

- Nombres: Claudia N. Laudano; María Cecilia Corda; Javier Planas y Pamela Pelitti.
- Pertenencia institucional: IdIHCS-FaHCE-UNLP-CONICET  
Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP- CONICET). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE).  
Universidad Nacional de La Plata (UNLP). La Plata, calle 48 e/6 y 7, 8º piso. CP: 1900
- Eje temático: Nuevas Tecnologías de la Comunicación, de la Información y de la Cultura
- Dirección electrónica: [claudialaudano@yahoo.com.ar](mailto:claudialaudano@yahoo.com.ar)

## **Bibliotecas universitarias y tics: un futuro cargado de tecnología**

### **Resumen**

Importantes cambios se registraron en la relación cotidiana del personal bibliotecario con sus usuarios/as a partir del uso frecuente de tics en los procesos de las bibliotecas universitarias en la última década. Seleccionamos dos ejes para esta presentación: las transformaciones actuales y las proyecciones en la composición del fondo documental (del soporte papel a la existencia digital) y las vinculadas con los procesos de comunicación. Respecto de los fondos bibliográficos se registra un incremento en la disponibilidad del material digital, con tendencias a aumentar, sin que esto implique una perspectiva de desaparición del soporte papel. Luego, respecto de los procesos de comunicación se destaca una mayor visualización de las actividades bibliotecarias y un incremento en la virtualización de los usuarios, junto a su contracara: la marcada reducción de consultas presenciales en salas de lectura. Entre los recursos se cuenta con procesos asincrónicos y sincrónicos, que incluyen los instituidos mensajes por correo electrónico, y, más recientemente, servicios de referencia por chat, blogs, páginas institucionales, redes sociales y mensajes vía telefonía celular (de modo informal). Estos datos provienen de una investigación exploratoria que analiza la incorporación de Tics en bibliotecas dirigidas por profesionales egresados de carreras universitarias, mediante encuestas autoadministradas y entrevistas en profundidad.

### **Desarrollo**

Este trabajo forma parte de una investigación en curso del Programa de Incentivos, “El imaginario tecnológico en el campo de la bibliotecología y la ciencia ficción” (2009-2012). Dirección: Claudia N. Laudano. Integrantes: María Cecilia Corda; Javier Planas y Pamela Pelitti. Del Instituto de Investigación en Humanidades y Ciencias Sociales, FaHCE, UNLP-CONICET.

Entre los principales aspectos teóricos tomamos la categoría de imaginario social de Castoriadis (1993), como conjunto de significaciones sociales constituidas por ideas, sentimientos e imágenes que generan creencias compartidas en un momento determinado, organizan las propias imágenes de sí y orientan prácticas en las instituciones, desde lo que se considera importante, valioso y deseable. En tal sentido, son creencias tanto racionales como no, en tensión y disputa variables.

También contemplamos su clasificación respecto de lo instituido y la facultad instituyente de las significaciones imaginarias, donde lo instituido refiere a lo incorporado, reproducido o

sedimentado; mientras que lo instituyente alude a la posibilidad creadora e innovadora de las significaciones.

Por su parte, Cabrera (2006) propone una tercera categoría en el espacio abierto por el juego de las significaciones sociales instituidas e instituyentes -que remiten a la posibilidad de conservar y de cambiar un orden social vigente- *lo instituible*, entendido “como aquellas instituciones y significaciones que ya están incoadas como cambio social esperable y deseable pero aún no realizable”.

A la vez, Baczko (1999) aporta elementos para analizar la dimensión temporal, al postular que los imaginarios sociales se construyen sobre las experiencias de los agentes sociales así como sobre sus expectativas, recuerdos, temores y esperanzas. Este dispositivo facilita a un grupo social un esquema colectivo de interpretación de las experiencias individuales, moldea las conductas, conduce a acciones en común y genera adhesión a valores que son interiorizados. Según el autor, también opera de manera vigorosa en la producción de visiones de futuro, en especial, “en la proyección de obsesiones y fantasmas, de esperanzas y sueños colectivos”.

