



**CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
BUENOS AIRES
ARGENTINA**

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Administración

Innovar o no innovar, he aquí el dilema: ¿todo cambia o nada cambia?

Mg. Patricia Allendez Sullivan

Julio 2018

N° 070

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia

Innovar o no innovar, he aquí el dilema: ¿todo cambia o nada cambia? Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2018.

ISSN 1852 – 6411

1. Innovación 2. Cambio 3. Bibliotecas 4. Tecnología

I. Título

Resumen

Los cambios que han producido las nuevas tecnologías han afectado la forma de gestionar la información, así como el comportamiento de los usuarios. Actualmente, se genera una gran cantidad de información en formato electrónico, lo que requiere la aplicación de técnicas documentales complejas. En este trabajo nos vamos a centrar en los siguientes temas: metadatos, metalenguajes, la descripción archivística, entre otros temas a tratar, todos ellos relacionados con el trabajo en los archivos.

“Debes tener una idea, un problema o algo malo que quieras corregir y que te apasione, de otra manera no vas a tener la suficiente perseverancia para seguir.

Creo que esa es la mitad de la batalla”

Steve Jobs

Introducción

El término innovación proviene del latín "innovativo" que significa "Crear algo nuevo", y está formada por el prefijo "in-" (que significa "estar en") y por el concepto "novus" (que significa "nuevo").

Muchas veces pensamos que innovar y crear son lo mismo, pero no es así. La innovación es la encargada de hacer realidad la creatividad. Además, combina la creatividad con algunos otros elementos que son fundamentales como son la planificación, organización y sobre todo las fuentes de financiación.

Por lo tanto, la innovación es un proceso organizado que se apoya en una planificación y que requiere de la colaboración de todos los miembros que componen el staff de la biblioteca.

Las innovaciones en las bibliotecas deben tener en cuenta el ahorrar dinero y el beneficio social que produce esa innovación, es decir, la llamada rentabilidad social.

Si las ideas que surjan en la biblioteca no provocan un valor diferenciado para el usuario, o sea, si mejora un servicio o puede prestar uno nuevo, ese impacto en la comunidad es lo que llamamos innovación.

La innovación es un concepto que se puede aplicar en todas las bibliotecas, sin importar su tamaño, presupuesto o afluencia de usuarios. En realidad, depende más de las personas y de sus ganas de hacer cosas que de otros factores.

Se la visualiza con gran facilidad ya que produce cambios con respecto a cómo nos veníamos manejando en el servicio.

El cambio de paradigma en el ámbito de la información nos permite a través de la innovación garantizar el funcionamiento de la biblioteca, así como redefinir su función en la sociedad.

En épocas de recortes presupuestarios, las bibliotecas conforman un espacio que actúa como agente social impulsando el desarrollo de la sociedad.

Entonces, la innovación bibliotecaria consiste en implantar un producto o servicio que permite la reducción de costos, aumentando el valor para el usuario. Para ello es fundamental una buena gestión basada en la planificación responsable, la comunicación eficaz, una buena medición de resultados y un retorno de la inversión inicial. Se necesita, también, el apoyo incondicional de las autoridades y de cada integrante del staff

Un poco de historia

Cuando se habla de innovación en bibliotecas inmediatamente aparece asociada al avance tecnológico, lo que resulta totalmente comprensible ya que esta profesión siempre va de la mano de la tecnología; quizá por eso es una institución tan longeva y ha sobrevivido a tantos cambios en el orden mundial. Pero claramente podemos afirmar que la innovación en bibliotecas no siempre pasa por la tecnología.

El concepto innovación tiene una historia interesante. Por lo general se la relaciona con los avances científicos y desarrollos tecnológicos que impactan en la economía y en la sociedad. La noción de innovar, dice Augé (2014), fue acuñada por Schumpeter en 1902 “se define al principio como la introducción de la invención en la actividad económica”; Jacomy precisa la definición al agregar: “la invención es el acto creativo por el cual una idea toma la forma de un objeto real, la innovación le agrega el carácter social, debido a su difusión bajo la forma de un producto en la sociedad”.¹

Podemos decir que la innovación viene del interior de cada persona, de su obsesión, de la historia, de la perseverancia, del enfoque, la disciplina y la paciencia, de tener que probar algo, del subconsciente, pero, sobre todo, viene de identificar problemas.

Sin embargo, la innovación ha sido un concepto que evolucionó a lo largo de diferentes períodos históricos, de una carga negativa como la que tuvo hasta el fin del siglo XIX hasta principios del siglo XX.

