



CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
BUENOS AIRES  
ARGENTINA

**Serie**

**DOCUMENTOS DE TRABAJO**

Área: Referencia

**Las competencias que todo bibliotecario 2.0 no puede ignorar**

**Lic. Patricia Allendez Sullivan**

**Septiembre 2013**

**N° 050**

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia

Las competencias que todo bibliotecario 2.0 no puede ignorar. Buenos Aires:  
Consultora de Ciencias de la Información, 2013

ISSN 1852 – 6411

1. Competencias. 2. Bibliotecario 2.0. 3. Mercado laboral. 4. Empleabilidad.  
I. Título

## **Resumen**

En los últimos años las Unidades de Información prefieren contratar graduados universitarios o terciarios. Esta profesión ha cambiado de la mano de las nuevas tecnologías, es más, es una profesión que nació con nuevas tecnologías; no importa la época, el bibliotecario siempre empleo las tecnologías para realizar sus tareas. Por lo tanto, sus competencias profesionales evolucionan y cambian al paso de la tecnología de la época en el que el bibliotecario desarrolle su tarea profesional.

## **Patricia Allendez Sullivan**

*"...somos la única especie del planeta que ha inventado una memoria comunal que no está almacenada ni en los genes, ni en nuestros cerebros.*

*El almacén de esta memoria se llama biblioteca... la salud de nuestra civilización, nuestro reconocimiento real de la base que sostiene nuestra cultura y nuestra preocupación por el futuro, se puede poner a prueba por el apoyo que prestemos a nuestras bibliotecas"*

***Carl Sagan***

## **Introducción**

En los últimos 20 años las Unidades de Información han demostrado una gran preferencia por contratar graduados de nivel superior, tanto de nivel terciario como universitario; cada vez más se solicitan profesionales en vez de optar por personal administrativo, lo que de por sí constituye un punto fundamental como reconocimiento profesional por parte de las organizaciones que comprenden que solo un bibliotecario puede realizar las tareas profesionales en una Unidad de Información.

Por ese y muchos otros motivos podemos afirmar que nuestra profesión ha cambiado vertiginosamente en los últimos tiempos. Ya no podemos hablar de

cambios paulatinos sino que la mayoría de ellos son bastantes drásticos y continuos.

Tan es así que no terminamos de aprender el manejo de un nuevo software que ya ha aparecido una nueva versión con infinitos cambios o simplemente se lo deja de usar porque hay otro que nos promete mayores ventajas.

En un mercado laboral que se transforma y reinventa día a día el profesional debe adaptar sus conocimientos a los desafíos que permanentemente el mismo le plantea. Por lo tanto, es imprescindible que cuente con una gran variedad de destrezas y competencias que le confieran una mayor versatilidad a su práctica profesional para poder postularse, según sus necesidades de crecimiento profesional, en distintos entornos de trabajo. Consideramos que los profesionales deben animarse a ampliar sus horizontes profesionales, entendiendo que cada día hay menos límites estáticos en las ofertas laborales.

Hoy, un buen profesional, actualizado e interiorizado de los cambios y necesidades de las personas que día a día necesitan información confiable podría desempeñarse adecuadamente en empresas como Google o Yahoo, en el Centro de Documentación de una empresa multinacional, en el servicio de referencia de una biblioteca digital, tanto como en una biblioteca pública, popular, escolar, universitaria, o sea, en un servicio tradicional. No obstante, queremos poner énfasis que los lugares de trabajo “tradicionales” tal como aún los conocemos, poco a poco ceden terreno a entornos mucho más dominados por las tecnologías como por ejemplo, la nueva biblioteca de la Universidad del Estado de Carolina del Norte<sup>1</sup> que abrió sus puertas al público en enero de 2013. Entonces, debemos preguntarnos si realmente estamos preparados para estos aires de cambios que inexorablemente el mercado laboral nos propone.

Es importante que el profesional entienda que cada puesto de trabajo demanda un conjunto de competencias que suelen tener un tronco común como, por

---

<sup>1</sup> <http://www.ncsu.edu/huntlibrary/>

ejemplo, los estrictamente relacionados con el área de procesos técnicos, y otros más específicos que diferencian las propuestas que el mercado laboral nos ofrece. Debemos clarificar nuestros objetivos y meta profesional para desarrollar las competencias más adecuadas para lograr satisfacer nuestra aspiración profesional. Sino simplemente deambularemos de un trabajo a otro sintiendo poco o nada de satisfacción en la tarea que realizamos, y con el tiempo perderemos nuestro rumbo profesional, de modo que nos convertiremos en profesionales “sumamente infelices” sin proyección de futuro y encerrado en una realidad profesional sin salida.