Por otro lado, siguiendo a Cabrera (2006), entendemos a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) como un conjunto heterogéneo de aparatos, instituciones y discursos. En tal sentido, el conjunto de aparatos técnico-informáticos y comunicacionales (con la ‘convergencia’ de varias ramas técnicas: la informática, la microelectrónica, las telecomunicaciones y la optoelectrónica) resulta en la actualidad inseparable de unas instituciones (modalidades cambiantes de producción en el sector servicios, nuevos modos de aprendizaje laboral y profesional, basados en nuevas habilidades; nuevos desarrollos productivos y usos de recursos y materias primas) y unos discursos concretos (técnico-científicos y publicitarios). Dentro de las significaciones sociales imaginarias que conlleva el uso extendido de las nuevas tecnologías en nuestra cotidianeidad, cabe destacar la instantaneidad de las comunicaciones, la aceleración de los procesos y la incorporación de las TICs, en el sentido de hacerlas cuerpo.

Respecto del campo profesional de la bibliotecología en el ámbito universitario de La Plata (Provincia de Buenos Aires), consideramos que las denominadas TICs se instituyeron en el imaginario del campo profesional en un proceso que abarca las últimas tres décadas, según lo analizado en sendos artículos del mismo equipo de investigación (Laudano et al., 2011a; 2011b). Mediante el análisis de planes de estudios, entrevistas con actores clave y encuestas autoadministradas, constatamos que en la institución del campo bibliotecológico platense entre 1980 y 2004 confluyeron tres significaciones sociales compartidas por la comunidad de actores involucrada: la reafirmación técnico-profesional como saber especializado e independiente; la dimensión académico-científica, entendida como el conjunto de prácticas y discursos progresivamente incorporados, y la dimensión tecnológica, identificada con los aparatos, las instituciones y los discursos.

Constatamos que el período 1980-2004 fue fecundo como momento instituyente y las nuevas tecnologías fueron parte central del imaginario tecnoinformacional; mientras que, a partir de entonces, l@s bibliotecari@s están inmersos en un proceso de incertidumbre o cambio en

relación a la automatización respecto de las herramientas informáticas que hasta hace no mucho tiempo utilizaban. Una tendencia difícil de revertir.

Asimismo surgió que las transformaciones no son sólo cuestiones limitadas a la toma de una decisión o de un conjunto de ellas, vinculadas con conservar o innovar; ya que modificar la base tecnológica requiere una inversión en recursos (humanos, informáticos, de tiempo, etc.) que muchas bibliotecas no pueden afrontar con solidez. En tal sentido, las personas entrevistadas mostraron la necesidad de encontrar cierta seguridad en el nuevo estadio, de allí las importantes referencias al trabajo que sus colegas desarrollan en otras instituciones y las capacitaciones efectuadas en torno al universo digital.

Para indagar acerca de las significaciones *instituíbles* para est@s profesionales, en tanto esperables o deseables pero aún no realizables, consultamos acerca de los cambios que se imaginan en las bibliotecas a su cargo en un período de tiempo de 20 años, que evaluamos a mediano plazo. Aún cuando un grupo reducido no respondió (y en algunos casos afirmaron de modo explícito que el lapso planteado era demasiado tiempo para poder imaginar instancias futuras, ante los cambios acelerados); en general, el resto incluyó situaciones vinculadas con la tecnología (tanto en los productos y servicios como en los procesos de gestión); si bien, en alto grado de concordancia o continuidad con las actuales. Se insinuaron significaciones instituíbles respecto de los cambios en la composición del fondo documental, las cuestiones edilicias y espaciales, y acerca del perfil de usuari@s de las bibliotecas.

Partiendo de la hipótesis de que las innovaciones tecnológicas se encuentran naturalizadas en el imaginario del campo bibliotecológico, decidimos indagar sobre los cambios imaginables en un período de tiempo acotado a la mitad del anterior, esto es, 10 años.

