

El futuro de los servicios bibliotecarios ante la pandemia y otros retos de la sociedad

Jeannette Lebrón Ramos, Ph.D.

Sistema de Bibliotecas

Universidad de Puerto Rico

Recinto de Río Piedras

jeannette.lebron2@upr.edu

ACURIL 2022, Curazao - 9 de junio de 2022 - 11:00a. m. - 12:00 p.m. - Royal Ballroom - Panel de Solidaridad con COVID 19

Resumen

La sociedad global enfrenta desafíos significativos que han transformado la vida, el trabajo y la comunicación en diversas profesiones, incluido el ámbito de la información. En los últimos años, las bibliotecas del Caribe se han visto afectadas por recortes presupuestarios, eventos climáticos extremos, avances tecnológicos, una nueva generación de usuarios y una pandemia que impuso el distanciamiento social como medida preventiva. Sin embargo, estos desafíos, que a veces se interpretan como crisis, también representan oportunidades para el cambio, la renovación y la adaptación a nuevos contextos. El texto a continuación describe de forma breve como las bibliotecas han desempeñado un papel fundamental en la promoción del cambio y el desarrollo de nuevas competencias, moldeando así el futuro de las bibliotecas.

Palabras claves: servicios bibliotecarios, resiliencia, crisis bibliotecarias, COVID-19, Inteligencia artificial, Library services, resilience, library crises, artificial intelligence

Introducción

En los últimos años, las bibliotecas del Caribe han afrontado desafíos sustanciales que han repercutido significativamente en su funcionamiento. Estas instituciones se han visto afectadas por recortes presupuestarios, eventos climáticos extremos, avances tecnológicos, una nueva generación de usuarios y una pandemia. No obstante, estos desafíos, aunque en ocasiones se perciben como crisis, también abren puertas para la transformación, la innovación y la adaptación a nuevas circunstancias.

En respuesta a los diversos retos enfrentados, las bibliotecas y los profesionales de la información han redefinido su enfoque, pasando de las configuraciones tradicionales a redes de información modernas González, Martínez, Zayas & López (2017). Han incorporado diversas formas de comunicación con los usuarios y han adoptado tecnologías avanzadas que facilitan el aprendizaje y el acceso a la información, incluyendo inteligencia artificial, realidad aumentada, computación móvil, aprendizaje automático y automatización, entre otras. En todos estos desarrollos, los bibliotecarios han desempeñado un papel fundamental en la promoción del cambio y el desarrollo de nuevas competencias para dar forma al futuro de las bibliotecas.

Cada crisis es diferente: Retos del COVID-19

En el Caribe, estamos familiarizados con la presencia recurrente de huracanes y terremotos, para los cuales contamos con planes establecidos que orientan nuestras acciones en bibliotecas antes, durante y

después de estos eventos. En momentos de fenómenos naturales, se requiere la suspensión temporal de servicios debido a daños en la infraestructura, afectaciones en el suministro de agua y electricidad, interrupción de internet y, como consecuencia, limitaciones en el acceso a bases de datos y recursos electrónicos. También se enfrentan restricciones en el acceso a materiales impresos de las bibliotecas. Sin embargo, una vez que nos recuperamos, reiniciamos los servicios, ya sea biblioteca, archivo o museo, determinando el momento seguro para hacerlo y priorizando la seguridad del personal.

En el caso de la pandemia, la situación ha sido diferente, ya que se trató de un evento no previsto que, por su naturaleza, impuso el distanciamiento social y el confinamiento, para lo cual no estábamos preparados ni adaptados. En este contexto, abordar la crisis pandémica no fue posible siguiendo los protocolos establecidos para huracanes o terremotos. La falta de un plan de contingencia preestablecido nos obligó a actuar conforme a las recomendaciones de las organizaciones de salud, adoptando medidas cruciales para hacer frente a esta inesperada situación.

Los desafíos derivados del COVID-19 han sido diversos y complejos desde su inicio. En los primeros momentos, el miedo era predominante y aún persiste en cierta medida. La incertidumbre acerca de la duración y la disminución de la pandemia ha sido constante. A pesar de la implementación de vacunas y refuerzos, la evolución del virus y la emergencia de nuevas cepas, como las variantes Ómicron y Delta, han presentado desafíos adicionales ya que se propagan con mayor facilidad que el virus original que causa el COVID-19 y por consiguiente pueden eludir la protección de las vacunas (Hawkins, 2021).

