

TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

DIANA YAMILETH DÍAZ DÍAZ

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

TRABAJO DE GRADO

ARMENIA, QUINDÍO

2021

TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

DIANA YAMILETH DÍAZ DÍAZ

**Trabajo Monográfico para optar el título Profesional en
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y
Archivística**

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO:

Fernando Hernández García

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

TRABAJO DE GRADO

ARMENIA, QUINDÍO

2021

DEDICATORIA O AGRADECIMIENTO

El siguiente trabajo está dedicado especialmente a mi familia, gracias a sus esfuerzos y voz de aliento me apoyaron durante este proceso formativo y a no desfallecer en los momentos de difíciles, y todas las personas cercanas que me apoyaron en la orientación durante este proceso de desarrollo académico.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA o AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
INTRODUCCIÓN	6
LA TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LAS BIBLIOTECAS.....	9
DESARROLLO	9
SURGIMIENTO DE LA BIBLIOTECA.....	9
ANTECEDENTES	111
FINES FUNDAMENTALES DE LA BIBLIOTECA MODERNA.....	133
TIPOS DE BIBLIOTECAS	144
PRICIPALES SERVICIOS.....	177
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	42
FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	466

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Principales servicios de biblioteca.....	18
---	----

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el acceso a la información se encuentra disponible en distintos contextos, Internet ha facilitado que los usuarios puedan consultar distintas fuentes que abordan distintas temáticas. Sin embargo, estas fuentes no siempre garantizan la veracidad de los datos, la actualización de estos, ni se organiza de forma coherente. Por consiguiente existen otros ámbitos académicos el cual siguen siendo útil para el uso de datos organizados como por ejemplo las bibliotecas físicas o digitales que cuentan con documentos veraces, con soporte bibliográfico de fuentes académicas y científicas.

La bibliotecología, una de las ciencias que no ha sido ajena a los cambios de la tecnología; es para todos conocido que las técnicas de la informática han avanzado de una manera rápida en el mundo, con ellas han venido nuevas formas de trabajar, estudiar, aprender y conocer cosas, situaciones que años anteriores eran difíciles. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han mejorado procesos de gestión, generando con ello mejor estandarización de procedimientos, facilitando el seguimiento y control, al mismo, tiempo ha permitido que cientos de operaciones de realicen de forma virtual.

La mayoría de las bibliotecas trabajan sobre el formato de libros físicos y de procesos manuales, han visto la necesidad de introducir progresivamente las TIC, ya sea para actualizar procesos operativos como para ofertar libros digitales y acceso a bases de datos académicas y/o científicas. Este cambio ha sido visto como una necesidad y una realidad inminente, sin embargo, implica un proceso de transición en que se deben superar algunas debilidades como es la adaptación a la tecnología.

Las tecnologías utilizadas en la gestión de bibliotecas permiten impactar la calidad del servicio percibido por el usuario, tanto por la velocidad con respecto a las peticiones, como por la disponibilidad de diversidad de material de aprendizaje, donde se podrá

contar con una mayor oferta de documentos, accediendo algunos de estos de forma remota a través de versiones digitales.

En el contexto de las bibliotecas públicas y de acuerdo con sus principios rectores en que se democratiza el acceso al conocimiento, se evidencia que las TIC son una oportunidad para que estas cumplan con su función social, sus obligaciones administrativas, técnicas y así garantizar de manera efectiva como oportuna el acceso a información y el conocimiento.

En el presente documento se analiza como las TIC pueden incidir positivamente en la gestión de las bibliotecas, facilitando el acceso a los usuarios y aportando a la eficiencia administrativa de las mismas. Se recurre a una revisión bibliográfica de distintas investigaciones y estudios que han abordado esta temática, para así indagar cómo ha sido la implementación de las tecnológicas, qué experiencias se han identificado, llevando a reflexionar cómo se puede mejorar progresivamente para generar una experiencia gratificante a los usuarios que usan los servicios de biblioteca.

Se realiza una contextualización del surgimiento de las bibliotecas a fin de conocer o recordar su aporte a la organización y difusión del conocimiento, se describe como se ha cambiado su esquema de funcionamiento pasando de unos procesos manuales hacia entornos donde cada vez más las tecnologías hacen virtuales el acceso a libros y documentos de interés. De igual manera, se hace referencia al nuevo modelo de biblioteca, haciendo referencia a que paralelamente, desde las bibliotecas públicas se debe hacer frente a nuevos retos, como la brecha digital que ahonda en desigualdades de acceso a la información y conocimiento, que en un país como Colombia tiene un fuerte impacto en la educación.

Conociendo las tendencias de inclusión de las TIC en la gestión de bibliotecas y la función social que estas cumplen, se reflexiona acorde a literatura que ha abordado estos temas, como debe ser las estrategias y retos que se tienen en el corto plazo, cuando la educación se orienta desde la virtualidad e Internet facilita el acceso a cientos de fuente de información en distintos campos del conocimiento.

Surgen entonces retos y temáticas como la biblioteca pública y su relación con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) las cuales han permitido la optimización de las tareas bibliotecarias, con énfasis especial en el almacenamiento de la información, desarrollando modelos que permitieron aumentarla eficiencia del trabajo, distribuir el tiempo para la realización de otras labores y el surgimiento de los medios electrónicos y la digitalización, los cuales hacen posible la circulación y comunicación de la información por medio de redes informáticas.

La relación de las TIC y bibliotecas conllevan a distintos cambios; por un lado, se mejora la eficiencia los procesos de gestión, desde búsqueda, trazabilidad, seguimiento, control, por otro lado, se facilita amplia el volumen de documentos, tanto en volumen (cantidad) como diversidad, dado que hoy en día es posible incluir distintos recursos multimedia que complementan la oferta de libros digitales.

Para ahondar la relación de las TIC y la gestión de bibliotecas en el presente documento se consultan distintos estudios e investigaciones sobre las temáticas las cuales se han publicado en bases de datos académicas y que documentan experiencias en el orden nacional como internacional. A nivel metodológico se recurre a un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo, a nivel de técnicas se utiliza la revisión documental, usando palabras claves, como bibliotecología, tecnologías de información y comunicación, bibliotecas virtuales, gestión documental, entre otras.

TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

DESARROLLO

Las bibliotecas históricamente se han reseñado como un sitio de interés público que guardan una relación con el progreso, acceso y difusión del conocimiento, razón por la cual han sido valoradas por los Estados promoviendo su crecimiento, en particular desde el renacimiento hasta nuestros tiempos. Al tiempo, el desarrollo de las sociedades ha impactado en la forma en que se gestionan las bibliotecas, aunque tengan una función social, su administración puede variar en función de los recursos, el público al que esperan llegar y la complementariedad de servicios que se ofrecen.

SURGIMIENTO DE LA BIBLIOTECA

En esta sección se analiza el surgimiento de las bibliotecas, para lo cual se considera necesario iniciar con una reseña histórica de las mismas:

Las bibliotecas surgieron cuando nació la propia escritura, las primeras bibliotecas eran hechas de arcilla, posteriormente en Egipto con 20,000 papiros establecidas por Ramsés II en el año de 1250 a. C. y la más importante de las bibliotecas de la antigüedad fue la fundada por los griegos en Alejandría, en la Edad Media los Europeos se preocuparon por la copia de Obras Clásicas y científicas las cuales la realizaban los monjes en sus monasterios; posteriormente entre los siglos X y XI las universidades italianas de Salerno y Bolonia así como en el siglo XIV a pesar de la Guerra de los Cien años y las pestes, fue un periodo importante para el establecimiento de bibliotecas en Europa ¹.

Eventos como el desarrollo de la imprenta en el siglo XV facilitaron la difusión del conocimiento a través de libros, lo que a su vez llevó a generar innovaciones y aun

¹ LEÓN PALACIOS Oscar. Metodología de la investigación. Servicio bibliotecario en la escuela elemental, Ewel Gardiner Impresores Galve, S. A.

desarrollo en distintos ámbitos sociales, económicos y políticos. Entre los siglos XVII Y XVIII empezaron en Europa a crearse las Bibliotecas Nacionales².

En América antes de la época colonial existían manuscritos hechos por las civilizaciones que encontraron los conquistadores; dentro de estos tenemos Códices o escritos de las diferentes civilizaciones. En Guatemala se encontraron diferentes escritos de los cuales se pudieron rescatar algunos y los más importantes tenemos los códices Mayas como los son el Desdriano, El Trocorteciano, De Paris, Grolier en Madrid, entre otros. Esto indica que la información escrita ya se manejaba en épocas precolombinas, existiendo bibliotecas que manejaban las culturas autóctonas³.

En la época Colonial los españoles trajeron una nueva cultura acompañada de manuscritos de su cultura y religión “La Biblia”; y con la formación de estudios para españoles se comenzaron a formar las primeras bibliotecas, como la biblioteca de la Universidad de San Carlos de Guatemala quien fue institución rectora de la educación superior.⁴

En países de América fue la incidencia de países como España, Inglaterra y Francia los que tuvieron un impacto directo en los sistemas de educación, lo cual aportó al desarrollo de las bibliotecas. En Colombia, por ejemplo, fue a la influencia de España y de instituciones como la iglesia católica lo que conllevó a que se estructure la oferta educativa, al tiempo que se fueron consolidando bibliotecas, que posteriormente fueron aumentando conforme aparecieron universidades y el Estado asumió la responsabilidad de educar a sus ciudadanos.