-Decisiones metodológicas: Para este estudio, de carácter exploratorio, optamos por la realización de entrevistas semiestructuradas con actores clave. La muestra surgió luego de clasificar por tipo de bibliotecas el total de 24 cuestionarios recibidos para el estudio anterior llevado a cabo por el grupo de investigación y registrar que el mayor número pertenecía a profesionales que dirigen bibliotecas vinculadas con actividades de docencia e investigación. Esto arrojó un total de 14 bibliotecas universitarias y de centros de investigación, de las cuales 11 directoras de bibliotecas de Facultades de la Universidad Nacional de La Plata<sup>1</sup> y de centros de investigación, accedieron a ser entrevistadas para ampliar la información.

La guía de preguntas giró en torno a los posibles cambios que traería la incorporación de TICs en un futuro próximo de 10 años. Les solicitamos que se situaran como bibliotecarias a cargo de las instituciones que dirigen dentro de una década y, en resumida síntesis, las consultamos respecto de estos aspectos: posibles cambios en el volumen de trabajo a realizar dada la incorporación progresiva de tecnología; un día típico de trabajo en diez años; modificaciones probables en la composición del fondo documental respecto de los soportes predominantes en las colecciones actuales; principales características de futuros usuarios; servicios y productos

---

<sup>1</sup> Facultades de: Humanidades y Ciencias de la Educación; Trabajo Social; Bellas Artes; Ciencias Naturales y Museo; Ciencias Agrarias y Forestales y Ciencias Veterinarias; Ciencias Exactas y Ciencias Económicas.

predominantes dentro de una década; los saberes específicos necesarios para desempeñarse en las bibliotecas futuras.

Dentro de los significativos cambios que se registraron en la relación cotidiana del personal bibliotecario con sus usuarios/as a partir del uso frecuente de tics en los procesos de las bibliotecas universitarias en la última década, seleccionamos dos ejes para esta presentación: las transformaciones actuales y las proyecciones en la composición del fondo documental (del soporte papel a la existencia digital) y las vinculadas con los procesos de comunicación.

### **- Disponibilidad actual y futura de recursos bibliográficos en papel y electrónicos**

Respecto de la situación actual, el panorama general de los fondos documentales indica un claro predominio de los materiales en soporte papel en las 8 bibliotecas universitarias platenses, con porcentajes que oscilan entre el 90% y el 100% del fondo. El resto lo conforman en gran medida los recursos electrónicos y, en menor proporción, algunas facultades poseen materiales 'especiales' (por ej., audiovisuales/mapas/partituras, etc.), donde a veces se mezcla el soporte con los lenguajes (cassettes; cd, películas en VHS, recortes de diarios/revistas).

La composición actual de los recursos electrónicos incluye una gama diversa de materiales, entre ellos: recursos de cátedras (programas de asignaturas, bibliografía digitalizada, escritos docentes, guías de trabajo y evaluaciones), repositorios institucionales (con tesis de grado y postgrado, publicaciones de eventos académicos, entre otros), publicaciones periódicas en línea de acceso abierto o bien, títulos añadidos del catálogo de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología (BECyT) del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva y, en menor medida, algunos libros.

Aún así, la totalidad de las entrevistadas coincide en que la disponibilidad del material electrónico en sus fondos va en aumento respecto de los últimos años; a la vez que *perciben el incremento como una tendencia irreversible en la próxima década*. No obstante, los grados de celeridad que postulan para la transformación son variables, según las especificidades de las carreras de cada institución universitaria y las necesidades que se perciben en torno de ellas. Mucha amplitud entre estudiantes de Exactas/Informática y I@s de Bellas Artes/Trabajo social, con respuestas que en su mayoría visualizan incrementos graduales de recursos electrónicos, de manera proporcional a los parámetros actuales; mientras que la respuesta más auspiciosa aventura que en una década la composición del fondo documental entre recursos en papel y material electrónico se equiparará en partes iguales.