En el siglo XIX la innovación era un concepto que se refería a lo dañino y los innovadores eran brujos que producían malestar en la sociedad.

Sin embargo, esa negatividad cambió a principios del siglo XX. La gente se empezó a interesar en ese concepto y en su práctica. Se puede hablar de una

¹ p. 92.

auténtica época de oro que inicia en la década del 60 y terminó en los 90. Es el período en que surgen las PC, el GPS, el microondas y el celular, entre otras cosas. Por lo tanto, la innovación se inicia con productos y procesos, en pensar qué y cómo debería hacerse.

La tecnología también impactó en las bibliotecas a través de su materia prima que es la información. Hoy necesariamente la información no sólo se almacena en libros impresos y cada vez más vemos como la cultura impresa deja paso a la cultura digital. Incluso en la sociedad el impacto tecnológico ha cambiado el modelo clásico de la economía y la sociedad industrial por el de la economía del conocimiento y la sociedad de información; es ahí donde claramente la biblioteca se reinventa, cambia, sobrevive dejando de lado sus tradicionales modelos de servicio como la lectura en sala, préstamo domiciliario, préstamos interbibliotecarios, etc.

Por ejemplo, la biblioteca era el espacio del silencio, la reflexión y el recogimiento, en cambio, hoy en día se llena de ruidos, voces, demandas, trabajos diversos en sus salas, alejados muchas veces de los libros físicos. Así, Deiss (2004) nos confirma que la innovación se aplica más a los servicios que a los productos. Por lo tanto, los servicios de las bibliotecas deben adaptarse a las necesidades de la comunidad en su conjunto trascendiendo su ambiente físico, de manera que hay que centrarse en mejorar los servicios para que sean útiles y satisfagan a todos los sectores de la comunidad.

Entonces, para que las bibliotecas puedan brindar servicios innovadores, es necesario capacitar al personal, prepararlos para afrontar los cambios, actuar de manera creativa incluso en situaciones extremas.

De ahí la importancia que la innovación vaya de la mano de la gestión y de la transformación de la biblioteca. No pretendemos que la innovación se convierta en un valor agregado en sí misma, sino que cree el clima adecuado para que la

biblioteca sea capaz de desarrollar innovaciones en los servicios orientadas al usuario.

La innovación en las bibliotecas

Las bibliotecas siempre se han caracterizado por su dinamismo y el cambio constante, de manera que son instituciones que a pesar de su longevidad intentan mantenerse a la vanguardia y de gozar de popularidad. Por eso, suelen rediseñar sus servicios para responder a las demandas de la comunidad.

Es así como según Civallero (2017)

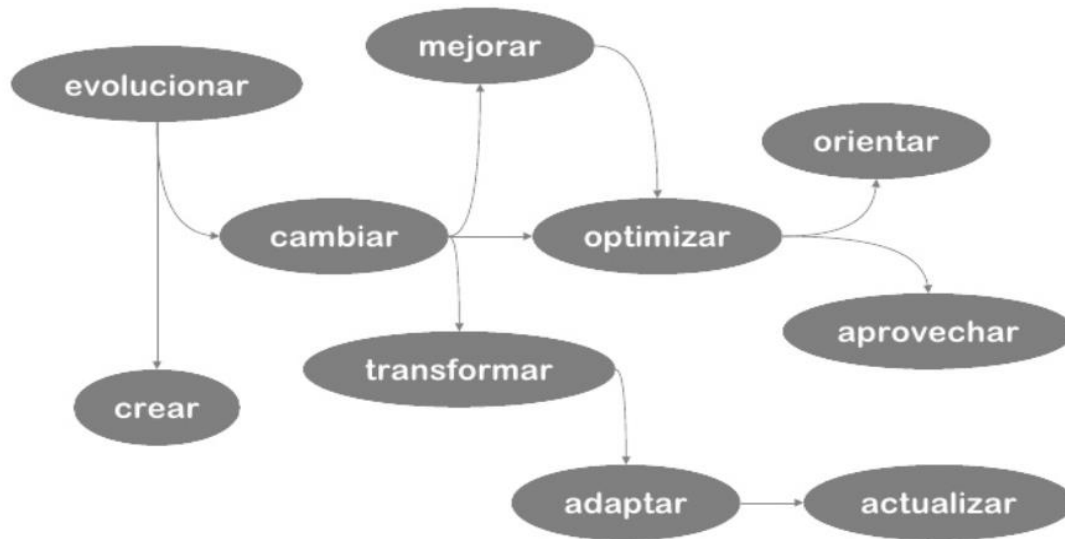
“la innovación nace de las manos de personas que, al enfrentarse a un problema, aceptan inmediatamente el desafío y se preguntan cómo pueden solucionarlo, de ser posible con las cosas que tiene a mano. Que no suelen ser muchas”²