### **De qué cambios hablamos**

Son pocas las profesiones que han evolucionado con tanta rapidez como la del bibliotecario. Su evolución siempre va de la mano de las nuevas tecnologías. Ese contacto directo es probable que se deba a que muchas tareas que el profesional realiza son rutinarias y repetitivas por lo que son ideales para ser mecanizadas. Además, muchas bibliotecas dependen de instituciones que cuentan con un gran potencial económico, por eso cuentan con los recursos necesarios para convertirse en potenciales innovadoras<sup>2</sup>.

Pero como todas las historias esta también tiene un inicio, y partiremos desde el momento en que el bibliotecario desarrolla sus actividades en la denominada Sociedad de la Información, que surgió en el último cuarto del siglo XX (finales de la década del 60 y principios de los 70) y se origina, según Castells (2003) en tres procesos independientes:

- La revolución de la tecnología de la información
- La crisis económica, tanto del capitalismo como del estatismo
- El florecimiento de movimientos sociales y culturales como la de defensa de los derechos humanos, el feminismo o el ecologismo

---

<sup>2</sup> <http://www.ncsu.edu/huntlibrary/watch/>

Esta nueva sociedad pone énfasis en el manejo y control de la información, o sea, es una sociedad en la que el conocimiento y la información constituyen su mejor recurso y fortaleza (si bien no son los únicos), de manera tal que se convierte en el *recurso estratégico* que cobra un mayor protagonismo con respecto al resto.

La información permite a las organizaciones tomar decisiones óptimas ante una sociedad altamente competitiva ya que le permite innovar y continuar con su aprendizaje. Por lo tanto, estamos frente a un cambio de paradigma que involucra a las personas y a todas las organizaciones.

Como señalan Serra y Ceña (2004), la sociedad de información se caracteriza por su:

- Economía globalizada
- El desarrollo de la tecnología de la información y la comunicación
- La sociedad altamente competitiva
- Los nuevos sistemas de organización en el mercado laboral y profesional
- El valor del cambio con absoluta normalidad
- La generación de grandes masas de información sin ningún tipo de control
- El acceso a la información en cualquier momento y lugar
- Los medios de comunicación y soportes que facilitan el acceso a la información
- La información multimedial

Podemos considerar que la *información* es un *bien* y un *instrumento estratégico* para los sectores productivos y a la vez es una *mercancía* cuyo valor es muy difícil de determinar. El profesional bibliotecario es el agente óptimo para gestionar toda esta masa informativa y ponerla a disposición de un usuario exigente y entendido en el área tecnológica.

Y es, justamente, en este entorno, en que el trabajo del bibliotecario se transforma de manera inmediata, constante y le demanda competencias tecnológicas cada vez más avanzadas.

Vivimos en una época en que, según Rifkin (2000):

“Las personas del siglo XXI se perciben a sí mismas tanto como nodos insertos en una red de intereses compartidos como agentes autónomos en un mundo darwiniano de supervivencia competitiva<sup>3</sup>”

Entonces, las transformaciones sociales son tantas y tan vertiginosas que nos dan un breve margen de tiempo para aprender a interactuar en este mundo virtual que se entremezcla con el real de manera que, a veces, es difícil distinguir entre virtualidad y realidad. Así, esta realidad que reconocemos como propia de la ciencia ficción, pero que ya forma parte de nuestra vida diaria nos obliga a demostrar ciertas habilidades de dominio informático que nuestros colegas de hace tan solo 10 años atrás no hubiesen considerado necesarias.

Por lo tanto, las realidades se entremezclan y se convierten en una. Los sujetos interactúan en el mundo real y en la red, pero siempre son el mismo sujeto, con iguales intereses y objetivos. Las redes sociales, por ejemplo le han permitido conocer a otras personas, dialogar con ellas e incluso, en algún momento, conocerlas físicamente. El mundo, a pesar de su gran vastedad, se aproxima a cada sujeto sin que tenga necesidad de moverse de su propio hogar pero demandándole el aprendizaje continuo de nuevas destrezas en pos de la comunicación instantánea.

