

¿Cómo resolver la locura de los libros de Reserva? un caso de estudio



Chloé Vicente

Directora del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Adolfo Ibáñez



Alejandro Oyarce

Coordinador del Departamento de Gestión de la Información y Negocios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Adolfo Ibáñez

¿Por qué apuntar a la colección de reserva? Una necesidad imprescindible¹

La colección de reserva es la colección que más se utiliza por parte de los usuarios de biblioteca y contiene los textos de bibliografía obligatoria para los

¹ Desde ahora en adelante denominaremos la colección de Alta demanda como "colección de reserva" que es la que alberga los textos de Bibliografía Básica.



cursos básicos en las carreras o programas de estudio de la Universidad. Es, por lo demás el punto de contacto de la mayoría de los usuarios de Biblioteca que vienen en busca de los textos necesarios e imprescindibles para estudiar. Producto de esto, en esta área se destina una gran cantidad de recursos humanos, económicos y materiales, si no los mayores, en comparación con las otras colecciones de una biblioteca universitaria.²

La colección de reserva es una colección creada por la mayoría de las bibliotecas universitarias con el fin de responder a las necesidades del modelo de biblioteca universitaria en Chile el cual otorga la responsabilidad de tener los libros que el alumno utilizará durante toda la duración de sus estudios. Existe un estándar mínimo de libros recomendado por la CABID³ que debe existir en la biblioteca en relación con la cantidad de alumnos. Este estándar se aplica en la mayoría de las bibliotecas universitarias chilenas y es de un libro por cada siete alumnos⁴.

Porqué la revisión crítica del funcionamiento de la sección de reserva?

- Porque siempre las bibliotecas están obligadas a respaldar el currículum del alumno, lo que deriva en que el sistema universitario entiende que es la Biblioteca la que debe proveer los libros que debe utilizar el alumno. Así, el mal funcionamiento de este servicio influye directamente en los resultados

² Consideramos una visión errada en el caso de las Bibliotecas Universitarias enfocar los esfuerzos en construir una Biblioteca digital basándose principalmente en las colecciones generales, donde muchas veces los presupuesto y esfuerzos se difuminan.

³ CABID: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Esta institución pertenece al "Consejo de Rectores de Universidades Chilenas" que es un organismo que reúne a las universidades públicas y privadas chilenas que fuesen anterior a 1981 o derivaran de ellas.

⁴ EN: <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2003.pdf>. Revisado el 13 de septiembre de 2010.



académicos, y posteriormente en el éxito o fracaso de la cátedra por parte del profesor: el hecho de que no tengan un título solicitado, significaría que los alumnos no pueden estudiar para una prueba o examen.

- Porque son los altos presupuestos destinados a los libros que alberga esta colección: siempre existe una alta demanda por parte de los usuarios y poca oferta de libros producto de las limitaciones naturales de los presupuestos.
- Porque es alta la cantidad de alumnos que cursan asignaturas básicas y transversales y por tanto una gran cantidad que requieren los mismos títulos: un alumno que estudia ingeniería comercial es bastante probable que tenga como bibliografía básica el mismo texto del alumno que estudia ingeniería industrial para ramos como cálculo, administración, contabilidad, etc.
- Los libros-manuales deben ser renovados por nuevas ediciones con cierta periodicidad, obligando a las Bibliotecas regularmente a invertir montos similares sólo para renovar las ediciones.
- Porque la frecuencia de uso desgasta el material obligando a destinar fuertes sumas de dinero en empastes.
- Porque producto de que es el servicio más utilizado por la biblioteca, el funcionamiento de este servicio repercute en la mala o buena percepción que se tiene de la Biblioteca y los índices de calidad de servicio pueden ser muy afectados por esta colección⁵.

⁵ En muchos casos los alumnos solo se dirigen a Biblioteca en buscar los libros de bibliografía obligatoria, de este modo la percepción de la Biblioteca se construye ahí.