Ranganathan entre sus Cinco leyes de la bibliotecología postuladas en 1931, justamente que la quinta declara que “la biblioteca es un organismo en crecimiento”. Por supuesto que el autor se refería al crecimiento de las colecciones, la necesidad de ampliar los espacios, el sector en que trabaja el personal y las salas para recibir a los usuarios. Claro que todo cambió y esta ley si la aplicáramos a nuestra realidad nos llevaría a reconocer que la biblioteca no es estática, que debe estar dispuesta al cambio, pero sobre todo a innovar, pensando en las necesidades de sus comunidades, con las herramientas y recursos a su alcance, y el mejor insumo disponible: la información.

La innovación tiende a escuchar las necesidades y expectativas que tiene el usuario. En la medida que conseguimos este objetivo logramos fidelizar a nuestro usuario.

² P. 2.

Merlo Vega (2012) nos presenta el siguiente cuadro:



El autor considera que es imprescindible

- Cumplir objetivos
- Atender necesidades
- Aprovechar tecnologías
- Establecer diferencias
- Cumplir obligaciones
- Mejorar la gestión

Evitando así:

- Rutina
- Estancamiento
- Inercia
- Irrelevancia
- Desmotivación
- Ineficiencia
- Conformismo
- Desvinculación

Insiste en que la innovación debe planificarse, por lo que es un proceso institucional en el que se declaran intenciones y se establecen condiciones, tal que innovar es transformar ideas en servicios.

Algunos autores consideran que la innovación en las bibliotecas no sólo es tecnología, es un componente más, quizá hasta podamos decir que es el motor del cambio. La tecnología siempre acompañó el diseño de procesos y servicios dentro de la biblioteca. Por lo tanto, los avances tecnológicos han permitido diversas innovaciones en los servicios que brindan las bibliotecas.

Los avances tecnológicos dentro de la biblioteca hoy nos permiten que la biblioteca trascienda su ámbito físico mediante la cantidad de recursos: revistas, libros, tesis, fotografías y otros materiales especiales que puede brindar de manera digital a sus usuarios.

Gallo León (2008) opina que:

“Sólo las bibliotecas capaces de anticiparse a las necesidades de los usuarios en un mundo en continua transformación tendrán éxito y conseguirán atraer recursos y talentos.”³

Lozano (2003) señala que si queremos fidelizar a los usuarios actuales y potenciales es necesario cumplir con sus expectativas. Y ya no bastará conocer sus demandas a través de estudios de usuarios y encuestas, sino que será necesario crear servicios no solicitados, adelantándonos, así a sus necesidades, incluso aquellas que ni siquiera saben que desean.

Álvarez (2002) avanza y aclara que lo que hoy se considera innovación, inmediatamente dejará de serlo. De manera que las instancias de nuevos

³ P. 148.

servicios por lo general las crean los mismos bibliotecarios que las desarrollan, anticipándose a una posible demanda de la comunidad.

Sin embargo, siempre hay que estar muy atentos, ya que muchas veces los usuarios buscan servicios alternativos a la biblioteca, simplemente porque esta no se los brinda.

La innovación a veces surge de trasladadas buenas prácticas de otras disciplinas y entornos a las bibliotecas. El bibliotecario debe estar siempre muy atento a lo que ocurre a su alrededor, mirar que se hace en otras bibliotecas y también en otros tipos de servicio y pensar si puede adaptar esa práctica en su lugar de trabajo. A veces no es posible, simplemente el replicar un servicio, sino que se debe trabajar en la manera de implementarlo, lo que provoca que lo que brindamos en nuestra biblioteca se convertirá en un servicio diferente con respecto a otros.

Por lo tanto, dice Gallo León (2008) la planificación y el conocimiento del entorno siempre deben estar presentes, incluso para copiar.

De tal manera que los cambios que introduzcamos en la biblioteca procederán de la comparación con las mejores bibliotecas y de la observación de otros servicios.

Entonces, para ser buenos innovadores, a su vez, debemos ser buenos observadores e incluso exploradores, de manera que siempre estemos atentos a las cosas nuevas, aunque las mismas no se relacionen con las bibliotecas.