² “Biblioteca” Enciclopedia Microsoft Encarta 99

³ GONZÁLEZ Mario Gilberto. Manual para la organización de Bibliotecas Escolares. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. 2009.

⁴ GONZÁLEZ Mario Gilberto. Manual para la organización de Bibliotecas Escolares. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. 2009.

ANTECEDENTES

La gestión de bibliotecas ha evolucionado así como el concepto de las mismas, dado que la innovación tecnológica permitió pasar de una simple oferta de libros, a servicios más complejo con variedad de recursos, que con las TIC se ha ampliado para ofrecer material multimedia con fines recreativas y educativos.

El término biblioteca, deriva del latín y esta a su vez lo hace del vocablo biblion (de origen griego, "libro"). Es el lugar donde están depositados diversas formas de información designándose así al lugar o local en donde se guardan debidamente ordenados libros impresos y manuscritos, y otras formas: microfilms, revistas, grabaciones, películas, diapositivas, cintas magnéticas y vídeos, así como otros medios electrónicos⁵.

El concepto de biblioteca ha cambiado, a la vez la forma como se gestionan, lo que ha dado paso a conceptos tan complejos como Biblioteconomía, entendida como el conjunto de conocimientos precisos para lograr que las bibliotecas cumplan sus fines, estrechamente vinculados a la atención de sus usuarios⁶. La Biblioteconomía tiene una historia como disciplina que es previa a la configuración de la documentación, un conjunto de modos de hacer establecidos.

La existencia de una Biblioteconomía tradicional y de una Biblioteconomía científica anteriores al nacimiento de la Documentación plantea problemas de delimitación teórica de lo que hoy se debe entender por Biblioteconomía⁷. Lo anterior, deriva en una reflexión acerca de los cambios tecnológicos, porque hoy existen diversos formatos en que se presenta la información, se pasó del libro tradicional a nuevas creaciones, como artículos científicos, bases de datos, blog, piezas audiovisuales, documentales, entre otros. Toda

⁵ Universidad San Carlos de Guatemala. Historia de la biblioteca. Recuperado de: biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1484.pdf

⁶ GÓMEZ HERNÁNDEZ José. Gestión de bibliotecas. Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada". Universidad de Murcia. Recuperado de: [Gestión de Bibliotecas \(rclis.org\)](http://Gestión de Bibliotecas (rclis.org))

⁷ Ibíd.

esta información debe ser gestionada de forma técnica porque aporta a la educación y difusión del conocimiento.

Uno de los contextos donde se ha desarrollado más experiencia en la gestión de distinta fuentes de conocimiento e información son las universidades, donde las bibliotecas juega un papel clave en procesos de formación e investigación, este espacio ha jugado un papel preponderante en la educación superior, en donde es considerada como una entidad estratégica que coadyuva a la consolidación de los avances del intelecto humano y sus procesos de transferencia de conocimientos⁸. Las tecnologías han cambiado la manera como se gestionan estos espacios para que trasciendan las fronteras físicas de una institución, lo que ha llevado a que las universidades a través de sus bibliotecas ofrezcan consultan en línea, bases de datos, e incluso un inventario de libros y material multimedia en formato digital.

La gestión de bibliotecas también ha tenido cambios debido a problemas administrativos, dado que su operación requiere recursos financieros que no siempre están disponibles. “En los últimos años se ha evidenciado un proceso de presupuestos claramente restrictivos, que ha hecho replantearse aspectos tales como la evaluación del rendimiento de los servicios públicos a fin de justificar esa inversión y determinar si la biblioteca está dotada suficientemente para cubrir las necesidades del público”⁹. Lo anterior, ha llevado a las bibliotecas a reinventarse, por un lado, han modificado sus procesos operativos y administrativos para ser más eficientes y brindar calidad en la atención a los usuarios. Por otro lado, ha generado innovación en la oferta de servicios para atraer a mayor

⁸ SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo; PÉREZ BALBUENA, José de Jesús. Gestión del conocimiento en bibliotecas universitarias: estrategias de creatividad e innovación Biblioteca Universitaria, vol. 17, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 99-113

⁹ Planificación, gestión y evaluación de servicios bibliotecarios. 2002. Recuperado de: [AGCGestion.PDF\(usal.es\)](http://AGCGestion.PDF(usal.es))

cantidad de público e incluso ampliando su portafolio, ya sea incluyendo recursos multimedia, programación cultural, o actividades artísticas¹⁰.

Las bibliotecas se adaptan a los cambios sociales, económicos y ahora tecnológicos, esta transformación ha implicado modificar los procesos administrativos, operativos, y en especial a modificar la oferta que se les brinda a los usuarios.¹¹ Se ha considerado que ahora es necesario tener una visión más amplia y las bibliotecas deben abarcar la gestión documental, porque el conocimiento ha migrado a nuevos formatos pasando de libros impresos a nuevos formatos en su mayoría digital. También es importante que las bibliotecas consideren la competencia, aunque este es un término usado en el entorno empresarial, hoy en día se debe reconocer que existen muchas fuentes de información en escenarios como Internet, lo que lleva a los usuarios a buscar opciones viables, rápidas e interactivas. La gran ventaja de la biblioteca es que puede garantizar credibilidad y confianza en la información que comparte y en esto último es en lo que más se debe hacer énfasis¹².

FINES FUNDAMENTALES DE LA BIBLIOTECA MODERNA

La biblioteca tiene un fin máximo como es facilitar el acceso al conocimiento, paso indispensable para innovar al progreso y desarrollo de la sociedad. A la vez tienen unos fines específicos¹³:

¹⁰ UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. Planificación, gestión y evaluación de servicios bibliotecarios. 2002. Recuperado de: [AGCGestion.PDF \(usal.es\)](http://www.usal.es/~agcggestion/pdf/usal.es)

¹¹ WEINGAND, D., "Gestión de la biblioteca publica actual: El control," Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Vol. 15, No. 59, 2000, pp. 77-94. Recuperado de: <http://www.aab.es/51n59a5.ht>

¹² CONCHA VARELA Orol. La gestión de la tecnología en las bibliotecas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 94-95, Enero-Junio 2009, pp. 27-45

¹³ GONZALES ZANNOTO Mercedes. Estrategia de lectura en los lectores expertos para la producción de textos académicos. Universidad Autónoma de Barcelona. 2007. Recuperado de: [Estrategias de lectura en lectores expertos para la producción de textos académicos \(tdx.cat\)](http://www.tdx.cat/tdx/handle/10835/10835)

- a. Adquirir y preservar material de lectura.
- b. Poner al alcance de los lectores esos materiales.
- c. Promover el uso inteligente de los libros y similares materiales educativos y culturales.

De igual manera se han definido unos objetivos específicos de las mismas, tales como:

- a. Fomentar la lectura
- b. La formación del lector
- c. Desarrollo y promoción de la lectura
- e. Crear las condiciones para que el usuario asocie la lectura con situaciones agradables y significativas; situaciones que les permitan desarrollar hábitos y habilidades sólidas y permanentes, y que no estén asociadas a presiones o motivaciones externas¹⁴.

Estos objetivos también se ven afectados con el desarrollo de las tecnologías, porque ahora no solo se trata de leer, existen otras formas de interactuar con el conocimiento, así mismo, se entiende que la capacidad lectora se desarrolla en el colegio y las bibliotecas complementan estas habilidades o competencias. Por ende, ahora los objetivos puedan ser más ambiciosos al considerar la difusión del conocimiento a través de distintos mecanismos.

TIPOS DE BIBLIOTECAS

Existen una gran variedad de colecciones bibliográficas, como variados pueden ser sus fines y su público y acervo. Dicho acervo debe de estar actualizado. Los servicios bibliotecarios deben estar adecuados a los objetivos que se persigue.

¹⁴ Ibid.

Bibliotecas Nacionales. Toda biblioteca nacional, no importa el continente país, departamento o provincia donde funcione, todas están financiadas con fondos públicos y su fin es proporcionar material de investigación bibliográfico de una nación para cualquier tema y resumir, conservar y difundir su patrimonio¹⁵.

Bibliotecas Académicas. Las bibliotecas de las escuelas primarias, secundarias, facultades y universidades difieren de las bibliotecas de investigación en que las primeras están citadas al servicio de sus estudiantes, por medio de un acervo seleccionado con el fin de ampliar sus conocimientos sobre las áreas que abarca los programas educativos de investigación de las instituciones donde se hayan integradas, de las que obtienen por regla general su financiación¹⁶.