No podemos dejar de mencionar el impacto que genera en el capital humano el administrar esta colección, tomando en cuenta el alto desgaste que produce en este: destaca frustración, agresividad, estrés, cansancio físico y psicológico, lo que se traduce en un alto ausentismo, rotación del personal, licencias medicas, desmotivación, descontento con la unidad y con la institución, lo que pone en riesgo los planes de acción y de mejoras de servicios de la unidad. Estos fenómenos propios de administrar recursos escasos en donde la demanda es alta, tienden a disminuir la calidad de vida de los funcionarios y posterior calidad del servicio.

La estrategia del formato digital

Consideramos importante aclarar que la tendencia entre los usuarios de Biblioteca a nivel global es convivir con los recursos de información de manera híbrida, es decir, conviviendo tanto con los recursos digitales como con los recursos en papel. El “nativo digital” considera el inmediatez de la información como algo natural e imprescindible, cuestión que choca brutalmente con las características de la colección de libros de reserva de una biblioteca Universitaria, donde las copias son escasas, se prestan por uno o dos días solamente y comúnmente deben ser “reservados” días antes por la poca cantidad de ejemplares existentes. Además, el habitual atochamiento de los mesones de atención, dan muestra clara de la percepción de mala calidad de servicio.



Nos abocamos entonces a buscar una solución digital para la colección de libros de reserva respetando factores como una buena disponibilidad, inmediatez y el acceso 24 por 7.

En busca de la colección de reserva en formato digital

El proceso lógico nos llevó a buscar proveedores de contenidos digitales. Entre los proveedores locales e internacionales considerados “agregadores” de recursos digitales e investigando los contenidos que ofrecían, rápidamente detectamos que se enfocaban principalmente a lo que se podría considerar colección general. En esta línea, pudimos comprobar que en materia de comercialización de libros electrónicos o e-books, existían muchas o demasiadas alternativas que se centraban en la oferta de grandes cantidades de títulos en paquetes, pero lamentablemente los criterios de selección muchas veces eran poco claros y lo más importante, no ofrecían un catálogo consecuente en idioma español. En definitiva, resultaban ser modelos que si bien aseguraban la creación rápida de colecciones digitales, a nuestro modo de ver, no iban obligatoriamente en el sentido de lo que debiese prevalecer en los patrones de análisis para la creación de colecciones digitales idóneas a nuestro ámbito universitario regional. Descartamos a los agregadores, así como a los modelos en suscripción (por el alto costo), para este proyecto.



La segunda instancia que paralelamente investigábamos era contactarnos directamente con los propietarios de los derechos digitales de los libros que estaban en la colección de reserva, es decir, las editoriales. Para esto necesitábamos primero identificar cuáles eran las editoriales que contenían los libros que teníamos en la colección de reserva, para esto con ayuda del software del sistema automatizado de biblioteca comenzamos a filtrar cuales eran las editoriales que cubrían tanto la alta demanda como la bibliografía básica. De este filtro tres grandes editoriales emergieron: **Pearson, MacGraw-Hill y Cengage.**

En distintas reuniones con los representantes nacionales de estas tres editoriales durante el año 2009 explicamos nuestra intención de acceder a sus contenidos en formato digital. Debíamos lograr convencer a las editoriales de que las Bibliotecas Universitarias podían ser un verdadero aliado estratégico para el despegue del libro electrónico en Chile. Pero para que esta alianza funcionara, necesitábamos además, que nos aseguraran poder acceder a los títulos de mayor uso, es decir los textos de bibliografía obligatoria, que por lo demás representen en general el mayor volumen de ventas para las editoriales y como ya lo indicamos anteriormente, la mayor inversión de las bibliotecas universitarias. Lamentablemente nos topamos con distintas dificultades propias de un modelo que no existía y que había que inventar.

Sin embargo, nuestras investigaciones de los modelos de comercialización de la industria editorial universitaria a nivel mundial, nos habían permitido averiguar que a veces, los mismos títulos que teníamos dentro de nuestras bibliografías pero en



su idioma original (el inglés en general), ya contaban con derechos digitales y eran vendidos en ese formato en otros hemisferios. Esto último nos alentó aún más a perseverar con el proyecto.