Los debates teóricos en torno a la desaparición de los libros en papel en pos de la superación por los materiales electrónicos, con diferentes grados de celeridad en el tiempo y variantes en cuanto al grado de determinismo de las afirmaciones (Chartier, 2001; Eco, 2003; Gubern, 2010), forman parte de las discusiones instituidas en el campo bibliotecológico. Ante el supuesto que postula el reemplazo de los libros tradicionales como componentes históricos del fondo documental, *ninguna de las bibliotecarias considera que el libro en soporte papel desaparecerá en el plazo de una década debido a las modificaciones tecnológicas*. Sin embargo, vislumbran ciertos cambios en las prácticas actuales de los usuarios, quienes consultan con menor frecuencia materiales en sala de lectura o solicitan préstamos.

En tanto, una entrevistada señaló un obstáculo importante para las colecciones con el cambio del soporte papel al electrónico: al suspender la suscripción a la revista se pierde el acceso al material (anterior) por el que se pagó; mientras que en el soporte papel, aquéllas continuaban integrando el fondo bibliográfico como material adquirido.

Respecto de las bibliotecas especializadas, las de centros de investigación, las respuestas indican que la situación varía; ya que los porcentajes actuales de documentos en soporte papel son menores que en las respuestas anteriores (aproximadamente 80% del total en 2 casos y, en el restante, aún cuando no se arriesga porcentaje, se aclara que desde hace 4 años, la producción propia del centro de investigación se digitalizó). Los porcentajes de material en soporte electrónico aumentan si se trata de publicaciones periódicas. Esto se debe, en parte, a las políticas de adquisición de materiales seguidas por el CONICET, quien desde principios del 2000 no financia suscripciones a publicaciones científicas en papel e impulsa el uso de las versiones electrónicas.

A la vez, otro factor concurrente en esta composición diferencial de los fondos bibliográficos está en estrecha relación con el perfil predominante de usuarios, definido en mayor medida por investigadores y becarios, quienes desde sus prácticas habituales han incorporado la consulta de los materiales necesarios o la solicitud de envío de información desde sus sitios laborales sin concurrir a las instalaciones bibliotecarias.

Consultadas acerca de la superación o coexistencia del soporte papel con los recursos digitales, tampoco en estos casos las bibliotecarias a cargo consideran que en el plazo de una década desaparecerá el soporte papel en sus instituciones; aunque coinciden en afirmar que el

porcentaje de la colección en soporte electrónico irá en franco aumento, en especial, el de las publicaciones periódicas.

En uno de los centros de investigación se optó por comprar las versiones electrónicas de los libros, siempre que existan, antes que en papel. Según entiende la bibliotecaria, en esta etapa “de transición” del país en cuanto a los cambios tecnológicos, no todos los libros están disponibles como e-books para ser ofrecidos; cuestión que recién ocurrirá, estima, en unos veinte años. Para facilitar los requerimientos de sus usuarios en el futuro, dispondría de unas cien o doscientas tablets que les prestaría con el conjunto de libros y artículos solicitados, para aligerar el tráfico del envío por internet. A su entender, aún cuando en el futuro los documentos en papel estarán equiparados a los electrónicos, el circuito impreso se mantendrá como “memoria de la institución”.

#### **- Usuari@s actuales y futuros**

Existe una marcada diferencia entre quienes predominan en ambos tipos de bibliotecas: investigadores y becari@s consultan las bibliotecas especializadas; mientras que son estudiantes quienes, en mayor medida, recurren a las bibliotecas universitarias. (Esto último se corrobora en las entrevistas, dado que prácticamente no se menciona a docentes e investigadores dentro de los usuarios frecuentes).

- Frente a la situación registrada desde hace unos años, en cuanto a la merma en las consultas por parte del estudiantado universitario, se contemplaron un conjunto de estrategias para sostener la presencia estudiantil en los espacios. En ese sentido, el personal directivo adecuó y habilitó espacios para tareas de lectura individual y grupal, para la elaboración y resolución de actividades propias de cada carrera; así como facilitó conexiones a internet vía wi fi en algunas salas. El acceso a computadoras para realizar trabajos de cátedras puede resolverse en las mismas salas o bien, en aulas específicas de ‘informática’. En estos casos, las bibliotecarias aspiran a ‘integrar’ las computadoras para búsquedas o resolución de tareas al espacio de la biblioteca en un futuro cercano, como parte de los servicios bibliotecarios.

