

## Servicios Académicos en *Learning Commons* de Bibliotecas Universitarias: Una respuesta a los requerimientos educativos actuales

*Academic Services in Learning Commons of Academic Libraries: An Answer to the Current Educational Requirements*

Larisa González Martínez

Universidad Iberoamericana León, México

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1364-0990>

**Recibido:** 25 de abril de 2020

**Aceptado:** 10 de junio de 2020

**Publicado:** 01 de febrero de 2021

### Resumen

Indudablemente, la biblioteca es una institución orientada hacia el servicio, que posee también una profunda dimensión social. Esto significa, entre muchas cosas, que existe una relación entre la sociedad y la biblioteca. Debido a esto, el grupo social influye en la configuración del centro de información con lo cual afecta cada uno de sus procesos, incluyendo sus servicios. Las bibliotecas universitarias participan de esta clase de dinámicas y se han tenido que adaptar a los requerimientos educativos, dando paso a los *Learning Commons* o *Ambientes para el aprendizaje* los cuales, a su vez, han generado cambios en los servicios que ofrecen a sus usuarios. Ante esta situación, el presente artículo propone el concepto de *servicios académicos* para el apoyo a la labor y a la vinculación de las universidades, mediante la transversalidad, la gradualidad, la flexibilidad, la innovación, el dinamismo, el trabajo en equipo, la corresponsabilidad extendida y las habilidades del bibliotecario.

### Palabras clave:

Ambientes para el aprendizaje, Servicios académicos, Ambientes Virtuales para el Aprendizaje, Servicios bibliotecarios, Bibliotecas universitarias, Competencias profesionales del bibliotecario, Gestión de la Información, Gestión del conocimiento.

### Abstract

Undoubtedly, the library is a service-oriented institution, which has a deep social dimension. This means, among many things, a relationship between society and the library. Because of this, the social group influences the configuration of the information center that affects each of its processes, including its services. The university libraries involved in this kind of dynamics, which is why they have due to educational requirements, making room to *Learning Commons* (LC) have generated changes in the services they offer to their users. Given this situation, this article proposes the concept of *academic services* to support the universities, through transversality, gradualness, flexibility, innovation, dynamism, teamwork, co-responsibility and the skills of the librarian.

### Keywords:

Learning Commons, Academic services, Virtual Learning Commons, Library Services, Academic libraries, Librarian profile, Information Management, Knowledge Management.



Sin embargo, no es suficiente poner nuevos letreros y ordenar muebles nuevos; los *Ambientes para el aprendizaje* deben ser colaborativamente planeados teniendo en mente las necesidades actuales y futuras.  
Rene Burrell, Charlene Atkins y Charlene Burns, 2018.\*

(...) Necesitamos dirigir una paciente, pero también firme mirada hacia nosotros mismos para que podamos prescribir el cambio que tiene que ocurrir primero, la transformación en nuestro propio pensamiento.  
Carolyn Foote, 2015.\*

Un [Learning] Commons no es solo un espacio físico, sino más bien una filosofía de servicio.  
University of Southern Maine\*

## I. Introducción

Que la información es uno de los atributos fundamentales de las bibliotecas, es un hecho incuestionable. Pese a esto, es necesario cuestionar si tener el máximo de información posible en una biblioteca, impacta verdaderamente en la realidad de los usuarios que asisten a ella (Ríos-Ortega, 2018). Si bien en las bibliotecas se trabaja cotidianamente con la información, en cada uno de sus diferentes soportes (papel, cintas, discos duros, entre otros) y fuentes (libros, mapas, bases de datos, etcétera), resulta imprescindible no perder de vista que sus operaciones deben estar orientadas hacia las personas (Sánchez-García y Yubero, 2015).

Para que esto suceda, es crucial poner atención también a los servicios, los cuales son un elemento esencial del quehacer bibliotecario que permiten, además, vislumbrar la naturaleza social de la biblioteca como organización. Esto significa que la biblioteca administra conocimiento, responde y se transforma en función de las vicisitudes sociales (Morales-López, 2018), algo que sucede también con las bibliotecas universitarias. De hecho, las bibliotecas en las universidades deben permanecer atentas a las necesidades del panorama educativo en el que se encuentran insertas lo cual, inevitablemente, les lleva a responder a los desafíos de la sociedad misma a través de sus servicios.