La innovación es contraria a la resistencia al cambio, por lo que es necesario contar con un buen equipo de trabajo. Pero no podemos negar que la institución biblioteca siempre se ha adaptado a los cambios, ha modificado su forma de trabajar, su forma de atender al usuario, su forma de manejar la información.

Los bibliotecarios evolucionaron en su forma de gestión e incluso han adoptado la forma de trabajo normada por la ISO 9001. El sistema de gestión de calidad introdujo en las bibliotecas la filosofía de la mejora continua y con ella indudablemente el afán de la innovación como posibilidad de esa mejora.

De ahí la afirmación de Deiss (2004) de que la planificación estratégica promueve y refuerza la innovación.

Algunos casos de innovación en bibliotecas

En nuestro país muchas bibliotecas han adherido al modelo ISO 9001:2015, es decir, acreditan sus servicios según esta normativa garantizando así a sus usuarios la calidad de los mismos y la práctica efectiva de la filosofía de la mejora continua.

En Argentina, también, la Biblioteca del Congreso de la Nación ha sido pionera en la materia innovación. Tal que ha dejado atrás el concepto de la biblioteca como depósito de libros, y se ha insertado en la sociedad brindando diferentes servicios en los que las personas que participan de sus actividades tienen un rol de participación importante, ya que la biblioteca se ha convertido en un espacio creador de contenidos.

La comunidad puede participar, entre otras actividades en un taller de robótica, usar una impresora 3D, mirar una película, aprender teatro, dibujo, actuación, historia del arte, narración, cine, coro, escritura creativa, filosofía bailar tango, etc. Por lo tanto, se pueden hacer muchas cosas que unos años atrás eran impensables para realizar en una biblioteca.

La biblioteca dice Olga Lavigna⁴, Subdirectora de Gestión Cultural:

⁴ <https://soybibliotecario.blogspot.com/2018/03/la-innovacion-en-bibliotecas-bcn.html>

“Busca innovar para seguir construyendo puentes entre los libros, los niños y los jóvenes. A veces, ese estímulo es la tecnología y, en otras oportunidades, un simple susurrador desata un mundo imaginario a partir de un poema”.

La idea es que la biblioteca pase de proveer contenidos a crearlos y así lograr que gran cantidad de público sienta interés por acercarse a la biblioteca y participe de las múltiples actividades que brinda.

Las bibliotecas tratan de estar cada vez más cerca de sus futuros usuarios brindando todo tipo de servicios, algunos quizá extravagantes como la nueva biblioteca en Aarhus en Dinamarca que posee un enorme gong que suena cada vez que una madre da a luz en el hospital cercano.

En Uruguay, la empresa fúnebre Forestier Pose⁵. La finalidad de este espacio es que las mismas reposen en una sala acondicionada para esa finalidad y en el que los familiares puedan visitar a sus seres queridos. Surge así como un servicio innovador para los deudos en un momento tan triste como la pérdida de un amigo o familiar.

Algunas bibliotecas ofrecen espacios de trabajo gratuitos para los emprendedores, tienen salas de reunión para que puedan concertar citas con sus clientes potenciales, cuentan con el asesoramiento de bibliotecarios que se especializan en finanzas y se les ofrecen clases para enseñarles capacidades vitales.

Muchas bibliotecas les permiten a sus usuarios utilizar impresoras 3D, las cortadoras láser y los estudios para transmisión de podcasts y películas. Los visitantes prueban en las bibliotecas estas tecnologías antes de adquirirlas, o

⁵ <http://forestierpose.com.uy/biblioteca-de-cenizas/>

algunos simplemente las utilizan en las salas ya que no cuentan con los medios para comprarlas.

La Biblioteca Central de Oodi en Finlandia está recubierta de abeto de origen finés entremezclado en una estructura de acero y vidrio. En su último piso, el “paraíso de los libros” los visitantes se mueven entre árboles en macetas y alfombras de lana, en el segundo piso hay un taller urbano con máquinas de coser, escáneres, impresoras, cortadoras láser y estaciones de soldaduras con espacios asignados para coser, hacer insignias y con la posibilidad de tocar la batería.

La Nueva Biblioteca Central de Canadá está atravesada por un tren pues el lugar fue diseñado para alojar una Línea de Tránsito Ferroviario Activa que ya existía. Su hall tiene una arcada para que pasen los trenes. La biblioteca se une a Studio Bell, Arts Commons y Glenbow Museum como parte de un campus cultural en pleno centro de Calgary y East Village. Organizado en un espectro de diversión a serio, el programa de la biblioteca ubica las actividades públicas más animadas en los pisos inferiores, pasando gradualmente a áreas de estudio más tranquilas en los niveles superiores, como una espiral hacia arriba. A nivel de la calle, una serie de salas de usos múltiples se alinean en el perímetro del edificio, mejorando la conectividad entre el interior y el exterior.

