

La biblioteca ante los nuevos retos de la comunicación: el bibliotecario desorientado

Fernando Juárez-Urquijo

11 diciembre 2013

Juárez-Urquijo, Fernando (2014). "La biblioteca ante los nuevos retos de la comunicación: el bibliotecario desorientado". *Anuario ThinkEPI*, v. 8, pp. 122-125.



Resumen: En las bibliotecas la comunicación con el usuario está siendo modificada por la pérdida del monopolio de la información, la desmaterialización del libro y la importancia de la tecnología en la relación no presencial. En las nuevas formas de comunicación es fundamental la destreza con herramientas y dispositivos con los que hay que familiarizarse en un entorno personal, cotidiano y no laboral. Se reflexiona sobre la necesaria "persoprofesionalización" de la profesión.

Palabras clave: Biblioteca, Profesión, Comunicación, Bibliotecario.

Title: The library and the new challenges of communication. The disoriented librarian

Abstract: Communication with the library user is being changed by the loss of the library's information monopoly, the dematerialization of the book and the importance of technology in the non-face-to-face relationship. Within the new ways of communication, the ability to become used to tools and devices in a daily and non-work environment is essential. Library professionals must begin to understand the new ways of communication as a balance between the personal and profesional domains.

Keywords: Library, Profession, Communication, Librarian.

Nokia, la empresa que lideró la llegada de la telefonía móvil a nuestros bolsillos, ha sido comprada por uno de los grandes, *Microsoft*, escenificando algo que muchos colegas no quieren asumir: la comunicación ha cambiado. La próxima vez que vayamos a comprar un móvil ya no habrá "teléfonos"; seguirá habiendo un lugar para la voz pero dentro de un engranaje multimedia en el que tendremos que decidir cómo usar las posibilidades.

"Una persona que no esté familiarizada con los nuevos dispositivos no podrá entender ni interiorizar las nuevas formas de comunicación"

El otro día, en un curso de formación, un bibliotecario se jactaba de no tener uno de esos *smartphones* que están tan de moda y al que él personalmente no veía beneficio alguno; tenía

más que suficiente con un simple móvil. Era su reacción a mi comentario sobre que lo primero en lo que me fijó cuando conozco a algún colega es en su móvil y en cómo lo usa.

Sin entrar a valorar los tópicos que manejamos para justificar nuestra renuncia a su uso (son una intromisión de lo laboral en lo personal, alienan a las personas, son cacharros para jóvenes que ya no leen por su culpa y lindezas similares), considero que una persona que no esté familiarizada con estos dispositivos no podrá entender ni interiorizar las nuevas formas de comunicación. No afirmo que mi dispositivo sea mejor ni mi opción la correcta, pero sí que el uso de estos dispositivos es un buen entrenamiento para entender cómo se produce la comunicación en la sociedad de la información.

Y ese conocimiento, a diferencia de períodos anteriores, se adquiere y perfecciona en el ámbito personal.

Consolidar los canales de comunicación es clave para fomentar una implicación emocional que fortalezca las relaciones interpersonales. En las bibliotecas la comunicación con el usuario,

que tradicionalmente hemos vehiculado desde nuestros mostradores, está siendo modificada por las nuevas reglas de la sociedad en red. Entre los nuevos factores a tener en cuenta destacan la pérdida del monopolio de la información, la desmaterialización del libro y la importancia de la tecnología en la relación no presencial.

Con internet y los buscadores se desvanece la posición privilegiada a la hora de contactar (el usuario no necesita venir a nosotros); las nuevas formas de intermediación y acceso a la lectura derivan a los posibles lectores hacia otros intermediarios; y en la relación no presencial, cada vez más importante si tenemos en cuenta los factores anteriores, se interpone entre nosotros y los usuarios una tecnología que tenemos que aprender a utilizar y, sobre todo, entender.

Ahora que el subidón 2.0 está finalizando descubrimos que asociar internet con cierta facilidad para hacer funcionar rápidamente cualquier iniciativa es un espejismo. Dice **Natalia Arroyo-Vázquez** (2014) que estar en las redes sociales no garantiza establecer un vínculo que se traduzca en una mayor utilización de nuestros servicios. La comunicación, que antes estaba muy mediatizada a nuestro favor por la posesión de la colección, depende ahora de nuestra destreza con herramientas y dispositivos con los que hay que familiarizarse en un entorno personal, cotidiano y no laboral.

“Entre los usuarios y nosotros se interpone una tecnología que tenemos que aprender a utilizar y entender”

Las bibliotecas estamos en las redes (como todo el mundo) pero el *feeling* con nuestros usuarios no mejora como esperábamos. ¿Por qué no tenemos éxito en la relación no presencial?