Considerando todo lo anterior, el presente artículo tiene el objetivo de definir los *servicios académicos* en *Learning Commons* (en adelante LC) como aquellos que dan soporte al trabajo de los docentes y los estudiantes, persiguen el cumplimiento de los objetivos de los centros universitarios, y vinculan a estas instituciones con su entorno a través de la transversalidad, la gradualidad, la flexibilidad, la innovación, el dinamismo, el trabajo en equipo, la corresponsabilidad extendida y las habilidades del bibliotecario.

Para ello, se hará una breve explicación del modelo de los *Ambientes para el aprendizaje*, después de lo cual se procederá a hacer alusión a algunos de los retos más importantes del panorama educativo actual, los cuales dieron origen a los servicios que ya se ofrecen en los LC de diferentes bibliotecas. Esto último se vinculará con una breve reflexión sobre los servicios bibliotecarios y su posibilidad de ser renovados para adaptarse mejor a las necesidades cambiantes del usuario y se explicará en qué consisten los *servicios académicos* (y cuáles son sus características) para finalizar con una exposición de diversos ejemplos en algunas bibliotecas, principalmente del mundo anglosajón.

## **II. Los *Learning Commons*, un modelo bibliotecario de naturaleza educativa**

Un ejemplo de la búsqueda por ofrecer una respuesta a las demandas del ámbito educativo (como el cambio curricular y la solicitud permanente de un soporte pedagógico cada vez mayor) son los *Learning Commons* o *Ambientes para el aprendizaje*, que consisten en “un espacio centrado en el usuario” (Pressley, 2017, p. 113) y ofrecen un entorno que fomenta la adquisición de conocimiento y el trabajo colaborativo. Cabe señalar que este modelo bibliotecario surgió en el mundo anglosajón en los noventa, como en el caso de la Leavey Library de la University of Southern California, que abrió esta clase de espacios en 1994, disponiendo también de un servicio 24/7.

La aparición de los LC en los centros educativos estadounidenses fue el resultado de una intensa discusión en los últimos años de la década de los ochenta del siglo pasado, lo cual abrió la puerta para un replanteamiento del papel de la biblioteca y del bibliotecólogo frente a la llegada de nuevos recursos y herramientas de información, además de un enfoque centrado en la gestión del conocimiento. Finalmente, hay que señalar que este esquema de trabajo en



bibliotecas ha sido conocido también como *research commons* e *information commons*, aunque ciertamente el término *Learning Commons* ha prevalecido en la literatura disponible de carácter especializado en la Bibliotecología y las Ciencias de la Información (Lampert y Meyers-Martin, 2019).

Un LC posee algunas características fundamentales, entre las que destaca su capacidad para funcionar como un centro físico y virtual de experimentación para la labor de carácter educativo. Esto significa que los educadores (sean profesores, psicólogos, pedagogos, profesionales de la información u otros) tienen a su disposición una amplia variedad de recursos con los cuales pueden poner a prueba diversas estrategias de enseñanza y aprendizaje e, incluso, desarrollarse profesionalmente a través del trabajo cotidiano y la investigación llevada a cabo en equipo y con acompañamiento. Para ello se debe hacer una planeación cuidadosa que deberá tomar en consideración las técnicas didácticas actuales, muchas de las cuales se fundamentan en el trabajo en equipo y la solución de problemas para el aprendizaje.

De hecho, algunos autores sugieren que el verdadero objetivo de un LC es lograr la conjunción de las metas, labores y estrategias de varios actores educativos a fin de que armonicen con lo que se realiza al interior del aula. Para ello se pueden planear cuidadosamente algunas experiencias de aprendizaje que resulten verdaderamente significativas, estimulantes y especiales (sobre todo para el alumnado) dada la combinación del bagaje y los perfiles de los profesionales involucrados (como los bibliotecólogos y los maestros) además de los recursos de naturaleza virtual y física que una biblioteca puede aportar (Loertscher y Zepnik, 2019).