Indudablemente, un buen profesional debe tener un manejo experto de las nuevas tecnologías ya que debe plantearse la siguiente pregunta: “¿para qué sirve la información si no puede ser difundida y comunicada?”.

## **Competencias y empleabilidad**

---

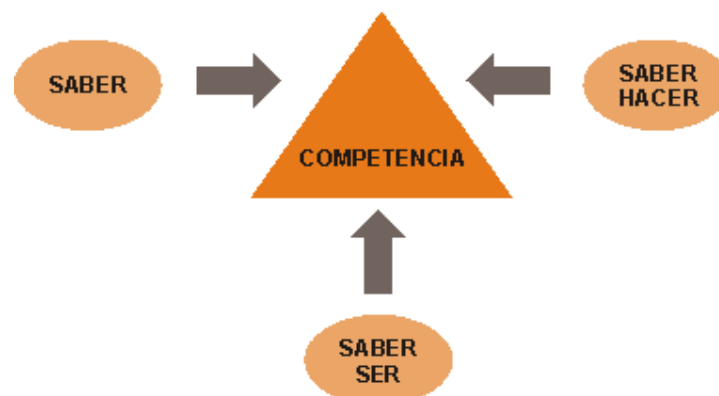
<sup>3</sup> p. 22.

Llegamos al momento en que debemos hablar de la empleabilidad. Se trata de un término que hace referencia a las posibilidades que tiene un profesional de encontrar empleo. Entre los factores que entran en juego podemos mencionar la formación, experiencia, cualidades y actitudes personales. Los profesionales deben ir acorde a las demandas del mercado y adaptarse a los cambios para conseguir reciclarse y no quedarse obsoletos en sus conocimientos y habilidades. Es un continuo aprender, desaprender y volver a aprender según las circunstancias que se nos planteen.

En varios estudios sobre mercado laboral se mencionan seis conceptos básicos que interactúan en la empleabilidad: adecuación vocacional, competencia profesional, idoneidad salud física y mental, recursos alternativos y relaciones interpersonales. Si cada profesional valora cada uno de estos aspectos aplicándolos a su situación, conocimientos y habilidades podrá saber con un pequeño margen de error si es apto para un puesto de trabajo determinado.

Cuando hablamos de competencias laborales, nos referimos a la capacidad de desarrollar de manera eficaz un trabajo, usando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarias, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas.

Por ejemplo, podemos ver cómo se desarrollan las competencias en el siguiente cuadro:



- Saber: conocimientos adquiridos en los procesos de aprendizaje.



- Saber hacer: comprende lo práctico, lo técnico, lo científico.
- Saber ser: incluye rasgos de la personalidad y carácter.

Las competencias se componen de los conocimientos aplicados, las habilidades desarrolladas y actitudes demostradas. Entonces, podemos decir que las competencias laborales están relacionadas con uno mismo (gestión del tiempo, autocontrol, organización y planificación) y con los demás (comunicación, flexibilidad y adaptación, reuniones de trabajo, hablar en público y trabajo en equipo).

Entonces, las competencias suponen transferencia, respuestas a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente y desarrollo de las habilidades que sustentan un logro.

Teniendo en cuenta estas premisas de empleabilidad los selectores deciden quién será incorporado al staff profesional. Recuerde que las competencias que se solicitan en una oferta laboral siempre se orientan a:

- Lograr alinear los aportes de los profesionales con las necesidades estratégicas de la biblioteca
- Administrar de manera adecuada el activo intelectual del profesional
- Evaluar su desempeño sobre la base de resultados
- Remunerar al personal de manera justa

Para llegar a convertirse en este nuevo profesional el bibliotecario ha tenido que recorrer diferentes estadios profesionales. López Yepes señala las siguientes etapas:

- Homo sapiens: el hombre de la cultura escrita
- Homo videns: el hombre de la cultura de la imagen
- Homo digitalis: el hombre de la cultura multimedia digital
- Homo documentalís: el hombre de la documentación personal o autodocumentación
- Homo documentator: nuevo profesional de la información

Los últimos tres escalones de esta evolución reflejan al nuevo profesional. El homo digitalis es aquel que trabaja en entornos de red, en bibliotecas digitales, en archivos multimediales, en espacios de documentación digital, comunicándose con sus usuarios por esos medios.