Bibliotecas Públicas. Estas pretenden responder a una amplia gama de necesidades por parte del público. Además de las obras de literatura tradicional, sus fondos recogen información sobre servicios sociales obras de referencia y discos, junto a películas y libros recreativos. Muchas de ellas organizan conferencias y debates en grupos, o patrocina representaciones teatrales acontecimientos musicales y cinematográficos, y exposiciones¹⁷. Los servicios infantiles, una sección característica de las bibliotecas públicas incluyen sesiones literarias, e incluso dependencias de juguetes. Existen también máquinas de lectura y audición para ciegos, así como libros impresos en formatos especiales para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede del gobierno municipal provincial estatal. Los servicios esenciales de la biblioteca pública son el préstamo de libros dentro de la biblioteca y a domicilio, y el servicio de consulta. Este último, además de resolver los problemas del usuario en cuanto la información, puede contribuir a mejorar su nivel intelectual, mediante

¹⁵ COMUNIDAD BARAZT. Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA. Recuperado de: [Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA \(comunidadbaratz.com\)](http://comunidadbaratz.com)

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

la sugerencia de lectura de obras recreativas: por ejemplo, lectura de los clásicos de la literatura castellana o de otras obras¹⁸.

Biblioteca infantil. Es complemento de la biblioteca pública. Posee un acervo especializado que comprende literatura infantil de tipo instructivo, educativo y recreativo, el cual es adecuado para los niños que acuden a ella. Aquí se educa al niño y se le habitúa a la lectura con el fin de formar futuros estudiantes y usuarios de las bibliotecas académicas y universitarias¹⁹.

En la biblioteca infantil no existe el préstamo de libros a domicilio; por lo tanto, que la lectura y consulta se realizará sólo en la sala de lectura. Al elegir el material debe procurarse que los libros estén profundamente ilustrados, a fin de que les resulten atractivos, a los niños, además, es conveniente que en la biblioteca el niño encuentre actividades recreativas, tales como la hora del cuento, funciones de títeres, etc.²⁰.

Bibliotecas Escolares. Al igual que las bibliotecas académicas, las bibliotecas escolares sirven de complemento a los programas de las instituciones a las que pertenecen, a la vez que cuentan con libros no académicos con el fin de potenciar la lectura. Muchos disponen de medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones o del sistema escolar en el que están integradas²¹.

Bibliotecas especializadas. Están diseñadas para responder a una necesidad profesional específica. La mayoría están encuadradas dentro de empresas, sociedades,

¹⁸ Ibid.

¹⁹ ESCORIZA ROBLES Miriam. La biblioteca escolar y su importancia dentro del aula de Educación Infantil. Literatura Infantil y lectoescritura. Universidad de Alicante. España. 2015. Recuperado de: [La biblioteca escolar y su importancia dentro del aula de Educación Infantil \(ua.es\)](http://ua.es/biblioteca-escolar-y-su-importancia-dentro-del-aula-de-educacion-infantil)

²⁰ Ibid.

²¹ COMUNIDAD BARAZT. Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA. Recuperado de: [Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA \(comunidadbaratz.com\)](http://comunidadbaratz.com/Las-distintas-clasificaciones-y-tipologias-de-bibliotecas-segun-unesco-ine-ifla-y-ala)

organizaciones e instituciones con empleados y clientes que necesitan utilizar estos servicios durante su trabajo. El personal de una biblioteca especializada suele recibir formación tanto específica sobre la materia en cuestión como sobre Biblioteconomía²².

Los distintos tipos de bibliotecas si bien tienen unas características que las diferencian, como infraestructura, servicios que se ofrecen, todas se enfocan en facilitar el acceso a información y con ello al conocimiento. El desarrollo tecnológico ha implicado cambios en cada tipo, desde los procesos administrativos, como la forma en que se accede al material de consulta. Las TIC han obligado por ejemplo a incluir salas de sistemas -equipos de cómputo- para la consulta de material en línea, libros en formatos digitales y recursos multimedia.

PRINCIPALES SERVICIOS

Los servicios en una biblioteca pueden variar, de acuerdo con el tipo que esta sea, su tamaño, así como su orientación al público, si se orienta solo a estudiantes de primaria o secundaria, tendrá unos servicios específicos, si es una biblioteca pública su portafolio será mayor. La biblioteca suele dividir su labor en dos categorías: La relativa a las operaciones de tipo interno que incluyen adquisición, catalogación, organización, y tratamiento físico del material bibliotecario y la que trata directamente con los usuarios de las bibliotecas (servicios públicos)²³. En la siguiente tabla, se visualiza los servicios más generales:

²² MERLO VEGA, José Antonio El servicio bibliotecario de referencia Anales de Documentación, núm. 3, 2000, pp. 93-126. Recuperado de: [Redalyc.El servicio bibliotecario de referencia](#)

²³ GAVILÁN César Martín. Selección y adquisición de materiales Criterios para la formación, mantenimiento y evaluación de la colección bibliográfica. Recuperado de: [Microsoft Word - selcyadg \(rclis.org\)](#)

Tabla 1. Principales servicios de biblioteca.

Servicio	Descripción
Préstamo bibliográfico	Como: Libros, Tesis y videos (para sala y domicilio)
Servicios de catalogación	Se cuenta con servicio de catalogación manual y automatizado ordenados por autor, título, tema o materia y orientación en el uso de los mismos.
Referencia	Sección de la biblioteca donde se encuentra información de obras de consulta rápida, sobre todos los campos del conocimiento humano como: enciclopedias, manuales, directorios, diccionarios, catálogos, etc.
Laboratorio de Computación	En él se imparten cursos de computación, consulta de base de datos a textos completo, con información multitudinaria, tesis y libros digitales, Internet académico para estudiantes que estén realizando trabajo de tesis.
Salas de Audiovisuales y Conferencias	La biblioteca ofrece a la comunidad universitaria cuatro salas con equipo moderno con equipo audiovisual, cada una con capacidad para setenta, usuarios se prestan previa reservación con ocho días de anticipación.
Formación de Usuarios	Para que el usuario aproveche los recursos de información que posee la biblioteca, se ofrecen visitas guiadas, charlas y servicios de información en Internet a quienes lo soliciten.
Servicios en línea	Información de los servicios de la biblioteca, consultas al catálogo electrónico y reserva de libros a través de sitio en Internet.

Fuente. Elaboración propia (2021).

Esta clase de servicios con el desarrollo de la tecnología ha variado, un cambio significativo ha sido la virtualización de ciertos servicios, lo que ha generado que desde el hogar se logre tener consulta en una biblioteca, esto ha permitido a población distante geográficamente beneficiarse de dichos servicios.

LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han tenido un fuerte impacto en la educación, generando nuevos espacios de aprendizaje y enseñanza, las

bibliotecas no han escapado a esta lógica, es por ello que desde los sitios web se promuevan el acceso a catálogos digitales tanto de libros como de recursos multimedia.

El impacto de las TIC entonces ha generado un efecto diversificado de las bibliotecas, porque ha permitido que estas oferten material de lectura tradicional, acceso a bases de datos académicas, e incluso a material educativo y recreativo. A lo anterior, les permite llegar a mayor público a cada biblioteca, mejorando así la demanda que los usuarios tiene de diferentes recursos ya sean educativos, culturales, o recreativos.

Las TIC como han tenido un impacto en la educación también han colocado en una posición estratégica a las bibliotecas como fuente de información veraz, oportuna, clara y sobre todo fuentes bibliográficas seguras. En este sentido se presenta una reflexión de cómo estas tecnologías han aportado a los procesos educativos.

Desde el ámbito académico se ha reconocido el valor de las TIC para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, porque facilitan el acceso a distintas fuentes de información, a diversidad de recursos multimedia, así mismo, permiten tener redes colaborativas entre estudiantes y docentes para desarrollar temáticas y así a través de discusiones, aportes como trabajo en equipo se logran procesos de aprendizaje.²⁴

“La TIC ha generado nuevas habilidades de acceso, evaluación y organización de la información en entornos digitales. Tanto los docentes como los discentes tienen que ser capaces de procesar y organizar la información, además de adecuarla y transformarla para crear nuevo conocimiento y usarlo como fuente de nuevas ideas. Todos requieren tener la capacidad de comunicar, intercambiar, criticar y

²⁴ Huertas Montes, Antonio; Pantoja Vallejo, Antonio. Efectos de un programa educativo basado en el uso de las TIC sobre el rendimiento académico y la motivación del alumnado en la asignatura de tecnología de educación secundaria. Educación XX1, vol. 19, núm. 2, 2016, pp. 229-250 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España

presentar información e ideas con el uso de las TIC para favorecer la participación y contribución positiva en la cultura digital" (Ruiz y Aguirre, 2013, p. 132).

El uso de las TIC ha encontrado aceptación desde la teoría del constructivismo, su uso se podrá planificar según las etapas de desarrollo del menor y los grados de escolaridad por los que atraviesa.²⁵ Las TIC permiten satisfacer en gran medida la necesidad de aprender, donde la motivación juega un papel importante al ser un facilitador de las estrategias emprendidas por el docente en el salón de clase²⁶.

Esto último, ha facilitado los procesos de auto -aprendizaje donde el estudiante asume un rol más activo a la hora de indagar sobre un tema o situación.