El propósito de todo esto es lograr que la población estudiantil se involucre activamente en su aprendizaje a través del trabajo de investigación, lo cual se traduce en la libertad de modificar los espacios y aditamentos físicos en función de sus necesidades de estudio. Aquí es necesario mencionar que para el logro de estos y otros propósitos académicos, el LC se concibe con un liderazgo múltiple, lo cual significa que el trabajo en equipo no se fomenta de manera exclusiva entre los usuarios y los responsables de la biblioteca.



De hecho, en los *Ambientes para el Aprendizaje* el profesional en bibliotecología debe compartir responsabilidades con otros miembros de la comunidad educativa como los profesores, el director, el personal administrativo, entre otros (Moreillon, 2017). Para ello se puede trabajar mediante una red, es decir a través de “intercambios entre un conjunto de actores que tienen intereses comunes en el desarrollo o aplicación del conocimiento científico, tecnológico o técnico para un propósito específico” (Arras-Vota, Fierro-Murga, Jáquez-Balderrama y López-Díaz, 2010, p. 217).

Si bien es cierto que la verdadera esencia de un LC radica en su capacidad de apoyar las iniciativas educativas de su comunidad a través de estrategias colaborativas y multidisciplinarias entre varios actores del centro educativo, también posee otras características que le hacen un modelo interesante. Algunas de ellas son los espacios cómodos y flexibles (al grado de que algunos tienen jardines y áreas verdes, además de servicios de cafetería o, por lo menos, la permisión de ingerir alimentos) que poseen una destacada presencia tecnológica (Johnson, 2016).

La aplicación de tecnología en los LC ha permitido la creación de *Virtual Learning Commons* o *Ambientes Virtuales para el Aprendizaje –VLC-* (Kompar, 2015), “una comunidad digital de aprendizaje” en la que “los estudiantes y los profesores tienen acceso ilimitado”, y que puede ser una opción interesante frente a la inmovilidad de las páginas web tradicionales que aún se usan en muchas de las bibliotecas. Esto se debe a que un VLC permite la participación de todos los miembros del centro educativo, lo que posibilita la creación de verdaderas comunidades virtuales de aprendizaje mediante la creación, la participación y el trabajo activo y colaborativo, para lo cual se requiere de una estructura tecnológica que permita el trabajo grupal en tiempo real (Department of Education and Early Childhood Development, 2018, p. 6). Este modelo ha sido particularmente exitoso, de tal manera que ya se estableció en diferentes instituciones educativas e, incluso, ha demostrado ser una herramienta especialmente valiosa en el ámbito de la educación virtual (Dron y Anderson, 2014).

En este punto es necesario indicar que, pese a las innovaciones introducidas en el esquema de la biblioteca universitaria, en el LC se deben seguir prestando los servicios bibliotecarios



tradicionales (Kompar, 2018) como la referencia, la instrucción a usuarios en temas de alfabetización informacional y otros. Esto no impide la creación de nuevos servicios, como en el caso de los aquí llamados *servicios académicos*, un concepto que se propone para ser una respuesta de las bibliotecas universitarias a los desafíos educativos del panorama actual.

### **III. Los Servicios académicos en *Learning Commons*: una estrategia frente a un mundo educativo desafiante, cambiante y complejo**

El universo educativo ha experimentado transformaciones cruciales a causa del surgimiento de nuevas demandas y requerimientos que han nacido en el mercado laboral y en la esfera de lo económico, pero también, en el ámbito de lo social y lo cultural. Y es que es un hecho que los centros educativos de todo el mundo tienen la responsabilidad de formar personas que puedan convivir con fenómenos como el desarrollo de la tecnología y la Inteligencia Artificial, o enfrentar los problemas de un planeta en conflicto constante en todos y cada uno de sus espacios y contextos cuyas problemáticas, además, se revisten de diversas formas (OECD, 2019a; OECD, 2011).

En este panorama, la convivencia se plantea también como un desafío, pues es necesario buscar condiciones de igualdad para todos los seres humanos sin importar su género, credo o condición social (OECD, 2015), además de que no pueden dejarse de lado las cuestiones en materia de sustentabilidad que actualmente aquejan también a la humanidad (Strange y Bayley, 2008; Independent Group of Scientists appointed by the Secretary-General, 2019). Ante esto, las instituciones que se dedican a la educación se preocupan por implementar estrategias que permitan el desarrollo de nuevas habilidades en los estudiantes, además de que han fomentado cambios en los conocimientos cultivados y exigidos desde siempre.