Por otro lado, la disminución presencial de consultantes se puede vincular, entre otras cuestiones, con la disponibilidad de los catálogos en línea, que facilita la consulta desde otros sitio. Luego, también se puede acceder a otros servicios tecnológicamente mediados (como reserva, renovación, notificación de novedades, servicio de información y referencia vía chat, formularios o mensajes de correo electrónico), según las posibilidades de los softwares de

gestión bibliotecaria (ISIS, KOHA, MERAN...), comerciales y libres, y las aplicaciones en uso de cada institución y, en ocasiones, de la disponibilidad de recursos humanos, por ejemplo, para las consultas con modalidad sincrónica (vía chats en msn, skype, facebook o twitter).

Respecto de cómo imaginan a sus usuari@s en diez años en relación con las nuevas tecnologías, en general, coinciden que optarán aún más por las consultas virtuales, según los servicios ofrecidos por la biblioteca en la web, desde los dispositivos tecnológicos disponibles por entonces. Asimismo, anticipan que tendrán exigencias de mayor rapidez en la resolución de sus demandas, cuestión que ya impregna los requerimientos actuales. Adjudican este reclamo de inmediatez a las habilidades de l@s más jóvenes han desarrollado con sus búsquedas frecuentes en internet y en particular mediante el buscador Google, cuestión que cierta literatura designa a través de la metáfora “Generación Google” (Informe Ciber, 2008) y genera reflexiones en cuanto a necesidades de adaptación de la codificación técnica de búsquedas (por ej: el clásico: “Apellido, nombre”, cuando quienes buscamos en general ponemos en los buscadores: “nombre apellido”).

Un planteo sostiene que será “un poco el autogestor de lo que va a hacer con la biblioteca” en consonancia con el concepto de hipermediación (Scolari, 2008), donde se desplaza el énfasis colocado en el medio hacia las relaciones que se generan entre quienes interactúan, con producción y consumo de bienes simbólicos, en entornos caracterizados por una gran cantidad de sujetos, medios y lenguajes interconectados de manera reticular.

No obstante, para quienes continúan con una imagen más clásica de usuario, en principio, lo caracterizan en el futuro como “múltiple”. A la vez, esta característica de la virtualidad genera cierta preocupación, por entender que serán “difíciles de identificar y saber para quién se trabaja”. Dice una entrevistada: “Antes trabajábamos para la comunidad de esta facultad, pero si con las consultas remotas...¿para quiénes trabajamos?”

- Las bibliotecas especializadas ya cuentan con un número considerable de consultas remotas, en particular, vía correo electrónico, aún cuando estén en el mismo edificio o en un área geográfica próxima; o bien, directamente son virtuales. En este sentido, las entrevistadas visualizan la continuidad y el incremento de esta modalidad de comunicación e intercambio como una tendencia ineludible en el futuro, con los dispositivos disponibles y las tecnologías del momento, al estilo de lo reflexionado por Gimeno Perelló (2005) respecto al usuario

electrónico. Asimismo, se observa en las entrevistas que ya se cumplen algunas de las reflexiones prospectivas del Informe Ciber de la British Library (2008) respecto al comportamiento informacional de los investigadores y el uso de TICs en la búsqueda de información y documentación.

### **¿Cómo será la comunicación en 10 años?**

A partir de reconocer el logro del catálogo en línea (en la mayoría de las bibliotecas universitarias), que facilitó a los usuarios la consulta de los fondos bibliográficos sin desplazarse hasta el lugar físico donde se encuentran los materiales, constituye “un deber ser” imprescindible a garantizar para quienes aún no lo implementaron en el corto plazo.