“Desde la teoría cognitivo-social se asume que las personas poseen la capacidad para autorregular o autodirigirse hacia el logro de un determinado objetivo. La búsqueda intencional de objetivos se sustenta en el uso de criterios internos (información de las características personales) y externos (información del contexto) los cuales nos permiten evaluar y modificar nuestras conductas de forma estratégica y voluntaria”²⁷.

Las TIC han facilitado los procesos de educación, en particular porque permiten acceder a fuentes de información en Internet, a la par de la educación el estudiante también puede tener acceso a fuentes de recreación y entretenimiento, y es allí donde la gestión de bibliotecas puede hacer la diferencia, porque si se

²⁵ Serrano González-Tejero, J. M. (2011). El constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 1-27.

²⁶ Ariza, J. F., Saldarriaga, J. P., Reinoso, K. Y, & Tafur, C. D (2021). Tecnologías de la información y la comunicación y desempeño académico en la educación media en Colombia. Lecturas de Economía, (94), 47-86. Epub April 16, 2021.<https://doi.org/10.1753/udea.le.n94a338690>

²⁷ Bandura, A. (1986). Teoría del aprendizaje social. Madrid: Espasa Calpe (3ra edición).

direcciona el uso de las TIC para que el estudiante consulte material académico de una biblioteca facilitará su aprendizaje, porque tendrá material de calidad, al tiempo que este es más compatible con las estrategias que han implementado las instituciones educativas con el contexto de virtualidad que se generó por contingencias ante el Covid -19.

Ahora con la educación virtual se pretende que el estudiante sea capaz de buscar información, analizarla, construir conocimiento a partir de esta, las TIC facilitan el proceso. Desde las instituciones educativas se han formulado estrategias para tal fin, por ejemplo, desde la concepción constructivista, y como lo plantea Coll (1996) el estudiante es responsable de su propio proceso de aprendizaje, durante el proceso educativo este explora, se apropia y genera conocimiento, que comparte con sus compañeros o personas en su entorno²⁸. Las TIC facilitan estos procesos de auto estructuración sobre todo cuando se crean y aplican estrategias que dan mayor libertad al estudiante para que este indague, analice y proponga sus ideas.

De acuerdo con Pinilla, bajo la concepción de la Teoría del constructivismo el estudiante es un sujeto activo que participa en el proceso educativo, generando con ello experiencias en que se apropia del conocimiento, logrando por medio de prácticas investigativas formular preguntas y/o hipótesis que es respondida mediante la experiencia académica²⁹. Esto tiene un cambio con modelos tradicionales donde el estudiante se limita a la memorización y reproducción de conceptos. Gracias al constructivismo es posible que el docente sea un facilitador de recursos para que el estudiante se apropie más de la generación de nuevo conocimiento³⁰.

²⁸ Coll, C. (1996). Constructivismo y educación escolar: ni hablamos siempre de los mismo ni lo hacemos siempre desde la misma perspectiva epistemológica. Anuario de psicología/The UB Journal of psychology, (69), 153-178.

²⁹ Pinilla, A. J. (2018). Generación de Aprendizaje significativos de la física mediante el uso de una plataforma Virtual. Generación de Aprendizaje significativos de la física mediante el uso de una plataforma Virtual. Universidad Cuanhtemoc, Aguascalientes, México.

³⁰ Ibid.

Lo anterior es un aspecto positivo para que las bibliotecas se conviertan en aliado estratégico de las instituciones educativas del mismo sistema de educación, las TIC en este caso serían un puente. Sin embargo, en la actualidad parece que existe una desconexión, porque la biblioteca no es el principal referente a la hora de buscar información, en niveles como educación primaria y secundaria, es posible evidenciar que los estudiantes prefieren otras fuentes como páginas web, blogs, periódicos, y distintos medios digitales, que no siempre garantizan la calidad del contenido. Un recurso altamente usado son los sitios WIKI, como WIKIPEDIA, que supone una enciclopedia colaborativa de acceso público.

También se ha visto que en Internet surgen herramientas enfocadas en la educación, según Galvis (1993) se destacan el sistema tutorial, el simulador, el juego interactivo, los sistemas de expertos, o sistemas de tutor inteligente, cada uno responde a unas necesidades de aprendizaje, tal como se describe a continuación cada uno de estos³¹:

Sistema tutorial, este compila material que guía al estudiante respecto al aprendizaje de una temática, es interactivo y de fácil comprensión, en particular resulta lúdico, y atractivo en cuanto motiva su exploración.

Simulador, este emula una situación de aprendizaje, lo que facilita que el estudiante pueda manipular alguna variable para obtener un resultado esperado.

Juegos educativos, estos resultan interactivos, se orientan a desarrollar habilidades o competencias, en torno a una temática específica, cumpliendo la lógica se aprender jugando.

Sistemas expertos, se aprende del compendio de conocimientos de otros, que han desarrollado experticia sobre un tema en particular, también se fomenta al

³¹ Galvis P. A. (1993) Evaluación de materiales y ambientes educativos computarizados. Informática Educativa Vol. 6 N° 1, 1993 Proyecto SIIE, Colombia pp. 9-27.

raciocinio como el debate para que se contextualice las temáticas, se interiorice conocimiento y se propongan nuevas ideas

Sistema de tutor inteligente. En este caso se orienta a herramientas que guían de manera personalizada al estudiante, de tal manera que se acompañen en cada paso del aprendizaje, facilitando que aprenda conceptos y logre identificar como aplicarlos.

Adicionalmente, se han desarrollado herramientas como las aplicaciones con las finalidades específicas, en esta es posible incorporar recursos multimedia, juegos interactivos, además se pueden consultar desde dispositivos móviles como tabletas electrónicas, teléfonos inteligentes, portátiles y similares. En el ámbito se ha desarrollado herramientas que agrupan estos recursos y que son más fáciles de gestionar, diseñar e implementar. Los portafolios digitales son un ejemplo, según Barbera, (2006) el portafolio digital se configura como:

“un sistema de evaluación integrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Consiste en una selección de evidencias/muestras que tiene que recoger y aportar el alumno a lo largo de un periodo de tiempo determinado y que responde a un objetivo concreto (...) Estas evidencias permiten al alumnado demostrar que está aprendiendo, a la vez que posibilitan al profesor un seguimiento del progreso de este aprendizaje”³²

El portafolio digital permite agrupar material lúdico sobre una temática, así se logra estructurar material de aprendizaje conforme una planeación, para que el estudiante encuentre de forma organizada la fundamentación conceptual como ejemplos o casos de aplicación. También se puede incluir herramientas como juegos de aprendizaje, material multimedia que refuerzan lo aprendido, o motivan a indagar en otras fuentes de

³² Barbera, B. E. (2006). Portafolio electrónico: desarrollo de competencias profesionales en la Red. En: Antoni BADIA (coord.). Enseñanza y aprendizaje con TIC en la educación superior. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 3, N° 2. UOC.

información. De igual manera, se incluyen herramientas de evaluación en línea, lo que facilita al docente y estudiante monitorear el seguimiento de lo aprendido³³.

Son distintos los beneficios que establece el portafolio digital, su uso debe estar ligado a una estrategia de enseñanza, y sobre todo acorde a los objetivos de cada asignatura, se debe considerar que es una herramienta su eficiencia depende de cómo se planifique su uso.

Los recursos digitales disponibles en Internet, evidencia de cierta manera una competencia para las bibliotecas, pero la gestión de estas puede revertir la situación para que esta clase de material se integre a la oferta de las distintas bibliotecas. Así se podría ampliar la base de usuarios, sobre todo llegando al segmento escolar, que es una base amplia de niños y jóvenes que hacen un uso constante de las TIC en su proceso de educación.

Las TIC como han generado una rivalidad entre bibliotecas y otras fuentes de información, pero también se abre la oportunidad que las mismas bibliotecas integren portafolios digitales que agrupen herramientas para la población estudiantil. Esto quizá también deba complementarse con autoridades educativas, en el caso de Colombia comenzando con entidades como el Ministerio de Educación Nacional, las Secretarías de Educación a nivel departamental y municipal.

En cuanto a la técnica de reproducción de la escritura y su comunicación, especialmente esta última, ha tocado al corazón mismo del mundo editorial y bibliotecario, así como a sus relaciones³⁴. Las TIC han permitido nuevas formas de difusión, lo que lleva a las bibliotecas a crear formatos para comunicar cierta información

³³ Leal. (2014). Portafolios Digitales. Obtenido de <http://reaprender.org/blog/2014/01/15/sobre-portafolios-digitales-eportafolios/>

³⁴ JARAMILLO, Orlanda and MONCADA PATINO, José Daniel. La biblioteca pública y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): una relación necesaria. *Rev. Interam. Bibliot* [online]. 2007, vol.30, n.1 [cited 2021-06-08], pp.19-50. Available from: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762007000100002&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0120-0976.

conjuntos de datos, una forma dinámica de “empaquetar” temáticas y comunicarla de forma masiva o especializada. Con esta posibilidad, por ejemplo, las bibliotecas tienen la facilidad de difundir colecciones de estos, libros, conferencias, memorias, etc., logrando que dicho material trascienda las fronteras físicas, llegando a públicos dispersos a unos costos favorables, e incluso de forma gratuita. Lo anterior, desde el punto de vista de la gestión también implica una nueva posibilidad económica, porque se puede comercializar, vender contenido a mayor base de público.

LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS BIBLIOTECAS.

La gestión de bibliotecas también se ha visto impactada por las TIC, tanto sus procesos internos de codificación de material bibliográfico, gestión de las mismas actividades de contabilidad, finanzas, talento humano, entre otras dimensiones. En esta sección se hace mayor énfasis en la gestión de mercadeo, una dimensión que aborda diferentes elementos que buscan a traer más usuarios, posicionar a la biblioteca en su entorno y sobre todo generar mayores recursos que hagan viable su operación y aporten a la sostenibilidad en el tiempo.

Se hace mayor énfasis en el marketing porque se considera una herramienta para superar los desafíos que tienen las bibliotecas ahora que las TIC han facilitado el acceso a distintas fuentes de información.

En Colombia este tema se ha abordado para las grandes bibliotecas públicas del país, ejemplo de ello es la “estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para la División de Bibliotecas Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín”. Según los autores de este estudio, la importancia de estos esfuerzos radica en destacar el papel que cumple el marketing de servicios en las bibliotecas universitarias, como factor

determinante de la estrategia de las bibliotecas y facilitador de la comunicación constante y vinculante con los usuarios de dichas unidades de información³⁵.

Hoy en día las bibliotecas siguen más vigentes que nunca, pero lastimosamente el público en general considera otras fuentes de información, antes que acceder a esta clase de sitios, así mismo, se ha construido una imagen de que biblioteca solo implica una colección de libros, cuando se tiene un número amplio de servicios enfocados en distintas necesidades y públicos en particular.

De acuerdo con la Universidad Nacional, se reconoce que las bibliotecas adquieren cada vez más relevancia como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, y que en la actualidad crece el uso de información digital a nivel internacional, nacional e institucional³⁶. Para materializar lo anterior, que se cataloga como una oportunidad es posible a través de estrategias de marketing generar esfuerzos para atraer un mayor número de usuarios.

Hoy en día es necesario considerar que las estrategias que desarrolle una organización deben estar ligada a las TIC, porque estas se han convertido en un canal de comunicación, de ventas, de contacto directo con los clientes o comunidad interesada. Desde la literatura de mercado se ha comenzado a utilizar el concepto de marketing digital, también denominado E-marketing, marketing on line o marketing electrónico, este concepto hace referencia a:

“la aplicación de tecnologías digitales que forman canales on-line para contribuir a las actividades de marketing dirigidas a lograr la adquisición y retención rentable

³⁵ Benítez Góez Angela M., Montoya Restrepo, L. A., & Montoya Restrepo, I. A. (2017). Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para bibliotecas universitarias. *Contexto*, 6, 23-42. <https://doi.org/10.18634/ctxj.6v.0i.797>

³⁶ Benítez Góez Angela M., Montoya Restrepo, L. A., & Montoya Restrepo, I. A. (2017). Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para bibliotecas universitarias. *Contexto*, 6, 23-42. <https://doi.org/10.18634/ctxj.6v.0i.797>

de consumidores” (Stern y Wakabayashi, 2007: 6)³⁷. Lo anterior se refiere al mercadeo que se vale de la utilización de canales como el internet para promover productos y servicios, dirigidos a un público, que estratégicamente y de antemano ya se sabe que tiene acceso a la web. A ese respecto, también se dice que “El manejo inteligente de la información y el uso de interacciones con el cliente, apoyadas por tecnología, se encuentra entre las reglas básicas del marketing electrónico para la nueva economía”³⁸.

En la planeación de marketing entonces resulta adecuado usar constantemente las TIC, y en el caso particular de las bibliotecas esto facilitará llegar a nuevos segmentos de público, porque material digital puede ser compartido con usuarios que se encuentren distantes geográficamente, esto se traduce en un mayor impacto, si se toma el ejemplo de Colombia, desde las bibliotecas públicas de las principales ciudades del país se podría llegar a las zonas rurales, donde la oferta es menor o las bibliotecas locales no disponen de una amplia oferta de libros o recursos multimedia.

Diseñar e implementar estrategias de marketing para las bibliotecas, no es un proceso distintos a lo que ocurre en las empresas privadas, se debe analizar el sector, el entorno, el mercado, los clientes y sus necesidades, la diferencia en que se debe hacer énfasis es en la naturaleza de sus productos, en la forma en que se genera utilidad, dado que muchas bibliotecas al ser públicas ofrecen servicios gratuitos.

El marketing es una disciplina y función organizativa que consiste básicamente en satisfacer los deseos y necesidades de los consumidores. En el caso de una biblioteca, la aplicación de principios y técnicas de marketing conlleva la prestación de un servicio entregando valor al usuario. Dicho de otro modo, las bibliotecas deberán realizar su actividad principal, la disposición de libros para consulta y préstamo, así como la gestión de los servicios de información bibliográfica, la gestión de catálogos, de bases de datos

³⁷ Stern, A., y Wakabayashi, C. (2007). Are you ready for Web 2.0 marketing? Japan Inc., (72), 6

³⁸ Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing (11 ed.). México: Pearson.

y demás pensando en el usuario final. El objetivo no es otro que realizar su actividad diaria con el propósito de cuidar a sus usuarios, independientemente de quienes sean éstos según el tipo de biblioteca³⁹.

Desde el marketing aplicado a bibliotecas, no existe un modelo específico, mucho menos con una metodología establecida como un medio para lograr un posicionamiento en el mercado, desarrollar estrategias que les permitan a las bibliotecas ser más competitivas cada día, ofrecer mejores y diversos productos y servicios a sus usuarios, y garantizar su permanencia en el mercado⁴⁰. Sin embargo, existen recomendaciones como la declaración de Copenhague donde se propone tres acciones inmediatas, dos de las cuales tocan directamente el proceso de planeación estratégica en las bibliotecas públicas: estar preparadas para reconsiderar sus funciones y recursos, así como trabajar para conseguir una cooperación a largo plazo.

Según expertos se han recomendado algunas estrategias generales, entre las cuales se encuentran:

- **Mejorar la señalización hacia la biblioteca.** Poner señales por todo el barrio o localidad que indique donde está ubicada la biblioteca pública.⁴¹ Hoy en día con las TIC es posible usar la georeferenciación o mapas digitales, así mismo, la posibilidad de compartir la ubicación a través de dispositivos móviles.

³⁹ Cuadrado García Manuel. Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario. Universidad de Valencia. España. [En línea] Disponible en: [Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario \(ub.edu\)](#)

⁴⁰ VALLEJO SIERRA, Ruth Helena; TELLEZ, Luís Roberto. El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa?. **Investig. bibl**, Ciudad de México, v. 22, n. 45, p. 153-169, agosto 2008. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000200008&lng=es&nrm=iso>. accedido en 24 mayo 2021.

⁴¹ MARQUINA Julián. 10 estrategias de marketing para dar visibilidad y promocionar la biblioteca pública. [En línea] [Consultado el 15 de mayo de 2021] Disponible en: [10 estrategias de marketing para dar visibilidad y promocionar la biblioteca pública \(julianmarquina.es\)](#)

- **Mostrar que la biblioteca pública está en todos los sitios a través de Internet.** Internet facilita la descarga de contenidos de la biblioteca y el contacto con ella, por lo tanto (y en determinadas ocasiones) no es necesario ir presencialmente a ella. Se recomienda la publicidad online a través de Facebook y Google, entre otros sitios de gran impacto, acotando la audiencia a la comunidad potencial de la biblioteca.⁴² Es posible estructurar una estrategia en que se trabaje con sitios aliados, como instituciones educativas, para que dentro de sus sitios web recomienden la página de la biblioteca, lo que impulsa su visita e interacción.
- **Mostrar que la biblioteca puede estar en más sitios sin necesidad de Internet.** Otro nivel en el cual sus servicios físicos vayan hacia las personas en lugar de esperar a que las personas vayan hacia la biblioteca. Se podría llegar a acuerdos con distintos espacios públicos (mercados, centros de salud...) en los cuales poner servicios de autopréstamo con una pequeña colección (renovable semanalmente la colección) o llevar la biblioteca a espacios concurridos a través de bicibibliotecas⁴³. En Colombia se tiene experiencia en esta clase de iniciativas, donde la biblioteca pasa hacer móvil y con ello llegar a ciertos segmentos del mercado. Con las TIC, es posible promocionar este servicio e indicar previamente, por ejemplo, en que sitios se va a ubicar, que rutas va a desarrollar por periodo, etc.
- **Recomendaciones de usuarios de la biblioteca a NO usuarios.** Hacer que los usuarios de la biblioteca recomienden la biblioteca a los que todavía no disfrutaban de ella. Es recomendable animar e incitar a los usuarios de la biblioteca para que la recomienden a amigos, familiares o vecinos. Se podría usar el canal de YouTube de la biblioteca para subir dichas recomendaciones y así aumentar el alcance del mensaje⁴⁴. Con las TIC es posible usar redes sociales para crear una comunidad en torno a la biblioteca y así generar que compartan contenido donde sea posible etiquetar a usuarios e interesados.