Un ejemplo de esto puede observarse en los aspectos relacionados con la lectura, influenciada significativamente por la presencia de fenómenos como el cambio tecnológico que, a su vez, motivó la aparición de nuevos soportes, fuentes y formas de generar y compartir información. Esto último ha provocado una nueva preocupación social por el fortalecimiento de competencias encaminadas al desarrollo del pensamiento crítico, lo cual se ha convertido en una cuestión



transversal, pues la enorme cantidad de datos disponibles (algunos de ellos de cuestionable calidad y procedencia) pone a los individuos y a la ciudadanía en posición de dudar sobre la información que reciben, lo cual dificulta la construcción de conocimiento pero, sobre todo, la toma consciente de decisiones (OECD, 2019b).

En este punto hay que señalar que un mundo preocupado por el fortalecimiento de las capacidades lectoras no puede dejar de lado los procesos de escritura, fundamentales para el aprendizaje a lo largo de la vida y que, al igual que la lectura, empoderan a los individuos para el libre ejercicio de sus derechos, además de su plena inserción económica, social y cultural (Hanemann y Krolak, 2017; Intzidis y Karantzola, 2008).

Un mundo en constante cambio requiere también que la población joven de todo el planeta posea conocimientos científicos sólidos, pues esta capacidad le permitirá tomar mejores decisiones relacionadas con todo lo que le rodea, entre otras cuestiones no menos importantes y urgentes. Aquí no puede dejarse de lado el aprendizaje de las matemáticas, que se considera una competencia fundamental por diversas organizaciones, dada su capacidad para formar intelectualmente a los alumnos de todo el mundo, por no hablar de su importancia en la solución de problemas cotidianos o su aplicación en otros saberes de naturaleza científica (OECD, 2006; Oficina de Ciencias de la UNESCO para América Latina, 1972).

Así pues, existe una gran necesidad de generar en las universidades un conocimiento que posea una base teórica sólida y un componente medular desde lo pragmático, a través de lo cual se puedan asumir compromisos bien definidos en la esfera de lo ambiental, lo social, lo político y lo económico. Esto implicaría orientar el trabajo de los centros universitarios hacia el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, ya sea a través del trabajo que se realiza en la investigación, la enseñanza y la gestión del conocimiento, mediante la cual se forman personas comprometidas que puedan ser agentes de cambio.

La atención de todas estas cuestiones no termina con el compromiso de los centros educativos, pues las bibliotecas también tienen la responsabilidad de gestionar el conocimiento y colaborar con estas instituciones e, incluso, tienen el deber de apoyar los procesos educativos sin importar

el nivel (Pardo-Rodríguez, Romero-Otero y Rodríguez-Sánchez, 2018), especialmente cuando se trata de las bibliotecas universitarias cuyos entornos también cambiaron.

Y es que las universidades también enfrentan sus propias batallas que las han transformado hasta desarrollar una forma de operar propia que responde a sus nuevas preocupaciones. Algunas de ellas son la lucha permanente por atraer estudiantes que, cada vez son más demandantes con lo que desean obtener de las instituciones educativas, como una mayor internacionalización y ventajas ante un mundo laboral competitivo y complejo. Este deseo por aumentar la matrícula está especialmente presente cuando se trata de centros universitarios de carácter privado, aunque las universidades públicas también se ven en la necesidad de justificar su importancia dentro de los presupuestos gubernamentales de todos los niveles.

Asimismo, las universidades han emprendido una búsqueda incesante de financiamientos que ingresan generalmente por la vía de la investigación, lo cual aumenta considerablemente la presión sobre la academia para cumplir con este tipo de responsabilidades. Otras cuestiones de gran relevancia para los centros universitarios que sus bibliotecas deben tomar en cuenta son su interés por ser reconocidas (lo cual va más allá del mero “prestigio”, pues incluso ya existen rankings y métricas nacionales e internacionales para evaluar esto), la búsqueda de un mayor compromiso social (lo que implica un examen constante de soluciones para las problemáticas que aquejan a las comunidades), la integración de la tecnología a todos y cada uno de sus procesos (Cox, 2018) y el aumento de su valor mediante una adecuada gestión de su capital intelectual.