Como respuesta a esta situación, trasladamos los servicios de las bibliotecas a los hogares, ofreciendo servicios virtuales de manera constante. No obstante, esta transición implicó para muchos bibliotecarios una expansión significativa de las horas de trabajo diario, lo que generó agotamiento. En el proceso de oferta de los servicios bibliotecarios, surgieron cuestionamientos sobre el manejo de documentos y los derechos de autor, especialmente porque los recursos impresos no estaban disponibles para los usuarios, pero la necesidad de continuar brindando servicios persistía. Las solicitudes de documentos se volvieron numerosas y desafiantes. Adicionalmente, nos enfrentamos a la falta de conectividad y equipos electrónicos adecuados para trabajar desde los hogares. No menos importante, nos topamos con la brecha digital que afectó a muchos de nuestros usuarios.

A lo largo de este proceso, la ausencia de un plan de contingencia específico para el COVID-19 representó un reto adicional, exigiendo respuestas ágiles y decisiones adaptativas en tiempo real para enfrentar la complejidad de esta crisis sanitaria.

Oportunidades durante el COVID-19

A pesar de los desafíos, cada uno de ellos nos ha brindado oportunidades para evolucionar y mejorar. La crisis del COVID-19 nos ha empujado a ser más flexibles. La mayoría de las unidades se adaptaron y continuaron ofreciendo servicios virtuales, aprovechando las oportunidades que surgieron. Esto se refleja en el uso extendido de herramientas de comunicación como Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, entre otras, que han facilitado la conexión con nuestros usuarios. Además, las capacitaciones virtuales han sido abundantes, ofreciéndonos la posibilidad de adquirir conocimientos no solo en temas relacionados con bibliotecas, sino en diversas áreas. Se han fortalecido alianzas globales con casas editoriales, ampliando así nuestros recursos electrónicos y preparándonos para el futuro. Se han desarrollado y puesto a disposición los servicios de información en línea, priorizando la referencia virtual para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. En definitiva, esta experiencia nos ha

llevado a construir una biblioteca sin fronteras físicas, permitiéndonos llegar de manera más efectiva a nuestra comunidad.

Nuevas Tendencias: Bibliotecas del Futuro

Al hablar de las tendencias que están configurando las bibliotecas del futuro, **es importante** considerar tanto los efectos de la pandemia como las nuevas demandas de los usuarios y el avance tecnológico. La literatura especializada revela una amplia gama de movimientos e integraciones en las unidades de información en preparación para lo que viene. Aunque gran parte de esta información puede sonar familiar, la pandemia ha reavivado el interés y la relevancia de diversas herramientas, especialmente las de inteligencia artificial, que ahora abarca una variedad de aspectos en este contexto.

Algunas de las diversas tendencias tecnológicas destacadas en la literatura que están redefiniendo el panorama de las bibliotecas son las siguientes:

- **Computación en la nube (Cloud Computing):** Es una innovadora técnica de Tecnología de la Información y la Comunicación que posibilita el intercambio, sincronización y almacenamiento de archivos, accesibles desde cualquier lugar con conexión a Internet facilitando la organización y gestión de documentos y mejorando la eficiencia operativa (Campuzano Ospino y Arrieta Rodríguez, 2022). Algunos ejemplos conocidos incluyen Microsoft Office 365, Google Docs, Dropbox y OneDrive, así como los repositorios digitales.
- **Chatbots:** Es un software de Inteligencia artificial que simula una conversación con un usuario en lenguaje natural (Adamssen, 2020). En bibliotecas, estos asistentes virtuales pueden ser de gran ayuda para el personal, brindando servicios de referencia virtual, recomendaciones de libros, facilitando préstamos de materiales y promoviendo la colección digital una vez son programados con las instrucciones e información necesaria. Algunos ejemplos comerciales conocidos incluyen a Siri, Alexa y Google Assistant. En el caso de las bibliotecas se utilizan plataformas que integran estas tecnologías como es el caso de Springshare entre otras.
- **Big Data:** Se refiere a datos que superan la capacidad de procesamiento de sistemas de bases de datos convencionales (Pérez Marquez, 2015). Este enfoque representa gran beneficio en el campo bibliotecario al explorar la gestión y utilización de datos e información valiosa, abarcando aspectos como la identificación y selección de recursos, así como su organización, descripción, preservación y acceso a estos.
- **Realidad Aumentada:** Es el uso en tiempo real de información en forma de texto, gráficos, audio y otras mejoras virtuales integradas con objetos del mundo real (**Gartner IT Glossary, s.f.**). Este enfoque permite la geolocalización de los recursos, lo que significa que los usuarios pueden encontrar recursos de manera más eficiente.