⁴² Ibid. MARQUINA JULIAN

⁴³ Ibid. MARQUINA Julián

⁴⁴ Ibid. MARQUINA Julián

- **Acercarse a los NO usuarios de la biblioteca por una vía directa.** La biblioteca pública es un servicio público, como tal sería interesante que tanto que la administración contactasen con esos NO usuarios de la biblioteca para hablarles de sus beneficios. El contacto podría realizarse a través de llamadas telefónicas o correo electrónico. Se deberán cruzar los datos entre entidades para saber quiénes si son ya usuarios o socios de la biblioteca y quienes no.⁴⁵ En el contexto de Colombia, es recomendable que las bibliotecas tengan un contacto directo con las instituciones educativas, para que exista un trabajo conjunto ahora que se tiene el tema de la educación virtual.
- **Volver a enamorar a usuarios que llevan tiempo sin ir.** En ocasiones es más difícil retener a un usuario en la biblioteca que conseguir uno nuevo. Es por eso por lo que es importante plantearse una estrategia que haga volver a captar la atención de esa persona que fue usuario y que lleva tiempo sin volver.⁴⁶ Existen diferentes actividades, de programas de fidelización, comunicación directa, pero también se debe trabajar en la diversificación de la oferta de la biblioteca, ejemplo de ello puede ser la realización de eventos culturales, actividades lúdicas, integración de familias en torno a la lectura, y demás actividades que despierten emociones y sentimientos en el público en general.
- **Merchandising de la biblioteca.** Se recomienda aprovechar determinados acontecimientos para obsequiar o premiar a los usuarios de la biblioteca. Una técnica efectiva, y de bajo coste, podrían ser las bolsas personalizadas (y llamativas) de la biblioteca⁴⁷. Con las TIC esto se facilita al regalar aplicaciones, o bonos digitales para acceder a contenido. Incluso en fechas importantes realizar dinámicas que motiven el uso de elementos que repliquen la imagen y buen nombre de una biblioteca. En el día del libro por ejemplo se podrá emitir material publicitario sobre obras clásicas, o novelas de moda, de tal forma que se impacte a la opinión pública.
- **Mostrar interés por los usuarios de la biblioteca.** Es muy importante que las personas se sientan queridas y atendidas desde la biblioteca. Una buena forma de mostrar dicha atención (y

⁴⁵ Ibid. MARQUINA Julián

⁴⁶ Ibid. MARQUINA Julián

⁴⁷ Ibid. MARQUINA Julián

preocupación) sería escribir un correo electrónico a la persona que se acaba de llevar un libro indicándole que esperas que le guste (además de la fecha de devolución, ya de paso) o escribir un correo a la persona que tenía una duda informativa con toda la información aportada desde la biblioteca y recordando la conversación previa⁴⁸. Esta forma de personalizar el servicio es quizá una de las más complejas, pero con las TIC es posible crear espacios de interacción con la comunidad y específicamente con usuarios, las redes sociales, por ejemplo, facilitan esto, compartir mensajes, responder a sugerencias de los seguidores, incluso realizar actividades de interacción como retos, concursos, etc.

- **Crear programas de fidelización del usuario.** La mayoría de las veces, ver que un usuario vuelve a la biblioteca es una satisfacción para el personal bibliotecario. Para generar que lleguen nuevos usuarios y retener los actuales, una buena forma podría ser a través de programas de gamificación y fidelización a través de la colección.⁴⁹ Los pasaportes es una buena iniciativa, estos pueden derivar en descuentos, acceso a servicios especiales, etc. Con las TIC es posible implementar un CRM (*Customer Relationship Management*) (Gestor de la Relación con el Cliente), este es un software que permite administrar la elaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención. En las bibliotecas esto facilitaría la comunicación con casa usuario permitiendo enviarle información sobre eventos, nuevo material disponibles, entre otra.
- **El poder del espacio físico de la biblioteca.** El espacio físico es uno de los bienes más preciados y bonitos de la biblioteca. Ese espacio se podría utilizar para dar mayor visibilidad social a la biblioteca⁵⁰. El espacio e infraestructura se podrá utilizar para realizar eventos, exposiciones de artes, a manera de ejemplos, lo que se busca es que sea un punto de referencia y encuentro de la comunidad.

⁴⁸ Ibid. MARQUINA Julián

⁴⁹ Ibid. MARQUINA Julián

⁵⁰ Ibid. MARQUINA Julián

Las anteriores estrategias, son viables, demandan recursos pero impactan en la cantidad de usuarios a los que se puede llegar. Las TIC permiten minimizar costos, llegar a mayor cantidad de público, segmentarlo, personalizar publicidad, emitir mensaje director, interactuar. Herramientas como las redes sociales aportan a todo lo anterior, complementando con un sitio web corporativo que brinde acceso a los servicios digitales.

La implementación de estrategias de marketing en bibliotecas o unidades de información permite que éstas puedan determinar lo siguiente⁵¹:

- Conocer las características, necesidades y motivaciones de los usuarios respecto a los diferentes productos o servicios.
- Destacar las características de los productos (naturaleza, contenido, presentación, calidad, disponibilidad).
- Posicionar los productos en relación con los productos similares.
- Desarrollar el mercado ya sea por extensión (nuevos grupos de usuarios potenciales), o por profundización (conseguir que el mayor número de usuarios potenciales se conviertan en usuarios reales).
- Implementar las estrategias de promoción y difusión de los productos.

Los objetivos descritos anteriormente, pueden variar de una biblioteca a otra, pero en todo caso las TIC aportan a su logro o consecución. Existen modelo como las cuatro P, propuesto por Kotler, y que se usa en el diseño de estrategias para empresas privadas, pero se puede adaptar al contexto de las bibliotecas.

Según Cuadrado García Manuel, las estrategias de mercadeo se resumen precisamente en una mezcla de estrategias orientadas específicamente hacia cuatro aspectos que unen, en términos generales, todos los elementos de la mercadotecnia (producto, plaza, precio y promoción), también conocidos como las cuatro "P" o mezcla de mercadeo. Cada

⁵¹ Cuadrado García Manuel. Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario. Universidad de Valencia. España. [En línea] Disponible en: [Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario \(ub.edu\)](http://Marketing.y.bibliotecas:buscando.la.satisfacción.del.usuario(ub.edu))

variable o P debe ser pensada en el contexto de la empresa, y en este caso de la biblioteca, a continuación se definen estos⁵²:

- **Producto/Servicios:** se refieren a todo aquello que satisface una necesidad, un deseo o una demanda. Los términos producto y servicio se utilizan regularmente cuando se habla de mercadeo de la información para referirse en general a uno u otro, pero con la intención de ser precisos debemos aclarar que son conceptos diferentes.

Los servicios de las bibliotecas públicas deben ser creados para satisfacer las "necesidades de información" de personas de todas las edades, con necesidades especiales, discapacitados visuales, sordos o minusválidos; presos, enfermos o que vivan en lugares de difícil acceso, así como también para atender a las entidades públicas y privadas que se relacionan de alguna forma con la biblioteca⁵³.

Hoy en día el portafolio de productos y servicios de las bibliotecas debe tener una orientación hacia las TIC, por ello debe incluir versiones digitales del material bibliográfico, este debe ser interactivo y multimedia si es posible. Igualmente, es recomendable que se adapte a distintos medios de visualización como los dispositivos móviles.

- **Precio:** En el caso de las bibliotecas públicas en el que muchos usuarios consideran la información un bien público, es difícil transferirles parte del costo a los usuarios y la variable precio debe ser revisada con precaución. Se sugiere eso sí, que se den a conocer los factores de costo, los costos fijos y las variables de producción de los servicios⁵⁴.

Con las TIC es posible buscar formas de generar ingresos, más que cobrar un precio, en los sitios web, redes sociales y/o aplicaciones es posible implementar herramientas para

⁵² Cuadrado García Manuel. Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario. Universidad de Valencia. España. [En línea] Disponible en: [Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario \(ub.edu\)](#)

⁵³ Ibid. Cuadrado García Manuel.

⁵⁴ Ibid. Cuadrado García Manuel.

donaciones, así mismo, se puede incluir patrocinadores de contenido, incluso el pago de publicidad. Según la naturaleza de la biblioteca es posible incluir servicios que sean pagos, o herramientas monetizarles como el contenido digital desarrollado por influenciadores.