Así pues, puede decirse que un LC se presenta como un medio idóneo para abordar los nuevos retos educativos de las bibliotecas universitarias las cuales, a su vez, poseen el compromiso de abonar al cumplimiento de los objetivos institucionales de las universidades vinculados con la empleabilidad, la internacionalización, el desarrollo sustentable, la gestión del conocimiento, el fortalecimiento del pensamiento crítico y de habilidades como la lectura, la escritura, las habilidades matemáticas y otras ya mencionadas.



Esto se debe a que, como se dijo anteriormente, este modelo bibliotecario puede funcionar como un espacio de experimentación, con iniciativas multidisciplinarias que tienen un impacto en todos los procesos educativos, en los objetivos de la universidad y que pueden involucrar diferentes especialistas al interior del centro educativo y fuera de él. Para ello es necesario hacer uso de los servicios ofrecidos y no temer a la innovación y al cambio, pero respetando siempre la necesaria calidad que un LC le debe a sus usuarios en la gestión y administración de los servicios (Gallo-León, 2015).

Aquí es válido preguntar cuáles son, entonces, los servicios que pueden ayudar a las bibliotecas universitarias en general, y a los *Learning Commons* en particular, a responder en un mundo que ya no basa el prestigio y la utilidad de sus centros de información según la cantidad de volúmenes resguardados en su interior. Para Harris (2016) la respuesta es simple, las bibliotecas deben incorporar a su trabajo servicios que pueden clasificarse en cuatro categorías: los servicios que hacen un uso importante de tecnología, aquellos que enfatizan la labor de la biblioteca como un espacio o un lugar, los que apoyan la investigación y la enseñanza en todas las áreas y, finalmente, el servicio personalizado a la población usuaria.

Considerando lo anterior, puede decirse que un LC puede implementar *servicios académicos* (cuya naturaleza puede clasificarse dentro de las clases de servicios ya señalados y muy de la mano con la esencia de la biblioteca como un espacio), que pueden definirse como aquellos enfocados en:

- A. El apoyo a los procesos destinados al desarrollo y fortalecimiento de habilidades, competencias y conocimientos en el estudiante para su desenvolvimiento académico y profesional futuro.

Esto implica, primeramente, referirse al acompañamiento destinado a mejorar el desempeño del alumno como miembro de una determinada comunidad o centro universitario (con una identidad, características, valores y propósitos propios). Al respecto ya existen algunos estudios sobre el papel de la biblioteca en las iniciativas de las instituciones educativas de captación de matrícula y atención a la deserción (Oliveira, 2017; Hubbard y Loos, 2013) que han permitido

vislumbrar las posibilidades existentes para los centros de información en este tipo de cuestiones.

Evidentemente, mención especial merece la atención a ciertos miembros de la comunidad universitaria cuyas visiones, circunstancias e historias de vida pueden resultar enriquecedoras para todo el plantel, pero que también puede ser vulnerables como las personas con discapacidad (Al-Harrasi y Taha, 2019), los estudiantes foráneos que no tienen conocidos ni parientes en la ciudad en la que se encuentra la universidad, los extranjeros, los alumnos que se encargan de la educación de sus hijos (y que, por tanto, son sensibles a la deserción) o los pertenecientes a la comunidad LGBTTTQIA (Wexelbaum, 2018; Keyes, 2017; Knight, Hight y Polfer, 2010).

Por ello, en el caso de un LC se sugiere abrir la puerta a proyectos de seguimiento individual y grupal mediante tutorías que se pueden realizar en los espacios del recinto bibliotecario en determinados momentos del día, no descartando el uso de los medios virtuales (VLC). Asimismo, gracias a la flexibilidad de sus espacios, los *Ambientes para el aprendizaje* pueden funcionar como el escenario idóneo para dinámicas de integración y bienvenida entre el alumnado. Indudablemente, a la par de estas actividades (y a fin de que la biblioteca universitaria no sea vista únicamente como un espacio de apoyo para actividades y eventos esporádicos o de carácter meramente lúdico), el LC y sus responsables deben comprometerse en otras iniciativas de fondo pertenecientes al terreno de la enseñanza y la investigación que deberán llevarse a cabo de manera permanente (Knapp, Rowland y Charles, 2014).