Innovando en busca de un modelo sustentable: e-evolucionando

Ni las editoriales tenían un modelo atractivo para las bibliotecas a nivel nacional en relación al modelo chileno de biblioteca universitaria ni nosotros teníamos claro cuál sería la mejor forma de utilizar el formato digital para resolver el tema de la Reserva. Para las editoriales es altamente sensible y riesgoso entregar en formato digital libros que son la “punta de lanza” del negocio de esa editorial, principalmente porque puede ser copiado miles de veces y divulgarse por vías no convencionales mientras disminuyen las ventas con las posteriores consecuencias lógicas para la industria editorial.

Por otro lado, en este nuevo paradigma -y lo que es una discusión a nivel global- considerábamos que el precio del libro electrónico debía tender lógicamente a ser más económico dado que se disminuían los costos de producción, creación, distribución, etc., lo que debía permitirnos como Biblioteca adquirir más libros que lo que el clásico modelo del libro físico nos permitiría. A pesar de las compras masivas y poderosas negociaciones que realizábamos con los clásicos proveedores. Sin embargo, rápidamente detectamos, como suceden con muchos



negocios que e-evolucionan⁶, que buena parte de la estructura para lo que fue creada esa industria estaba desmantelándose frente al auge del formato digital. Es decir: para vender libros digitales una editorial debía reorganizarse internamente en una nueva estructura sustentable capaz de adaptarse al cambio con el fin de constituirse en una empresa innovadora frente a la competencia. Este proceso si una de las tres editoriales identificadas no estaba en condiciones o dispuesta a hacerlo, el proyecto fracasaría.

Debíamos entonces crear las condiciones adecuadas para facilitar una alianza estratégica donde las editoriales y las bibliotecas fueran aliados en busca de la excelencia del servicio bibliotecario, motivando la creación de un modelo innovador con repercusiones positivas a nivel regional tanto para las bibliotecas universitarias como para el “core” de la industria editorial universitaria.

Condiciones para negociar y algunas claves del acuerdo

A la hora de concretar un proyecto para el cual se necesita negociar con distintos actores para llevarlo a cabo, la alineación y cohesión del equipo referente a las ideas y visiones es un punto a favor. Cuando el discurso es disonante dentro del equipo negociador produce ruido en la parte con quien se está negociando. Ideas como la calidad del servicio que debía alcanzar la biblioteca en el ambiente digital, la exigencia de los nativos digitales en materia de inmediatez y el velar por los derechos de autor como una de las prioridades, son cuestiones que

⁶ La e-evolución es la capacidad de adaptación que tiene una empresa de adaptarse a la realidad de la era del conocimiento. La no adaptación probablemente lleve a la desaparición o absorción por otra.



previamente habíamos discutido dentro del equipo, producto de lo cual muchas visiones referente al futuro de la Biblioteca y el formato digital ya habían decantado en un discurso unísono que generaba confianza en los representantes de las editoriales.

También fue un factor facilitador que el proyecto fuese apoyado directamente por la Vicerectoría académica. De este modo, tanto las autoridades de la Universidad como el equipo negociador compartían el mismo discurso, lo que empoderaba a la Dirección de Biblioteca y facilitaba la libertad de movimiento en las negociaciones para la implementación del proyecto.

Buena parte del éxito de la negociación fue la capacidad del equipo de ponerse en el caso del otro. Esto consistía en ver los libros digitales desde el punto de vista del negocio editorial, y no únicamente desde el punto de vista de la biblioteca prestadora de libros. Para modificar este statu quo de no encontrar un modelo de negocios, la tolerancia en los puntos de vista distintos no es suficiente, sino por lo demás tener en cuenta que una real capacidad de construir una alianza donde ganen las dos partes es la única vía sostenible y duradera.