Luego, el aumento progresivo de productos y servicios virtuales en el futuro es otra coincidencia en las respuestas. De tal modo, en cuanto a las mejoras y cambios respecto del servicio de OPACs, entre las más significativas se encuentra la disponibilidad de los textos completos en línea, tarea que algunas bibliotecas se encuentran realizando mediante los repositorios institucionales y otras, imaginan como probable de proveer en el mediano plazo. La posibilidad de la consulta de materiales a texto completo de las editoriales comerciales se menciona como instancia deseable, sin desconocer las dificultades en cuanto a costos de suscripción.

En el horizonte de expectativas se suman los requerimientos de velocidad y precisión de las herramientas que se faciliten para satisfacer las demandas de búsquedas “con la menor cantidad de clics posibles”; “Que las herramientas sean integradas. Que tengan que buscar en un solo lado”.

Además, incrementar las herramientas que faciliten las autobúsquedas y las capacitaciones de usuari@s: “ayudas, cursos, tutoriales, referencia virtual. Todos servicios más de ese tipo, y de formación”.

Se puede decir que en el campo bibliotecológico existe una paradoja respecto de lo comunicacional: existe una valoración fuerte en cuanto a los dispositivos de comunicación, en tanto contribuyen a la difusión de actividades/otorgan visibilidad institucional; mientras que no es tan parejo respecto de contar con medios de comunicación ‘tradicionales’ a disposición (diarios/revistas, etc). Entonces, si en la actualidad conviven diferentes modalidades para la

difusión de novedades, por ejemplo, a través de medios gráficos de diferente periodicidad y presencia institucional (cartelera, boletines, folletos, volantes, todo muy artesanal y con escasa técnica comunicacional y de diseño), junto con la implementación de ciertos recursos de difusión electrónicos (vía listas de suscriptores por correo electrónico, páginas webs, RSS, blogs y redes sociales (facebook y twitter), entre otros); en el futuro próximo se contempla una cuota mayor de estos últimos recursos.

Aún así, el presente constituye una instancia de exploración de los beneficios que pueden generar ciertas modalidades de interacción en boga al trabajo específico de los servicios bibliotecarios, por ejemplo, mediante las redes sociales. Al respecto, existen posiciones que indican un alto grado de aceptación, por ejemplo: “Hay que estar muy atento a qué cosas te facilitan un diálogo y un acercamiento. Lo que uno logra con esas herramientas sociales es una cercanía muy directa con el usuario real.” (E8)

Mientras tanto, otras respuestas insinúan ciertas dudas e incertidumbres en torno a las posibilidades que ofrecen dichas herramientas:

“Puedo aceptar que pongamos la biblioteca en Facebook; si es para el usuario, no tengo problema con eso. Pero no me doy cuenta demasiado todavía qué beneficios aporta. Si es para estar y que me vean, nos ponemos en esa vidriera. Si es para que el usuario llegue, ok. Pero todavía no sé que servicio en realidad podemos brindar por ese lado, ni a qué tipo de usuarios estamos apuntando. Entonces, me pregunto: ¿para quién estamos trabajando?” (E6)

“Yo no sé si Facebook o Twitter, todavía no lo tengo muy en claro. Tendría que ver realmente los resultados que han dado.” (E7)

Estas inquietudes se encuentran en consonancia con la necesidad de explorar la diferencia que postula el Informe Ciber de la British Library (2008) entre “estar donde están nuestros usuarios” y “ser útil a nuestros usuarios donde ellos estén”. Frente a la duda que emerge de no conocer para quién se trabaja(rá), hay quienes apuestan a desarrollar (o incrementar, según los casos) servicios de referencia virtual sincrónicos (Rodríguez Briz, 2005; Borrell, 2008), vía conversaciones por sistemas de chats, como los de “Consulte a su bibliotecari@”. Dice:

“El chat va a servir para la pregunta inmediata, la consulta ‘ya y ahora’. Depende de la infraestructura que se pueda armar, que el usuario a través del chat cuente con un equipo de bibliotecarios referencistas que puedan aportar. Pero también va a depender mucho de las políticas de la Universidad, porque en la medida en que no haya recursos humanos, el bibliotecario se ve muy comprometido a hacer muchas tareas. Hacer las búsquedas personalizadas para satisfacer al usuario demanda tiempo (...). Lo ideal sería que exista un grupo de referencistas de primera y de referencistas más avanzados, que puedan satisfacer las necesidades de sus usuarios a través del chat.” (E7)