El apoyo al estudiantado en su desarrollo académico se refiere al sostén que un LC deberá dar a procesos educativos como la redacción académica, el conocimiento matemático, las diversas alfabetizaciones (informativa, digital, etcétera), el aprendizaje de los idiomas y las materias y áreas de conocimiento de los diversos programas que se ofrecen en la universidad en todos y cada uno de sus niveles (y los cuales son el resultado del panorama educativo que se plasmó anteriormente).



Para ello se puede recurrir a la creación de asesorías, grupos de estudio, programas de regularización y talleres (entre pares y con la ayuda de personas expertas como profesores y otros) enfocados en estas parcelas de conocimiento, y que pueden hacer uso de los *Virtual Learning Commons* con recursos como tutoriales, pruebas rápidas, actividades, juegos, etcétera.

Se debe señalar que el verdadero éxito en este tipo de proyectos dependerá de la disposición de los bibliotecólogos para trabajar en colaboración con alumnos, administrativos y otros miembros de la comunidad e, incluso, fuera de ella mediante redes, tal y como lo han demostrado algunas experiencias que se han llevado a cabo en ese sentido (Bell, 2018; McDaniel, 2018; Palomino y Ferreira-Gouveia, 2011). Esto requiere, a su vez, que los bibliotecarios eviten los conflictos al interior de su equipo de trabajo (que surgen naturalmente ante el reto de gestionar un LC) y funcionen como un conjunto sólido y unido de profesionistas.

Finalmente, los *Learning Commons* deben desarrollar formas para impulsar habilidades cruciales para la vida profesional futura como la creatividad, el pensamiento crítico, el trabajo en equipo, la comunicación y otras. Para ello es necesario un enfoque transversal y el trabajo colaborativo en actividades como certámenes y concursos, clubes, entre otras empresas no menos valiosas.

#### **B. El soporte a la labor del personal académico.**

Este trabajo debe estar dirigido a las tres actividades fundamentales de la docencia universitaria: la enseñanza, la divulgación y la investigación. Para la primera de estas actividades, los espacios de los LC se convierten en una oportunidad para el soporte de los procesos que generalmente ocurren en el salón de clases. Para ello, los responsables de la biblioteca tienen el deber de crear un ambiente propicio que invite a los maestros a trabajar en sus instalaciones (esto es, sin ruido ni interrupciones, pero también mediante el ambiente, los recursos, la preparación previa y las dinámicas de trabajo idóneas).



Incluso se puede trabajar en fórmulas que otorguen una mayor responsabilidad y un creciente protagonismo a los responsables de la biblioteca, como las clases compartidas (*coteaching*) en las que el personal docente y el profesional en bibliotecología pueden hacerse cargo de un curso en conjunto, planeando colaborativamente materias y actividades para trabajar y explotar al máximo cada uno de los elementos de un LC y un VLC (Loertscher y Koechlin, 2015). Keith (2015) incluso señala que el profesional de la información y los *Ambientes para el aprendizaje* pueden ser en extremo útiles para apoyar los diferentes estilos de aprendizaje, mediante la creación de estaciones, una idea que también puede implementarse en el nivel universitario.

Sobre esto último, la literatura disponible ha demostrado que la intervención del bibliotecólogo en el proceso de enseñanza y aprendizaje a la par del académico mejora considerablemente el desempeño del estudiantado, razón por la cual esta práctica se recomienda a las diferentes instituciones educativas (Roots-Lewis, 2016; Cohen, 2015). Por esta razón se han generado, incluso, diferentes aproximaciones para una educación compartida como el *station/center teaching* (cada facilitador asume la responsabilidad de un módulo), *parallel teaching* (los responsables emplean una parte del temario y explican a los estudiantes el mismo contenido o algo similar), *alternative teaching* (modelo que se concentra en reforzar contenidos con pequeños grupos, especialmente útil para el aprendizaje de idiomas –incluyendo la lengua materna– o para el apoyo a estudiantes con necesidades especiales) y el *team teaching* (los docentes y los bibliotecarios trabajan como un solo equipo, asumiendo roles diferentes a lo largo del proceso educativo) (Moreillon, 2017).