Luego se produce una transición entre el homo documentalis y el documentator. El primero puede ser el profesional o el mismo usuario que se informa, produce y pone material en circulación sin moverse de su medio ambiente, el documentator, en cambio, es el que puede distinguir entre calidad y cantidad, está pendiente de los cambios y actúa como intermediario entre el productor y aquel que desea consultar un documento, toma decisiones y elige entre las posibilidades que Internet le brinda, participa de una comunidad de profesionales que se mueve en torno al documento, etc.

Además, podríamos agregar que hoy en día también el profesional es un verdadero community manager<sup>4</sup>.

### **Que espera un empleador del candidato**

Todo empleador, ante todo, busca que los candidatos reúnan una serie de requisitos que consideran imprescindibles para realizar una determinada tarea. Hoy en día son varias las competencias que el mercado exige al profesional bibliotecario.

---

<sup>4</sup> Un Community Manager o Social Media Manager es una persona con conocimientos sobre estrategias de comunicación en línea para llegar a la comunidad de manera efectiva. No sólo se requiere de estar conectado todo el tiempo a las redes sociales, en realidad es una profesión emergente que requiere de aptitudes específicas para desarrollar un buen papel.

Serra y Ceña (2004) distinguen entre competencias genéricas y personales como:

- Conocimiento de la organización a la que pertenece la Unidad de Información
- Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización
- Capacidad y voluntad de aprendizaje continuo
- Adaptación al entorno
- Trabajo en equipo e integración en equipos multidisciplinares
- Ver al cambio como una oportunidad y no como una amenaza
- Habilidades comunicativas
- Compartir conocimientos
- Cooperación y no competencia
- El compromiso con la excelencia del servicio
- Potenciar los valores éticos

Como ya hemos aclarado el bibliotecario puede desempeñarse en diversos entornos laborales: habrá colegas que decidan realizar tareas profesionales en empresas como Google para acompañar a la denominada *generación Google*, *generación en red*, *nativos digitales* o *millennials*, todos términos que se aplican a los adolescentes quiénes han crecido en un mundo dominado por Internet y Google como el buscador más popular. Como expresa Pérez (2010):

“Se trata de una generación con diferentes aptitudes, actitudes, expectativas, formas de comunicarse y de informarse, independientes y con pensamiento tecno-creativo. Su conducta hacia la búsqueda de información se caracteriza por ser más horizontal, por un intenso uso de la serendipia y “picoteo” de información, chequeando rápidamente los temas sin profundizar en ellos. Visuales por naturaleza, representan un cambio substancial en la forma de manejar información, no se limitan a consumirla sino que generan grandes cantidades de contenidos editados electrónicamente, borrando los límites tradicionales entre consumidores y productores de información, enseñanza y aprendizaje, comunicación y acceso a la información”.

Este cambio en la relación con los usuarios se ha profundizado aún más en las dos últimas décadas y le exige al profesional que cuente con conocimientos y herramientas necesarias para poder anticiparse a las próximas demandas.

Además, todo profesional puede contar con un conjunto de competencias que provienen de alguna otra área del conocimiento, sea tanto que se ha diplomado en ella o tiene estudios inconclusos en la misma. Esta ventaja competitiva con respecto a otros candidatos puede constituir la diferencia para obtener un buen puesto de trabajo en un espacio en el que el empleador ha detectado la necesidad de contar con un empleado que reúna competencias importantes de ambas áreas.

Muchas veces lo que un empleador busca de un profesional de la información es un conjunto de conocimientos relacionados con áreas específicas del conocimiento, potenciadas por otros que son genéricos y necesarios para desarrollarse profesionalmente en diversos entornos, diferentes a los de una biblioteca tradicional. Recordemos que un mundo globalizado es un mundo hiperconectado en el que la información y los canales por los que se transmite el conocimiento son variados y responden a diferentes tipos de tecnologías.

El trabajo profesional del día a día nos lleva a diseñar servicios dirigidos a este nuevo usuario, el cual a su vez, tendrá un papel activo y participativo en los mismos.