Otra alternativa en evaluación para ser implementada de manera sistemática es la *comunicación móvil vía celular*, como instancias más personalizadas de intercambio comunicacional sincrónico. Por el momento, los usos son incipientes en algunas bibliotecas y se encuentran en instancias de exploración de sus potencialidades, como parte de la tendencia

general que existe en diferentes sociedades hacia la comunicación móvil (Castells et al., 2007; Arroyo-Vázquez, 2009).

Ahora bien, dada la particularidad de los centros de investigación, donde la relación comunicacional ostenta mayores niveles de virtualidad, los cambios se plantean en las herramientas a utilizar para los servicios de referencia y diseminación de la información.

Afirmaron lo siguiente:

“Yo creo que todo lo que es servicio de referencia tiene mucho valor y lo ha tenido siempre en bibliotecas de investigación y creo que todo va a girar alrededor de eso, supongo que con otras herramientas. La provisión de documentos no va a ser tanto el eje, el usuario puede acceder a los documentos, muchas veces de forma gratuita.”

“Tiene que ver con la evolución que va a haber en el usuario, porque no es lo mismo un investigador que hoy tiene entre cuarenta y cincuenta años, que un investigador dentro de diez años, que va a ser otro, con otra formación, con otro manejo. Digamos que va a ser otro escenario totalmente diferente (...). Creo que los servicios están orientados a, exclusivamente, plataformas digitales, servicios de alerta, servicios a teléfonos celulares. En diez años no sé si ni siquiera van a existir los teléfonos celulares, pero va a haber un dispositivo-una pulsera o un chip, que va a concentrar distintas modalidades- desde el cual se van a manejar absolutamente todas las comunicaciones. Creo que los servicios tienen que estar orientados a eso. ¿Estamos pensando hoy en poder dar servicios de alerta para los smartphones? En este país hay más celulares que habitantes.” (E11,C1)

## **Conclusiones**

Respecto de los cambios imaginables en el campo bibliotecológico, vinculados con la dimensión tecnológica en un período de tiempo de 10 años, se puede afirmar que existen creencias compartidas en el imaginario profesional respecto de la continuidad ininterrumpida e *in crescendo* del proceso de incorporación tecnológica, enmarcados en cambios del mismo estilo en el conjunto de la sociedad.

En tal sentido, aún cuando en ciertas respuestas no resulte siempre factible vislumbrar desarrollos concretos de herramientas en el futuro; se alude a una idea de ‘lo nuevo’ de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como incesante generación, que acarreará procesos de transformación de las prácticas.

No obstante, existe heterogeneidad en las respuestas respecto de las transformaciones esperables en el quehacer laboral cotidiano a futuro, ya sea en cuanto al aumento o disminución del volumen de tareas a afrontar como a lo que se consideraría una rutina laboral típica. En cuanto al crecimiento de los fondos documentales electrónicos, si bien no existen dudas en cuanto a su aumento frente a los clásicos soportes en papel; no resulta aún instituíble la desaparición de estos últimos en el plazo de una década.

Esta modificación en el futuro cercano dependería entonces no sólo de decisiones editoriales sino por ejemplo de cambios en las demandas de los usuarios de las unidades de información contempladas en el estudio, donde la virtualización es un proceso en pleno desarrollo en la

actualidad, pero que no se estima realizable de manera completa en el período de tiempo de una década. En cambio, tanto desde quienes ofrecen los servicios en el presente como en sus proyecciones futuras, aparece como deseable la característica de satisfacción de demandas informativas a la mayor brevedad posible y mediante los procedimientos más sencillos de realizar por parte de los usuarios potenciales.