Habrà muchas causas pero en mi opinión influyen el entorno laboral (nos estamos centrando en utilizar unas nuevas herramientas desde una organización que mantiene una mentalidad excesivamente analógica) y nuestra actitud personal. El mismo profesional que tiene que alimentar *Facebook* necesita que le den permiso para poder hacerlo, recela del *smartphone* al que considera una intromisión de lo laboral en lo privado y no sabe muy bien qué quiere conseguir. Hemos actualizado las herramientas pero no el contex-



http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Betliar_inside4.jpg

to... No me extraña que no demos con la tecla.

Cuando la informática llegó a las bibliotecas no había PCs en los hogares ni habíamos oído hablar de internet; las máquinas eran para trabajar y existía una división nítida entre lo laboral y lo personal. Aquel primer contacto con las nuevas herramientas digitales propició un mejor rendimiento analógico; podíamos seguir haciendo lo mismo de siempre en menos tiempo: comprar libros, describirlos, almacenarlos y prestarlos. No parecía necesario un cambio de mentalidad para usar el ordenador: teníamos el control sobre los soportes, marcábamos el ritmo de implantación tecnológica y dominábamos el tiempo de una comunicación que se mantenía jerárquica, vertical y unidireccional.

A diferencia de lo sucedido con los PCs, la biblioteca se acerca sin ventaja al *smartphone* y parece haber llegado con recelo y precipitadamente a lo digital. El uso social de la tecnología nos ha sobrepasado y nuestros usuarios se mueven por unos terrenos a los que podemos acceder fácilmente desde casa pero no desde el trabajo. En los nuevos canales de comunicación el yo personal adquiere ventaja sobre el yo profesional. Viendo nuestros móviles parece que nos cuesta asumir la necesaria “persoprofesionalización” de nuestra profesión...

Notas

Arroyo-Vázquez, Natalia (2014). “Pinchar la burbuja de las bibliotecas en *Facebook*: el reto de la comunicación”. *Anuario ThinkEPI*, v. 8, pp. 111-121.

* * *

Persoprofesionalización

Julián Marquina-Arenas



La verdad es que ha sido un *ThinkEPI* cargado de razón y que expresa claramente la situación por la cual estamos pasando ahora: algunos queremos ir más deprisa de lo que los demás están dispuestos a hacerlo.

Recuerdo una charla en la que dije que todo bibliotecario debería tener un *smartphone* para uso profesional. La respuesta de una persona de la sala me sorprendió: “¿Un *smartphone*? pues que me lo compre la biblioteca” (hasta ahí todo correcto). “Pero si ya tienes un *smartphone*”, le dije. “Sí, pero este es mío y no voy a usarlo para trabajar”. Ahí es donde me quedé sorprendido por la actitud del bibliotecario, que teniendo las herramientas no quería usarlas en beneficio de sus usuarios y su biblioteca. Mi respuesta fue: “No te preocupes, habrá compañeros que anden este camino y tú te sumarás a ellos en 2 o 3 años”.

Dicha actitud es totalmente comprensible y respetable: una cosa es la vida personal y otra la profesional. Creo que será cuestión de actitud y ganas de hacer cosas nuevas, el llegar a esa “persoprofesionalización”.

recbib@gmail.com

“Los bibliotecarios conocen bien las tecnologías de la lectura y de la información desde sus orígenes hasta finales del siglo XX y no conocen las del siglo XXI”

Resistencia ante nuevas tecnologías

Juan-José Riaño-Alonso



En mi biblioteca aún hay ficheros de madera y de metal (¿os acordáis de los ficheros?) con fichas de cartulina escritas con pluma estilográfica y una hermosa caligrafía. Me pregunto si los bibliotecarios que recibieron las primeras máquinas de escribir mecánicas mostrarían las mismas resistencias ante esta nueva tecnología. Pienso que a veces los árboles no nos dejan ver el bosque.

Jjra64@gmail.com

Smartphones y tabletas: dispositivos de lectura e información

Natalia Arroyo-Vázquez



Paradójicamente las bibliotecas y sus profesionales conocen muy bien las tecnologías de la lectura y de la información desde sus orígenes hasta casi finales del siglo XX (la imprenta en la era de Gutenberg o el papiro, por ejemplo). Pero no conocen las tecnologías de la lectura y de la información del siglo XXI (*smartphones*, tabletas y otros) ni su uso. ¿No les parece un despropósito?

“Hemos actualizado las herramientas, pero no el contexto”

Quien no entienda que *smartphones* y tabletas son dispositivos de lectura e información está abocado al analfabetismo digital. Y esto no es admisible en una profesión como la nuestra.

