrollo económico y revitalización de la comunidad, fortalecer su identidad y visibilidad, propiciar la participación de los individuos y permitirles exponer su conocimiento y experiencias, además de contribuir al diálogo dentro de la comunidad y a la integración y la innovación, y por supuesto participar activamente en programas de formación para un aprendizaje a lo largo de la vida y de alfabetización en tecnología.

Se puede enunciar entonces que para mantener su vigencia en un escenario tan cambiante se necesita como ingredientes básicos, dentro de la biblioteca, un clima de innovación, colaboración, participación proactiva y de compromiso. Por ello, los bibliotecarios deberán trabajar en la creación y curación de información, en el desarrollo de habilidades en los individuos para que accedan a la información que requieren, en procurar establecer relaciones de colaboración con los usuarios para crear y desarrollar de conjunto servicios de información y comprometerse con el desarrollo de la comunidad y comunicar el valor de la biblioteca.

Es evidente que el desarrollo tecnológico, el cual ha provocado cambios en los hábitos de uso por parte de los usuarios, requerirán que la biblioteca y sus bibliotecarios conozcan esas tendencias, valoren su utilidad y las aprovechen en abrir un nuevo espacio para interactuar con ellos, poder implementar nuevas ofertas de información para satisfacer sus demandas y alcanzar un mejor posicionamiento en la oferta de servicios a dicha comunidad usuaria.

Sin lugar a duda, en la actualidad, el dominio de las diferentes tecnologías existentes, el conocimiento de los factores que propician el desarrollo de la biblioteca en la sociedad, el papel de los usuarios en la implementación de los servicios y las múltiples alternativas que se abren para promover y potenciar la utilización de la biblioteca, permitirán que esta continúe siendo un espacio de encuentro y socialización.

Promover y potenciar la utilización de las diferentes tecnologías existentes en el desarrollo de variados productos y servicios, que permitan erigir a la biblioteca como un espacio de encuentro y socialización, tanto

en el ambiente físico como en el virtual, es en sentido general el propósito de esta monografía.

El libro se ha estructurado en cuatro capítulos, tres de los cuales se dedican a abordar de manera general y particular los retos a los que se enfrentan las bibliotecas en la actualidad, tomando como referencia el impacto que las tecnologías de la información provocan tanto en los procedimientos de trabajo como en la estructura física de la institución. El último capítulo resulta un completo manual de procedimientos, con explicación detallada de un grupo de sugerencias de servicios y productos de información que cualquier biblioteca puede implementar.

Esta monografía, la cual puede ser considerada como manual de consulta, incluye en cada capítulo y de manera indistinta diferentes secciones: *Caja de herramientas*, donde se sugieren tecnologías que pueden ayudar en el proceso objeto de análisis en la sección; *Lectura recomendada*: con una selección de textos que ayudarían a ampliar el contenido de referencia; *Buenas prácticas*, un conjunto de acciones que varias bibliotecas vienen desarrollando y que servirían de ejemplo a la hora de una institución asumir su implementación; y *Recuerda*. consejos a considerar para materializar cada oferta de información a introducir en la institución.

Al concluir la lectura, se debe ser capaz de distinguir las oportunidades que ofrecen diferentes tecnologías de la información para la implementación de servicios de información y poder diseñar ofertas de información propias a partir de las características de cada institución y sus posibilidades tecnológicas.