Entre los argumentos de motivación para concretar un acuerdo sustentable entre la Universidad y las editoriales insistíamos en los siguientes aspectos:



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA "Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario" 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

- La Universidad y la Biblioteca vela conscientemente por el derecho de autor y conoce la gravedad del efecto nocivo de la fotocopia para la industria editorial.
- El ser una Universidad pequeña con cuatro bibliotecas y 7.000 alumnos hacía más viable y controlable el proyecto en sus primeras etapas.
- Existían una conexión wi-fi de alta calidad y con una alta cobertura en todos los campus y edificios de la universidad.
- Un alto número de alumnos tiene acceso a internet desde sus hogares y muchos poseen notebook, lo que hacía más viable la experiencia digital de la Biblioteca con respecto a los usuarios.
- Aseguraríamos un volumen y un monto considerable de adquisición de material bibliográfico digital con el fin de producir un alto impacto en los alumnos, esto ligado también al acceso de un precio preferencial de los libros digitales a la hora de adquirirlos.
- Aprovechamos también de destacar lo bien visto para la comunidad universitaria y la competencia editorial el hecho que pusiesen concretar un acuerdo con una de las principales universidades a nivel nacional.
- También destacábamos que a nivel regional, es decir de América Latina no eran muchos los países donde las editoriales pudiesen concretar el proyecto producto de la conectividad de internet y de la condición privilegiada de Chile en el tema, más tomando en cuenta que el hecho de concretar un acuerdo en Chile podría abrirle las puertas a nivel latinoamericano si es que resultaba exitosa la implementación.



Alcanzando el objetivo =)

Luego de diversas reuniones en el transcurso del año 2009 los representantes de las editoriales Pearson y Cengage eran los que estaban más cerca de concretar un acuerdo. Tenían diseños de modelos de negocios los cuales habían aplicado en otros países con la lógica de "un libro-una persona". Pero este era inviable como modelo para las Bibliotecas universitarias chilenas, porque proveían la bibliografía básica de los alumnos y en el mejor de los casos contaban con un libro para siete alumnos. Si seguíamos este modelo, el aumento del presupuesto sería imposible de justificar ante las autoridades económicas de la Universidad y una limitante que no nos dejaría avanzar hacia el libro de reserva en formato digital, algo ya solucionado en muchas casas de estudio en otros hemisferios.

A mediados de año 2009 Pearson había encontrado en Librisite, empresa mexicana vinculada a la plataforma estadounidense Overdrive un modelo de negocios altamente atractivo para el sistema de biblioteca universitario actual. Este respondía a las necesidades que teníamos ya que consistía en una "biblioteca virtual", con libros descargables desde cualquier computador conectado a internet y los cuales se devolvían automáticamente a la estantería virtual. Por decirlo de una manera más gráfica: Librisite colocaba la estantería, Pearson los libros, la Biblioteca seleccionaba los títulos y compraba la cantidad de copias que necesitaba, y el usuario mediante una clave se los prestaba y después



automáticamente se devolvían. El modelo era fácil de asimilar, parecido al actual formato físico pero en versión digital.

Durante dos meses aproximadamente las negociaciones se detuvieron hasta que en Noviembre del 2009, la editorial Pearson reanudó el contacto para indicarnos que quería restablecer las negociaciones. Fue una división recién creada de la Editorial Pearson, la que se reunió con nosotros, indicándonos que estaban al tanto del avance conseguido durante los meses anteriores y que se encontraban en condiciones para comenzar a negociar. Comenzamos así una nueva y prometedora etapa en base a lo construido.

Le reenviamos a Pearson la bibliografía que teníamos identificada con el fin de que ellos hicieran un cruce con los libros que tenían en formato digital⁷. Posteriormente nos entregaron un listado con los libros digitales que tenían disponibles y los que podían tener a corto plazo y decidimos escoger las cantidades a adquirir en relación al precio propuesto por libro pero también a la necesidad imperante de aumentar la cantidad de copias puestas a disposición. El monto final de la primera adquisición ascendió a cerca de 7 millones de pesos y constaba de un total de 60 títulos con más de 300 ejemplares.

Lo anterior no se concretó hasta afinar detalles importantes referentes al funcionamiento de la biblioteca digital:

⁷ Algunos de los derechos de autor de los libros solo los tenían para el formato papel, es decir, no tenían los derechos digitales de algunos títulos. Para resolverlo debían firmar un nuevo contrato con el autor con el fin de obtener los derechos digitales de los libros y así poder venderlos con un nuevo ISBN correspondiente a la versión digital.