No obstante, esta idea de la tecnología como una configuradora potente de prácticas del futuro se encuentra en tensión concreta con ciertas dificultades que se perciben en los procesos de implementación y puesta a punto de ciertos servicios. En las expectativas del potencial creativo que ofrecen las TICs, se registran variaciones, entre otras cuestiones, vinculadas con la experiencia adquirida en el transcurso del desempeño profesional. De tal modo, quienes se encuentran en etapas iniciales de implementación de transformaciones tecnológicas, depositan en las Tics una cuota mayor de esperanzas en cuanto a solucionar problemas y agilizar procesos bibliotecarios; es decir, aventuran un futuro tecnológico promisorio. Por su parte, quienes ya cuentan con una trayectoria acumulada en el desempeño laboral y, más específicamente aún, en la implementación de innovaciones tecnológicas, esbozan instancias de reflexividad acerca de ciertas promesas incumplidas en el discurso circulante de las TICs y, por ende, sostienen una visión más cautelosa en cuanto a los logros posibles y la capacidad de solucionar problemas en el futuro.

Por último, al estar inmersas en procesos de cambios y experimentarse en transición hacia (otros estadios, a la vez transitorios en el mediano plazo), en general proponen visiones innovadoras de las instituciones que dirigen, con una marcada tendencia hacia la continuidad de los procesos actuales más que hacia instancias imaginarias de ruptura, donde proyectan deseos tanto como incertidumbres, en pos de las demandas de potenciales usuari@s.

## **Bibliografía**

Arroyo-Vázquez, Natalia. Web móvil y bibliotecas. *El Profesional de la Información*, vol. 18, núm. 2, marzo-abril 2009, pp. 129-136. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/16063/>

Baczko, Bronislaw. *Los imaginarios sociales: memorias y esperanzas colectivas*. Buenos Aires: Nueva Visión, 1999.

Borrell, Marina. *Servicio de referencia virtual por chat en bibliotecas universitarias*, Tesis Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, FAHCE, UNLP, La Plata, 2008, 70 p. En: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.382/te.382.pdf>

British Library. Informe ciber: comportamiento informacional del investigador del futuro. *Anales de documentación*, núm. 11, 2008, pp. 235-258.

Cabrera, Daniel. *Lo tecnológico y lo imaginario. Las nuevas tecnologías como creencias y esperanzas colectivas*. Editorial Biblos, Buenos Aires. 2006.

Castells, Manuel, Fernández-Ardèvol, Mireia; Qiu, Jack y Sey, Araba. *Comunicación móvil y sociedad. Una perspectiva global*, Ariel y Fun Telefónica, Barcelona, 2007.

Castoriadis, Cornelius. *La institución imaginaria de la sociedad*. Editorial Tusquets, Buenos Aires, 2º vol. 1993.

Chartier, Roger. 2001. ¿Muerte o transfiguración del lector? En: Las revoluciones de la cultura escrita. Diálogo e intervenciones. Barcelona: Gedisa, p. 101-119

Eco, Umberto. 2003. Resistirá en *Radar*, 7 de diciembre.

Gimeno Perelló, Javier. El usuario de las bibliotecas ante los nuevos soportes y los nuevos servicios: el usuario electrónico. *Revista general de información y documentación*, vol. 15, núm. 2, 2005, pp.39-50.

Gubern, Roman. 2010. *Metamorfosis de la lectura*. Anagrama, Barcelona, 2010.

Laudano, Claudia Nora; María Cecilia Corda; Pamela Pelitti; Javier Planas. 2011a. La cuestión tecnológica en los planes de estudio de la Carrera de Bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata. Aproximaciones críticas desde los documentos y la mirada de los actores. En *Información, Cultura y Sociedad*, N° 24, pp. 69-86.

Laudano, Claudia Nora; María Cecilia Corda; Pamela Pelitti; Javier Planas. 2011 b. La aplicación de tecnologías por parte de profesionales egresados de bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina). En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 34, nº 2, 2011, pp. 117-128.

Rodríguez Briz, Fernanda. *Los servicios de referencia virtual*, Alfagrama, Buenos Aires, 2005.  
Scolari, Carlos. *Hipermediaciones*, Gedisa, Barcelona, 2008.