Un día normal de trabajo lleva al profesional a interactuar con gestores de contenido, editar contenidos en blogs como WordPress o Blogger, wikis como MediaWiki, compartir información y opiniones en foros y marcadores sociales como Delicious, crear y difundir recursos bibliográficos en plataformas como Scribd o Issuu, o multimediales como Plickr o YouTube y de texto o cálculo en Google Docs, syndicar contenidos de noticias en Netvibes y participar en microblogs como Twitter, redes profesionales como LinkedIn y tener un OPAC 2.0 para promocionar los catálogos de la biblioteca sindicando sus novedades y permitiendo la inserción de reseñas y opiniones a través de guías sociales como Librarything.

La capacidad de innovar y de resolver de manera creativa todos los problemas que se pueden presentar, proponer nuevas posibilidades y hacer uso de habilidades como el pensamiento crítico, la comunicación y la colaboración, son más valorados en los lugares de trabajo que el conocimiento teórico y académico en sí.

En el trabajo a un profesional se le puede enseñar a interactuar con los sistemas informáticos que hoy en día se emplean en la biblioteca, no obstante, hay algo que no se les puede enseñar y es fundamental que puedan hacerlo y eso es “pensar”, tomar la iniciativa y formular preguntas que sean adecuadas y pertinentes en cada ocasión.

### **Asegurándonos el éxito en el mercado laboral**

A varias generaciones anteriores de bibliotecarios les resultó medianamente sencillo encontrar un empleo, sin embargo a las nuevas camadas de bibliotecarios se les complejizará ya que deberán reinventar su trabajo. Si el bibliotecario no está dispuesto a cambiar y asumir nuevos desafíos y adquirir nuevos conocimientos y destrezas le resultará muy difícil sobrevivir en un mercado laboral que no acepta que sus participantes teman los cambios.

Seguramente los jóvenes profesionales lograrán encontrar un primer trabajo pero dado los avances que se producen en el área tecnológica deberán reinventar y reimaginar ese trabajo.

En el proceso de selección de un candidato los empleadores valoran que las nuevas incorporaciones puedan adaptarse rápidamente a la institución y a la biblioteca, además de contar con conocimientos suficientes para la tarea encomendada y que cuenten con una experiencia que acredite su desempeño.

Por ello ya no sólo se evalúa el CV del candidato, en el que se acreditan sus conocimientos y experiencia laboral, sino que se considera como determinante para su elección que el mismo compruebe que a lo largo de los años ha podido incorporar a su perfil laboral diversas competencias.

Las competencias no sólo se adquieren en la práctica profesional sino que existen multitud de vías para desarrollarlas.

Las personas responsables de la selección de personal buscan potencialidad, talento, es decir, personas en las que se priorice sus características diferenciales basadas en sus aptitudes y habilidades, bien porque valoren dichos factores como pilar básico para la integración en la biblioteca o bien porque se está evaluando a personas que carecen de una experiencia profesional que las avale.

El éxito laboral también se alcanza por medio de la motivación. Las personas motivadas son curiosas, persistentes, saben correr riesgos, y continuamente incorporan nuevos conocimientos y habilidades. Podrán encontrar nuevas oportunidades e incluso serán los creadores de esas nuevas oportunidades, y es así, como lograrán que una carrera tan tradicional como la bibliotecología no desaparezca y se transforme según avancen las nuevas exigencias del mercado laboral.

## **Conclusiones**

Los servicios bibliotecarios no solo se relacionan con los cambios tecnológicos, sino con algo que es más importante, como es la necesidad de los usuarios. Lo que ocurre es que nuestro usuario ha cambiado y cada día es más tecnológico y para brindarle un buen servicio el bibliotecario debe tener habilidades por lo menos a un nivel similar que su usuarios, aunque lo recomendable es que pueda superarlo, no por el mero hecho de sentirse superior a él sino para poder guiarlo en el empleo de mejores herramientas que le permitirán llegar a óptimos resultados.

Entendemos que la mayoría de los bibliotecarios no forman parte de los llamados nativos digitales<sup>5</sup> pero sí lo son una gran porción de sus usuarios. Estos usuarios emplean la información de una manera diferente que nosotros, los inmigrantes digitales<sup>6</sup>. Se trata de información multimedial por lo que las bibliotecas deben hacer evolucionar sus servicios poniendo la alfabetización informacional como estandarte.