Así comencé mi intervención en las *XVII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, y sigo pensando que ahí está la clave del uso de los dispositivos móviles para esta profesión: en la comunicación, como explica **Fernando Juárez-Urquijo**, pero también en la lectura y en el consumo de información.

Arroyo-Vázquez, Natalia (2013). “Smartphones, tabletas y bibliotecas públicas: entendiendo la nueva realidad en el consumo de información”. En: *XVII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Jaén, 25 y 26 de octubre de 2013.

<http://leprints.rclis.org/20576>

narroyo@fundaciongsr.es

Smartphones y tabletas no son un capricho, sino una necesidad

Anna Bröll-Nadal



Totalmente de acuerdo con lo que han expuesto **Fernando, Julián y Natalia**. También me sorprende con algunas actitudes de profesionales que no entienden la relación que tiene su actitud personal en relación con las nuevas tecnologías de la información y la lectura con el ejercicio

de su profesión. Pero tampoco entiendo las dificultades que ponen algunas organizaciones en poner a disposición de sus profesionales tabletas y *smartphones*. Seguramente la introducción de estos dispositivos en el entorno laboral facilitaría una mayor implicación personal. Y muchas administraciones públicas no están por la labor.

En nuestra organización existen muchos profesionales que utilizan sus dispositivos personales y parte de su tiempo extralaboral en favor de la organización. Y eso es en parte por actitudes personales pero también porque en la organización se favorece esta actitud.

“Cada vez hay más información de calidad no gestionada por la biblioteca”

Para el próximo año esperamos poder distribuir tabletas en la mayoría de las bibliotecas. Tanto para formación de usuarios como para uso profesional. Sí a los profesionales implicados, sí a la utilización de tecnologías y al descubrimiento personal. Pero sin olvidar que las organizaciones también deben entender que incorporar *smartphones* y tabletas no es un capricho, ni una frivolidad, sino una necesidad.

abroll@bcn.cat

Información de calidad no gestionada por la biblioteca

Beatriz Tejada

Enlazo mi contribución a la reflexión sobre la comunicación y el valor de la biblioteca, con la afirmación de **Fernando Juárez-Urquijo** de que “la comunicación antes estaba muy mediatizada a nuestro favor por la posesión de la colección”.

Efectivamente esto es algo que lo usuarios cada vez necesitan menos de nosotros ya que perciben que encuentran “suficiente” informa-



ción navegando, sin recurrir a la biblioteca. Por tanto no podemos seguir parados esperando a que nos pregunten por nuestros materiales, que en muchos casos pueden encontrar online, ya sea de manera legal o no.

Si queremos seguir teniendo valor como profesionales de la información,

¿de qué tendremos que ser capaces?, ¿comprar y catalogar documentos para ponerlos a disposición de los interesados que puedan buscarlos? Pues sí, pero sucede que cada vez hay más información de calidad no gestionada por la biblioteca.

Por ello tendremos por una parte que sumarnos a nuevas plataformas de difusión o publicación de la información, y por otra enseñar a gestionar y evaluar la que encuentran navegando, así como a hacer un uso ético de la misma. Y no me refiero sólo a formar en competencias informacionales enseñando el uso de los operadores booleanos para la búsqueda de información en catálogos y bases de datos, sino formar en el manejo eficaz de las aplicaciones y herramientas existentes en la nube aplicadas al estudio, el trabajo y la investigación, mejorando su gestión del tiempo, y simplificándoles la existencia (al menos en las universitarias).

Ser capaces de hacer esto, supone ir por delante de nuestros usuarios en la gestión de la información online, en cualquier formato y desde cualquier dispositivo. Si nosotros no cacharreamos, si estos dispositivos no están integrados en nuestra vida, difícilmente podremos ayudarles a organizarse y, por ejemplo, sacar más partido a su tableta. Tendremos que poder ofrecerles algo útil en un mundo digital de información y además tendremos que hacérselo saber. Si nosotros no somos capaces de comunicarles lo que podemos ofrecerles ¿por qué ellos se iban a comunicar con nosotros para preguntárnoslo?

btejada@pas.uned.es

El profesional de la **información**

Bienvenido a EPI Indexada por ISI y Scopus
ISSN 1386-6710 / ISSN-e 1699-2407
Revista internacional, científica y profesional

Revista internacional de **Información y Comunicación**
indexada por ISI Social Sciences Citation Index (Q3),
Scopus (Q2) y otras bases de datos

Factor de impacto JCR:
IF 2012 = 0,439

Scopus/SCImago Journal Rank:
SJR 2012 = 0,279

 Presentación del Director