A lo largo de cuatro pisos, una variedad de espacios proporciona interacciones digitales, analógicas, grupales e individuales. En el nivel superior de la biblioteca se encuentra la Gran Sala de Lectura, concebida como un joyero escondido dentro de la misma biblioteca, que brinda un espacio para el estudio muy adecuado.

Los lectores ingresan a través de un espacio de transición con luz suavizada y acústica. En el interior, listones verticales de madera alinean el espacio para

proporcionar privacidad y visibilidad, definiendo un espacio interior sin usar paredes sólidas.

Conclusiones

Si miramos con detenimiento la historia de las bibliotecas veremos que todas ellas se han adaptado a los diferentes períodos históricos que han transitado. Su personal suele adaptarse y capacitarse con la finalidad de brindar servicios que los diferencien de otras bibliotecas e incluso de otros ámbitos diferentes como por ejemplo, brindar talleres que pueden competir con los desarrollados en medios educativos pero con la posibilidad de ser más inclusivos en los medios utilizados, las personas para las que están pensados de acuerdo a sus necesidades de información y formación. Pero también las bibliotecas abren sus puertas para rediseñar sus salas que convierten parcialmente en talleres en los que las personas que concurren pueden hacer uso de herramientas variadas, incluso impresoras 3D.

Por lo tanto, siguiendo con su misión de soporte informativo para toda la sociedad las bibliotecas, esas antiguas y longevas instituciones conocidas desde el desarrollo de los archivos de Súmer se reinventan y se hacen imprescindibles para que todos los individuos puedan tener iguales oportunidades en un mundo que cada día muestra una cara más competitiva.

Las demandas actuales de la sociedad a los servicios de información nos obligan a reflexionar sobre quiénes somos y quiénes queremos ser como profesionales, así como qué tipo de servicios y productos pensamos que debemos brindar. Quizá sería bueno empezar a diseñar un paquete de servicios integrados que contemplen el uso de equipos, selección de recursos, actividades formativas, préstamo de materiales, servicios digitales entre otras posibilidades.

Este cambio de paradigma le permitirá a todos los integrantes de la comunidad que quiera aprender y formarse, identificar los servicios y productos que la biblioteca les puede brindar para alcanzar sus objetivos.

Bibliografía

Álvarez, J.; Alós Moner, A.; Merlo Vega, J. A. (2002). “Nuevas demandas, nuevos servicios. Foro de debate”. En: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, 2002, 164-177. Disponible en:

http://travesia.mcu.es/documentos/actas/for_164.pdf

Augé, M. (2012). *Futuro*. Buenos Aires: Adriana Hidalgo.

Civallero, E. (2017). Innovación y rebeldía. El futuro rol del bibliotecario. Innovatics. VII Congreso Internacional sobre Innovación Tecnológica. dibam, Biblioteca de Santiago, etc., Santiago, Chile. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/edgardo.civallero/188.%20pdf>

Deiss, K. (2004). “Innovation and strategy: risk and choice in shaping usercentered libraries”. En: *Library trends*, 22.

Gallo León, J. P. (2008). “Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario”. El caso de la biblioteca regional de Murcia. En: *El Profesional de la Información*, 17, 2, 144-154. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/download/epi.2008.mar.03/21640>

Lozano Díaz, R. (2003). “Lectores, usuarios, clientes: perspectiva de una biblioteca pública al servicio de los ciudadanos”. En: I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas del Euskadi, 1-17 de octubre de 2003. Disponible en:

https://www.euskadi.eus/gobiernovasco/contenidos/informacion/jornadas_bibliotecarias/es_8126/adjuntos/jorna02.pdf

Merlo Vega, J. (2012). Innovación en servicios bibliotecarios de información. [Presentación en PowerPoint]. Recuperado de <https://es.slideshare.net/biblioblog01/conferencia-innovacin-en-servicios-bibliotecarios-de-informacin>.

Riaza Chaparro, M. (2014). *Innovación en bibliotecas*. Barcelona: UOC.

Soto, A.; Suescún, S. (2015). Servicios innovadores en las bibliotecas públicas de Colombia. Resultados de un estudio Delphi. En: *El profesional de la información*, 24, 6, 778-786.