Los cambios afectan los procesos, los servicios y al profesional en sí. Por un tiempo convivirán las bibliotecas físicas junto a las digitales. En realidad muchos consideran que el uso de servicios digitales incentiva la visita a bibliotecas y museos. Son lugares de encuentro en la que los usuarios se reúnen para trabajar en grupo, estudiar, conversar e incluso consultar material impreso.

El futuro se nos muestra como colaborativo, es decir, colaborar con los usuarios en la creación de contenidos y de nuevos espacios digitales; con las organizaciones para promover nuevos servicios a medida según los usuarios de las mismas; así como con las instituciones de nivel superior y de investigación para acompañar a todos aquellos que quieren aprender, perfeccionarse e incentivar el conocimiento.

Como hace ya tiempo ha declarado Negroponte (1995), “el futuro ya está aquí, y solo existen dos posibilidades: ser digital o no ser”; podemos resistirnos pero la verdad es que estos aires de cambios cada día están más presentes en la sociedad y son aceptados tanto por usuarios como por bibliotecarios. Por lo tanto, nuestro trabajo se transforma, se reinventa, se dinamiza con la finalidad de entender a este nuevo usuario y ayudarlo como siempre lo hemos hecho en la búsqueda del conocimiento.

## **Bibliografía**

---

<sup>5</sup> Personas que han nacido y crecido en medio de la revolución tecnológica de los ordenadores personales e Internet.

<sup>6</sup> Son todas las personas que han nacido antes de la década del 80 y que han experimentado todo el proceso de cambio de la tecnología.

Castells, M. (2003). *La era de la información: economía, sociedad, y cultura*. Barcelona: UOC.

Choi, Y.; Rasmussen, E. (2009). "What Qualifications and Skills are Important for Digital Librarian Positions in Academic Libraries? A Job Advertisement Análisis". En: *The Journal of Academic Librarianship*, 35, 5, 457-467.

Hendrix, L. J. (2010). "Checking out the future: perspectives from the library community on information technology and 21st-Century libraries". En: *Policy Brief*, 2, 1-20 p. Consultado el 24 de mayo de 2013. Disponible en:

[http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/ala\\_checking\\_out\\_the.pdf](http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/ala_checking_out_the.pdf)

López Yepes, J. (2007). "El nuevo profesional de la información, del conocimiento y de la comunicación. El bibliotecario universitario". En: *Anales de Documentación*, 10, 263, 279. Consultado el 20 de mayo de 2013. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1191/1241>

Negroponte, N. (1995). *Ser digital*. Buenos Aires: Atlántida.

Pérez, M. B. (2010). "Sobre las bibliotecas y los bibliotecarios especializados en ciencia y tecnología". En: *Revista Química Viva*, 3, 9, 156-166. Consultado el 27 de mayo de 2013. Disponible en:

<http://www.quimicaviva.qb.fcen.uba.ar/v9n3/perez.pdf>

Pinto M.; Fernández Marcial V.; Gómez Camarero C. (2010). "The impact of information behavior in academic library service quality: a case study of the science and technology area in Spain". En: *Journal Academic Librarianship*, 36, 70-78.

Riccio, H. M. (2004). "Image and the librarian". En: *AALL Spectrum Magazine*, 1-2. Consultado el 28 de mayo de 2013. Disponible en:

[http://69.63.136.221/mainmenu/Publications/spectrum/Archives/Vol8/pub\\_sp0405/pub-sp0405-pr.pdf](http://69.63.136.221/mainmenu/Publications/spectrum/Archives/Vol8/pub_sp0405/pub-sp0405-pr.pdf)



Rifkin, J. (2000). *La era del acceso, la revolución de la nueva economía*. Buenos Aires: Paidós.

Sagan, C. (2004). *Cosmos*. México: Planeta.

Serra, E.; Ceña. M. (2004). Las competencias profesionales del bibliotecario – documentalista en el siglo XXI. Ponencia presentada en las XV Jornadas de la Asociación de Bibliotecarios de Arquitectura, Construcción y Urbanismo, Barcelona. Consultado el 18 de mayo de 2013. Disponible en:

[http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe\\_prof.pdf](http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf)

Walter, S.; Lawson, V. L. (1993). “The librarian stereotype and the movies”. En: The Journal of Academic Media Librarianship, 1,1, 16-28.