- **Promoción:** La comunicación es uno de los elementos claves en el posicionamiento de una organización y de sus productos en el mercado, y se utiliza fundamentalmente para llegar al usuario ya sea para informarlo, recordarle y persuadirlo. La promoción se ha definido como una mezcla de comunicación en la que intervienen diferentes elementos tales como la publicidad, las relaciones públicas y la promoción de ventas.⁵⁵

Con las TIC es posible desarrollar una estrategia de promoción con amplio impacto a menores costos. Redes sociales, pagina web, mensajería instantánea, correo electrónico, entro otros recursos, son canales efectivos para llegar a usuarios y comunidad en general. En redes sociales como Facebook, o en buscadores como Google, es posible segmentar el público, geo referenciarlo, haciendo que el impacto generado sea más efectivo.

- **Plaza.** Llamada también distribución, es un tema de gran repercusión porque las TIC facilita el acceso de información al usuario desde cualquier parte. Según Lovelock y Weinberg, la distribución comprende los diferentes medios disponibles que pueden asegurar la accesibilidad del producto a los clientes, en el lugar y en el momento adecuado, tema que ha sido poco tratado por los bibliotecólogos. La biblioteca pública, a su vez, ha diseñado diferentes canales que permiten diversas maneras de acceder a la información, como los servicios en línea, los bibliobuses y el envío de libros a domicilio, entre otros⁵⁶.

Las TIC, posterior a la pandemia por Covid -19 ha impulsado la distribución digital, para bibliotecas es un gran desafío lograr que sus usuarios accedan a material bibliográfico vía web o por aplicación. El reto es que logren digitalizar volúmenes clásicos y con ello

⁵⁵ Ibid. Cuadrado García Manuel.

⁵⁶ Ibid. Cuadrado García Manuel.

tener bibliotecas virtuales, esto amerita una inversión, pero en el largo plazo será un estándar para todas las naciones. En el sector privado, por ejemplo, Amazon ofrece la venta de libros digitales, puede ser una referencia. Lo anterior, debe pensarse desde el punto de vista de derechos de autor y propiedad intelectual.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación monográfica sobre la “Tecnología en la Gestión de las Bibliotecas” Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han implicado una transformación para las bibliotecas, al tiempo que han generado una diversificación de fuentes de información, también han implicado una diversidad de recursos multimedia e interactivos que llevan a la biblioteca tradicional modificar su portafolio de productos y servicios.

Las TIC han impactado la forma en que se difunde información, como se interactúa con el público o usuarios de cada biblioteca, al tiempo que impacta los procesos de gestión e incluso de mercadeo los servicios bibliotecarios. Cada forma en que las TIC han incidido merece una reflexión:

- La diversificación de material y tipos de información. Quizá las TIC han revolucionado el material educativo, recreativo y cultural, lo que ha llevado que se pase del formato escrito tradicional a nuevas formas de comunicación como el material multimedia, donde video, sonidos y fotografías alcanzan un valor similar a los libros. Esto último ha llevado a diversificar la oferta de las bibliotecas que hoy en día cuentan con distintos formatos para cautivar al público, sobre todo a niños y jóvenes que son más propensos a nuevas metodologías de aprendizaje. El desafío para bibliotecas es crear u ofrecer una propuesta de productos que no se aparten de la filosofía de brindar información veraz, fiable, demostrable que aporte a la generación de conocimiento.
- Las TIC como espacio donde han emergido nuevas formas de acceso a información. Internet se ha convertido en un espacio para la construcción de sitios de difusión de información, Wikipedia por ejemplo, se ha convertido en una herramienta de consulta de fácil acceso que ha cautivado a distintos públicos, para una biblioteca esta clase de sitios virtuales son una

competencia así se les supere en calidad de contenido o veracidad de los textos. Más allá de rivalizar con estos sitios la gestión de bibliotecas debe aprender de estas experiencias, para construir ofertas de valor que permitan también a usuarios acceder de manera fácil a consultan en línea, construir sitios atractivos, bases de datos interactivas pueden ser un primer paso para atraer a público como la población en etapa escolar, que son los el segmento que más usa los sitios denominados “wiki”.

- Las TIC como un mecanismo para la promoción y comercialización de contenido. Uno de los aspectos que se ha evidenciado es que internet progresivamente se ha constituido en un mecanismo de comercio electrónico. Las bibliotecas no pueden escapar a esta lógica, deben adaptarse para poder “vender” y/o promocionar sus servicios a través de sitios web, aplicaciones, redes sociales e incluso de servicios de mensajería. Sin embargo, se debe considerar que además de ofrecer libros en formato digital se debe ampliar la oferta de otros formatos, como videos, documentales, blogs, etc., con el fin de abarcar las distintas preferencias de los usuarios. También debe considerarse el tema de los derechos de autor, que son un elemento clave a la hora de comercializar un producto que deriva el intelecto o creatividad de una persona.
- Las TIC como un canal de comunicación directa con el público o usuarios. Con las posibilidades que ofrece internet, particularmente plataformas como redes sociales y la mensajería instantánea, las bibliotecas tienen la posibilidad de mejorar la relación con sus usuarios para promocionar sus servicios, eventos, iniciativas, también para atender quejas, requerimientos e incluso para desarrollar investigaciones de mercados y conocer que prefiere o demanda el consumidor de información. Lo anterior, implica que la biblioteca deba considerar a un responsable de administrar estos espacios virtuales, responda e interactúe con los distintos usuarios a fin de construir una imagen amena y confiable.

- Las TIC ofrece una herramienta efectiva para la gestión administrativa. Una de las dimensiones que se ve favorecida es el mercadeo, lo cual permite generar posibilidad de generar mayores ingresos. Por un lado, los espacios virtuales ofrecen una plataforma para actividades de promoción y publicidad, por otro, de generar venta de servicios o incentivos mediante diversos mecanismos, por ello que se deba considerar en los planes de expansión o en la planeación estratégica el desarrollo de sitios web, blogs o redes sociales para biblioteca considerando que estos aportan a la sostenibilidad financiera. Internet ofrece una ventaja significativa, y es que permite llegar a públicos distantes a muy bajo costo, lo que en términos prácticos magnifica la cobertura que se tiene, se puede tener un mayor impacto social al tiempo que se generan recursos para garantizar el sostenimiento o considerar la expansión o crecimiento.

Cada uno de los aspectos mencionados anteriormente configuran una oportunidad o una amenaza para las bibliotecas, esto depende de la gestión que cada una realice, lo importante e incluso indispensable es que la gerencia o dirección considere que las TIC son una parte crucial de las actividades y que hoy en día el público en general como usuarios buscan canales digitales para acceder a la información lo que rivaliza con el quehacer de las bibliotecas.

Las TIC han ampliado la competencia de las bibliotecas, porque existen otras fuentes de información que pueden ser más atractivas y de fácil acceso. Sin embargo, la ventaja de la biblioteca radica en que cuenta con fuentes de información segura, veraz y verificable. Esto último es un punto que diferencia sus productos como servicios, y sobre esta base puede ganarse la confianza de los usuarios.

Los recursos digitales a través de las TIC son una competencia, pero las bibliotecas pueden integrarlos a su oferta y con ello llegar a importantes segmentos de usuarios como son la población estudiantil que demanda información multimedia y digital ahora que se vive la educación virtual impulsada por la pandemia por Covid -19.

Para sacar provecho de las TIC es necesario que las bibliotecas tengan una planeación y una forma de hacerlo es a través del marketing, esto les permitirá llegar a mayor número de usuarios, siendo así más sostenibles e incluso permitiéndoles crecer, porque estas tecnologías permiten llegar a zonas geográficas distantes.

Como resultado de la investigación en esta monografía sobre la “Tecnología en la Gestión de las Bibliotecas” se puede concluir cómo las Tecnologías de la información y comunicación (TIC), cada vez más juegan un papel fundamental en la innovación, modernización, evolución y mejoramiento de los procesos físicos, técnicos y operativos en la gestión de los servicios de la biblioteca.

Es por ello que las bibliotecas se han abierto a cambios significativos, por un lado, a mejorar la eficiencia de los procesos de gestión, desde búsqueda, trazabilidad, seguimiento, control, por otro lado, ha facilitado el amplio volumen y diversidad de documentos digitales, enriqueciendo el portafolio de los servicios hacia la comunidad en general.

Desde el punto de vista de la gestión de bibliotecas, es evidente que las TIC cada vez ganan más espacio, a lo largo del desarrollo del presente documento se evidenció como se han integrado estas tecnologías en distintas áreas y dimensiones del quehacer de una biblioteca. El tema merece ser investigado aún más en los contextos locales para conocer como las bibliotecas de Colombia han ido adaptándose y a partir de sus experiencias se puedan ir nutriendo los programas o proyectos que se tienen en esta clase de instituciones a lo largo del país.

La relación entre las TIC y bibliotecas deja abierto un escenario para innovar, logrando sacar provecho a estas tecnologías para generar recursos que hagan sostenible a las bibliotecas. Sin embargo, también es posible innovar de una manera más radical y ambiciosa, generando nuevas formas de bibliotecas digitales que tenga una cobertura global. En todo caso se deberá seguir investigando el tema, porque la biblioteca cumple un rol social, aporta a la generación de conocimiento, lo que implica una interacción con el público, no se puede resumir su obra al simple papel de facilitador de acceso a la información.