Las herramientas mencionadas son solo algunas de las más destacadas en la actualidad. No solo mejoran la eficiencia y la gestión documental, sino que también enriquecen la interacción con los usuarios y amplían el acceso a los recursos bibliotecarios, subrayando su creciente relevancia en la era post-pandemia.

Conclusión

Los desafíos que han enfrentado las bibliotecas en los últimos años, especialmente debido a la pandemia del COVID-19 y a los impactos recurrentes de fenómenos naturales en el Caribe, han demostrado la capacidad de adaptación y resiliencia de estas instituciones y sus profesionales. Estos eventos han actuado como catalizadores para el cambio, impulsando a las bibliotecas a reevaluar y debatir sobre sus roles tradicionales y a explorar nuevos enfoques para servir a sus comunidades.

Aunque conocemos algunas herramientas para afrontar los desafíos actuales de la pandemia, es imperativo que examinemos nuestras unidades bibliotecarias. La incorporación de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, la computación en la nube y la realidad aumentada, han sido parte de este cambio. Estas herramientas no solo han permitido la continuidad de los servicios bibliotecarios en tiempos de crisis, sino que también han abierto la puerta a la creación de nuevos roles para los bibliotecarios, quienes ahora deben actuar como guías tecnológicos y educadores digitales. Es necesario evaluar continuamente el impacto y la efectividad de estas tecnologías en la mejora de los servicios ofrecidos, asegurando que sigan alineadas con las necesidades de los usuarios.

Adoptar acciones proactivas es esencial para enfrentar los desafíos futuros. Esto incluye el desarrollo de planes de contingencia flexibles, la promoción de un entorno de aprendizaje continuo para el personal bibliotecario, y la implementación de estrategias que fomenten la innovación y la mejora constante de los servicios. A medida que avanzamos hacia un futuro incierto, la capacidad de las bibliotecas para adaptarse y liderar con proactividad será clave para mantener su relevancia y su papel fundamental en la educación y el acceso a la información.

No queda duda que las bibliotecas deben seguir adaptándose a las nuevas realidades y demandas tecnológicas, mientras mantienen un compromiso firme con el acceso libre y equitativo a la información. Debemos aprovechar las bondades de las nuevas tecnologías y aplicarlas estratégicamente para movernos hacia las tecnologías 4.0, manteniendo siempre el enfoque en acciones proactivas que impulsen a las bibliotecas a adoptar roles innovadores y adaptativos. Esto nos permitirá responder eficazmente a las demandas cambiantes de la sociedad, sin perder la esencia que siempre ha caracterizado a las bibliotecas como pilares del conocimiento y la comunidad.

La experiencia y las lecciones aprendidas en estos tiempos de cambio serán fundamentales para fortalecer el papel de las bibliotecas como pilares del conocimiento, la educación y la resiliencia comunitaria.

Referencias

Adamssen, J. (2020). *Inteligencia artificial: Aprender sobre chatbots, robótica y otras aplicaciones comerciales* (Spanish Edition). Efalon Acies. Edición Kindle.

Campuzano Ospino, E., & Arrieta Rodríguez, E. (2022). Implementación de una arquitectura tecnológica basada en computación en la nube para el desarrollo de la aplicación web “Gestor Urbano” para apoyar la Oficina Legal de la Universidad del Sinú. *J. Comput. Electron. Sci.: Theory Appl.*, 3(2), 33-40. <https://doi.org/10.17981/cesta.03.02.2022.05>

Gartner IT Glossary (s.f). Augmented Reality (AR).” [Online]. <http://www.gartner.com/it-glossary/augmented-reality-ar/>. [Accessed: 15-May-2022].

González Guitián, M. V., Martínez Ríos, M. A., de Zayas Pérez, M. R., & López Porras, J. (2017). Nuevos espacios y retos para los actuales profesionales de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40(3), 317-325. Universidad de Antioquia.

Hawkins, M. (2021, diciembre 21). ¿Qué tan efectivas son las vacunas contra la variante ómicron? *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-59742459>

Pérez Marquez, M. (2015). *Big Data, Técnicas, herramientas y aplicaciones*. México: Alfaomega Grupo Editors.