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario” 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

- El formato de lectura se haría a través de “Adobe Digital Edition”⁸, software que se descarga gratuitamente desde la misma página donde estaría la biblioteca virtual y que permite además organizar la biblioteca propia, guardar anotaciones, entre otros.
- Las ediciones que compraríamos serían originales, es decir, que debían seguir exactamente la paginación del texto físico con el fin de facilitar el acceso a los capítulos y páginas indicadas en las bibliografías entregadas por los profesores.
- Se podría imprimir hasta un 10% del total de páginas del libro (7 páginas por período de préstamo) con el fin de cumplir con las normas internacionales.
- El libro se prestaría por siete días a partir de cuando sea descargado de la Biblioteca digital. Esto por dos razones, primero porque respondíamos a las sugerencias de los alumnos los cuales nos indicaban que uno o dos días era muy poco y segundo con el fin de que compita de forma más agresiva con la biblioteca física, para estimular el éxito del proyecto.
- Librisite daría el soporte técnico a los usuarios de la Biblioteca Digital poniendo a disposición en la misma página web de un teléfono directo con México y un correo electrónico para los problemas técnicos que pudiesen surgir.

⁸ Adobe Digital Edition es un software que ofrece un modo agradable de ver y administrar publicaciones digitales que pueden ser leídas con y sin internet y en distintos computadores como también dispositivos de lectura de ebook. La visualización del software es intuitiva, a pantalla completa, y con muchas funcionalidades, esto es muy importante ya que en algunos formatos nos presentaron interfaces poco intuitivas y sin la posibilidad de pantalla completa.



- La Universidad se comprometería con el Departamento de tecnologías de la Información de la UAI a habilitar la descarga el software de lectura en todos los computadores de la Universidad.

Luego de alinear al equipo de biblioteca referente al conocimiento de estas nuevas herramientas mediante capacitaciones realizadas por Pearson que apuntaban a la parte técnica y charlas internas de la Biblioteca que apuntaban al espíritu y alcances de esta iniciativa, finalmente el 15 de abril del año 2010 en una ceremonia del lanzamiento de la Biblioteca digital se realizó la inauguración pública en presencia de representantes de Librisite, Pearson y autoridades de la UAI.

Puesta en marcha y promoción de la Biblioteca Digital.

La puesta en marcha empezó lentamente como era de esperar. Teníamos planificadas iniciativas de promoción que iban desde los medios de comunicación masivos hasta crear el vínculo físico-virtual más intuitivo en el imaginario de los usuarios.

En el lanzamiento junto con el departamento de comunicaciones de la Universidad concordamos entrevistas y columnas con los principales medios de prensa escrita



a nivel nacional: La Tercera, El Mercurio, Tell Magazine. Una entrevista con los medios de prensa de televisión abierta no se logro concretar.

Al mismo tiempo utilizamos las redes sociales en las que ya estaba biblioteca para promocionar la Biblioteca Digital, es decir, Facebook, Twitter, YouTube y también en la misma página web de la Universidad.

Otra iniciativa de promoción fue que por intermedio de la caratula del libro el alumno y el personal de circulación pudiese identificar los libros físicos que existían en la biblioteca digital. Esta iniciativa, la concretamos realizado listados puestos a la vista de usuarios y funcionarios con las carátulas de los libros los cuales. También diseñamos con Pearson stickers que se pegaban en las portada de los libros físicos que estuviesen en la biblioteca digital, con el fin de insistir en el hecho de que buena parte de los libros que estaban en reserva también podían ser descargados.

Con los meses la Biblioteca digital comenzó a comportarse de manera muy similar a la de formato papel. Este nuevo “punto de contacto” digital para los usuarios ha tenido una alta demanda comparable solo al formato papel. Los reclamos de los usuarios por el bajo número de libros digitales no se han hecho esperar. Producto de esto hemos tenido que aumentar durante ya dos veces en el año más copias y nuevos títulos. Con Pearson y Librisite acordamos que en un plazo menor a 10 días se incorporarían más copias digitales cuando se soliciten en la medida que la demanda se disparase.