Finalmente considero que como futura profesional de CIDBA, la tecnología como herramienta interdisciplinaria entre las áreas del conocimiento en especial la Bibliotecología, me permitirá afrontar nuevos retos y desafíos en la capacitación y ejecución de procesos que vayan encaminados a mejorar en el campo laboral y profesional.

RECOMENDACIONES

La gestión de bibliotecas implica un desafío frente a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por lo cual se realizan las siguientes recomendaciones:

- Considerar el desarrollo de entornos o ecosistemas virtuales que le permitan a la biblioteca hacer presencia efectiva en internet. Lo anterior implica contar con un sitio web, blogs, redes sociales, mensajería instantánea y demás espacios que faciliten la interacción con el público.
- Destinar recursos para la gestión de las TIC, esto implica crear un presupuesto para implementar el uso de estas tecnologías en distintos espacios y procesos de la biblioteca. En el caso de la gestión de mercadeo y administración del ecosistema virtual es necesario contar con recursos (presupuesto) que permita tener asesoría especializada, e incluso de pueda contratar a expertos en el tema.
- Se recomienda dentro cada biblioteca definir un responsable de la gestión de las TIC, de igual manera brindarle capacitación continua porque el mercado constantemente está innovando y en internet cada vez aparecen nuevas propuestas de sitios que rivalizan con la oferta de bibliotecas.
- Diseñar una propuesta de servicios que esté acorde a las tendencias de la actualidad, esto implica que las bibliotecas tengan una oferta de productos audiovisuales que se ajusten a las distintas preferencias de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

Ariza, J. F., Saldarriaga, J. P., Reinoso, K. Y, & Tafur, C. D (2021). Tecnologías de la información y la comunicación y desempeño académico en la educación media en Colombia. *Lecturas de Economía*, (94), 47-86. Epub April 16, 2021.<https://doi.org/10.1753/udea.le.n94a338690>

Bandura, A. (1986). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa Calpe (3ra edición).

Barbera, B. E. (2006). Portafolio electrónico: desarrollo de competencias profesionales en la Red. En: Antoni BADIA (coord.). *Enseñanza y aprendizaje con TIC en la educación superior*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 3, N° 2. UOC.

Benítez Góez Angela M., Montoya Restrepo, L. A., & Montoya Restrepo, I. A. (2017). Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para bibliotecas universitarias. *Contexto*, 6, 23-42. <https://doi.org/10.18634/ctxj.6v.0i.797>

Coll, C. (1996). Constructivismo y educación escolar: ni hablamos siempre de los mismo ni lo hacemos siempre desde la misma perspectiva epistemológica. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, (69), 153-178.

COMUNIDAD BARAZT. Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA. Recuperado de: Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA (comunidadbaratz.com)

CONCHA VARELA Orol. La gestión de la tecnología en las bibliotecas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n° 94-95, Enero-Junio 2009, pp. 27-45

Cuadrado García Manuel. *Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario*. Universidad de Valencia. España. [En línea] Disponible en: *Marketing y bibliotecas: buscando la satisfacción del usuario* (ub.edu)

ESCORIZA ROBLES Miriam. La biblioteca escolar y su importancia dentro del aula de Educación Infantil. *Literatura Infantil y lectoescritura*. Universidad de Alicante. España. 2015. Recuperado de: La biblioteca escolar y su importancia dentro del aula de Educación Infantil (ua.es)

Galvis P. A. (1993) Evaluación de materiales y ambientes educativos computarizados. Informática Educativa Vol. 6 N° 1, 1993 Proyecto SIIE, Colombia pp. 9-27.

Gardiner, J. (1967). Servicio bibliotecario en la escuela elemental (No. 027.82 G3 1953)

GAVILÁN César Martín. Selección y adquisición de materiales Criterios para la formación, mantenimiento y evaluación de la colección bibliográfica. Recuperado de: Microsoft Word - selcyadq (rclis.org)

GÓMEZ HERNÁNDEZ José. Gestión de bibliotecas. Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía . General" y "Biblioteconomía Especializada". Universidad de Murcia. Recuperado de: Gestin de Bibliotecas (rclis.org)

GONZALES ZANNOTO Mercedes. Estrategia de lectura en los lectores expertos para la producción de textos académicos. Universidad Autónoma de Barcelona. 2007. Recuperado de: Estrategias de lectura en lectores expertos para la producción de textos académicos (tdx.cat)

GONZÁLEZ Mario Gilberto. Manual para la organización de Bibliotecas Escolares. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. 2009.

Huertas Montes, Antonio; Pantoja Vallejo, Antonio. Efectos de un programa educativo basado en el uso de las TIC sobre el rendimiento académico y la motivación del alumnado en la asignatura de tecnología de educación secundaria. Educación XX1, vol. 19, núm. 2, 2016, pp. 229-250 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España

Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing (11 ed.). México: Pearson.

Leal. (2014). Portafolios Digitales. Obtenido de <http://reaprender.org/blog/2014/01/15/sobre-portafolios-digitales-eportafolios/>

LEÓN PALACIOS Oscar. Metodología de la investigación. Servicio bibliotecario en la escuela elemental, Ewel Gardiner Impresores Galve, S. A.

MARQUINA Julián. 10 estrategias de marketing para dar visibilidad y promocionar la biblioteca pública. [En línea] [Consultado el 15 de mayo de 2021]

Disponible en: 10 estrategias de marketing para dar visibilidad y promocionar la biblioteca pública (julianmarquina.es)

MERLO VEGA, José Antonio El servicio bibliotecario de referencia Anales de Documentación, núm. 3, 2000, pp. 93-126. Recuperado de: Redalyc.El servicio bibliotecario de referencia

Pinilla, A. J. (2018). Generación de Aprendizaje significativos de la física mediante el uso de una plataforma Virtual. Generación de Aprendizaje significativos de la física mediante el uso de una plataforma Virtual. Universidad Cuanhtemoc, Aguascalientes, México.

Planificación, gestión y evaluación de servicios bibliotecarios. 2002. Recuperado de: AGCGestion.PDF (usal.es)

SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo; PÉREZ BALBUENA, José de Jesús. Gestión del conocimiento en bibliotecas universitarias: estrategias de creatividad e innovación Biblioteca Universitaria, vol. 17, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 99-113

Serrano González-Tejero, J. M. (2011). El constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 1-27.

Stern, A., y Wakabayashi, C. (2007). Are you ready for Web 2.0 marketing? Japan Inc., (72), 6

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA. Planificación, gestión y evaluación de servicios bibliotecarios. 2002. Recuperado de: AGCGestion.PDF (usal.es)

Universidad San Carlos de Guatemala. Historia de la biblioteca. Recuperado de: biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1484.pdf

VALLEJO SIERRA, Ruth Helena; TELLEZ, Luís Roberto. El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa?. Investig. bibl, Ciudad de México , v. 22, n. 45, p. 153-169, agosto 2008 . Disponible en <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000200008&lng=es&nrm=iso>. accedido en 24 mayo 2021.

Varela-Orol, C. (2009). La gestión de la tecnología en las bibliotecas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, (94-95), 27-45. http://eprints.rclis.org/15007/1/gestion_tecnolog%C3%ADa.pdf

WEINGAND, D., "Gestión de la biblioteca publica actual: El control," Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Vol. 15, No. 59, 2000, pp. 77-94. Recuperado de: <http://www.aab.es/51n59a5.ht>

FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	
○ Información General.	
Título del trabajo monográfico	TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LAS BIBLIOTECAS
Autor(a)	Diana Yamileth Díaz Díaz
Docente-Asesor	Fernando Hernández García
Duración:	Un semestre académico
Modalidad del Trabajo de Grado	Monografía
Línea de formación	1. Gestión de la información
Área	1. Bibliotecología
Palabras Clave:	Biblioteca

	Internet Tecnología TIC Servicios
○ Descripción	
Este trabajo pretende determinar cómo hoy día la bibliotecología, una de las ciencias que no ha sido ajena a los cambios de la tecnología; es para todos conocido que las técnicas de la informática han avanzado de una manera rápida en el mundo, con ellas han venido nuevas formas de trabajar, estudiar, aprender y conocer cosas, situaciones que años anteriores eran difíciles. Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han mejorado procesos de gestión, generando con ello mejor estandarización de procedimientos, facilitando el seguimiento y control, al mismo, tiempo ha permitido que cientos de operaciones de realicen de forma virtual el acceso a la información se encuentra disponible en distintos contextos, Internet ha facilitado que los usuarios puedan consultar distintas fuentes que abordan distintas temáticas. Sin embargo, estas fuentes no siempre garantizan la veracidad de los datos, la actualización de estos, ni se organiza de forma coherente. Por consiguiente existen otros ámbitos académicos el cual siguen siendo útil para el uso de datos organizados como por ejemplo las bibliotecas físicas o digitales que cuentan con documentos veraces, con soporte bibliográfico de fuentes académicas y científicas. La relevancia para el profesional en la Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, permite una formación integral y un enfoque transdisciplinario e innovador de nuevos aprendizajes y conocimientos que permitan la ejecución de nuevos proyectos a nivel profesional y laboral.	