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario” 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Entre las características necesarias que comenzamos a evaluar en el correr de los meses fue la necesidad de monitorear más profundamente el comportamiento de los hábitos de uso de la Biblioteca digital. Esto producto de que: Ciertos títulos quedaban rápidamente sin copias disponibles provocando molestia por los usuarios sin nosotros tener un mecanismo de enterarnos de este hecho; también el monitorear los reclamos referentes a las dificultades que pudieran tener con la plataforma los usuarios; crear estadísticas de uso con el fin de analizar comportamientos y de esta forma planificar posibles nuevas inversiones o modificaciones. Este último punto es altamente sensible y aun estamos trabajando con Librisite para poder desarrollar estadísticas más elaboradas del comportamiento de uso de la Biblioteca digital.

Lo anterior está abriendo las puertas a evaluar la posibilidad de que personal especializado (Bibliotecarios virtuales) esté monitoreando este nuevo “punto de contacto” por parte de los usuarios, y vele porque en la ecuación Librisite, Pearson y Biblioteca haya un equilibrio adecuado con el fin de prestar un servicio óptimo.



I. Conclusiones

En la búsqueda de dar una solución de excelencia a los "nuevos usuarios" de Biblioteca, complementada con los amplios límites tecnológicos de los cuales el país no está exento, tuvimos que alcanzar en un ejercicio lógico a los propietarios de los derechos de autor, es decir, las editoriales, esto con el fin de poder acceder a los formatos digitales de primera fuente y a menor costo. Las negociaciones de la mano de la innovación para lograrlo son senderos de los que no estamos acostumbrados a caminar como bibliotecarios, pero se han hecho más usuales con el fin de responder a las exigentes necesidades de los nuevos usuarios. Es aquí donde el formato digital casi no ha alcanzado a la muy utilizada colección de reserva en las cuales destinamos buena parte de los recursos de todo tipo y a la cual quisimos "asaltar digitalmente" para comenzar a reconstruirles a los usuarios el concepto de que es Biblioteca.

El diseñar un producto nuevo sabiendo que va a afectar en buena parte los hábitos de estudio de tus usuarios es un desafío complejo de planificar y controlar. La implementación de la biblioteca digital de libros de la bibliografía básica no estuvo exenta de traspies como demostramos anteriormente.

Estamos muy convencidos que del mismo modo una buena parte de las revistas pasaron del formato físico al formato digital, una buena parte de los libros físicos de reserva -en la medida que evolucionen los dispositivos de lectura de libros de



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA "Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario" 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

digitales, es decir, Ipad⁹, Sony Reader¹⁰, Kindel¹¹- pasaran a formato digital. De este modo se hace imperioso el poder monitorear con el cuidado necesario este nuevo punto de contacto de los usuarios para poder alcanzar la excelencia en el servicio.

Entre las iniciativas a desarrollar -a pesar de que tenemos implementados los dispositivos Sony Reader en cada Biblioteca- están las de masificar los dispositivos para dar mayor uso a la Biblioteca digital, así como evaluar la posibilidad de implementar una tienda virtual donde el alumno pueda acceder a los libros digitales a un precio preferencial y de forma perpetua.

⁹ Tablet de lectura de libros digitales desarrollado por Apple

¹⁰ Tablet de lectura de libros digitales desarrollado por Sony

¹¹ Tablet de lectura de libros digitales desarrollado por Amazon



II. Bibliografía

Castells, M. (2006). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. México D. F.: Siglo Veintiuno.

Ellet, W. (2007). *The Case Study Handbook: how to read, discuss, and write persuasively about cases*. (H. B. Press, Ed.) Boston, United States.

Girard, B. (2007). *Modelo Google: una revolución administrativa*. Bogotá: Norma.

Gregory, C. L. (2008). "But I Want a Real Book" An Investigation of Undergraduates' Usage and Attitudes toward Electronic Books. *Reference & User Services Quarterly*, 47 (3), 266-273.

UNESCO. (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Paris: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Vicente-De-Billion, C., & Oyarce-Gatica, A. (2010). ¿Está muriendo la biblioteca? Hacia la evolución. *El Profesional de la Información*, 19 (1), 70-76.