Es posible que para el apoyo a la divulgación docente el *Virtual Learning Commons* resulte más efectivo, pues se pueden crear espacios de colaboración vinculados a los temas de los miembros de la academia con recursos especiales para ello. Asimismo, se pueden planear actividades académicas concretas sobre temas desarrollados por la planta docente (por ejemplo, discusiones sobre temáticas relacionadas en grupos de estudio de idiomas, o el uso de algunos aspectos de los trabajos emprendidos por los profesores e investigadores para inspirar proyectos de redacción, entre otras ideas).



En relación con la investigación, la apuesta es clara: un LC debe poner al servicio del profesor todos sus recursos como ha sucedido, por ejemplo, en el caso de las *Humanidades Digitales* que ha propiciado espacios de encuentro (física, virtual y metafóricamente hablando) para pensar, discutir e investigar, haciendo uso de la tecnología y los métodos de investigación de siempre (Zhang, Liu y Mathews, 2015; Warwick, Terras, Galina, Huntington y Pappa, 2008).

### C. El logro de los objetivos institucionales en materia educativa.

Como se dijo anteriormente, los espacios no deben dictar las políticas de un LC, ni deben predominar al momento de establecer metas de trabajo y servicio. Así, al momento de crear los *servicios académicos* de un *Learning Commons* es fundamental tener en cuenta los modelos educativos de las universidades y sus propósitos institucionales (Walter, 2018), pues estos elementos, unidos a fundamentos (teóricos y conceptuales) educativos y pedagógicos concretos (Bennett, 2015) permiten responder a interrogantes que deberían ser esenciales para el funcionamiento de la biblioteca (¿cuáles son la misión, visión y objetivos de esta universidad?, ¿qué tipo de estudiantes se busca formar?, ¿con cuáles recursos institucionales –materiales y humanos- se cuenta para el logro de este propósito?, ¿qué se busca de nuestros egresados?).

### D. La vinculación con el entorno.

La universidad no es una institución aislada de la realidad que le rodea. De hecho, es una entidad dinámica que sostiene un contacto permanente con la sociedad, el sistema económico, el universo de lo político, etcétera. Este vínculo se hace manifiesto con mayor fuerza en estos días, en los que se pide a los centros universitarios que incidan positivamente en su contexto, a través de la docencia y la investigación (Sanabria-Rangel, Morales-Rubiano y Ortiz-Riaga, 2015).

Esta misma responsabilidad recae también en las bibliotecas que se encuentran tan vinculadas a su entorno como las mismas universidades. Por todo esto, los *servicios académicos* de un LC deben tener una orientación dirigida hacia los actores y las circunstancias que les acompañan.

Esto puede ser de forma evidente, es decir, mediante la selección de temas absolutamente encaminados a las cuestiones cercanas e inmediatas en los planos local, regional, nacional y mundial, o bien, a través del apoyo a proyectos educativos aterrizados en el escenario en el que se desenvuelve la universidad y su comunidad educativa. De forma indirecta, un LC puede mantener a la vista los desafíos que le rodean dando un enfoque transversal a sus actividades con los temas y los protagonistas de su realidad.

- E. Ofrecer a sus usuarios servicios caracterizados por ser transversales, graduales, flexibles, innovadores, dinámicos a través del trabajo en equipo y la corresponsabilidad extendida.

Todos los grados académicos y cada una de las etapas de un estudiante son importantes, pues corresponden a diversos niveles de madurez y conocimientos que contribuyen a la formación del alumnado. Así pues, la *transversalidad* y la *gradualidad* se refieren a que la biblioteca en general y los *servicios académicos* en particular deben estar presentes a lo largo del currículo, por lo cual se deberá de construir estos mismos servicios en función del proceso de maduración y educación del estudiante.

Actualmente, el sistema educativo en general y los procesos de enseñanza y aprendizaje en particular, se encuentran marcados por la globalización, la diferenciación de las especialidades, la constante renovación de conocimientos, la presión por un mayor desarrollo sostenible como resultado de la crisis climática, la búsqueda de justicia social y el respeto a la diversidad, el cuestionamiento de los modelos de financiamiento del sistema educativo y la capacitación docente, el aumento de las diferencias entre ricos y pobres (en especial cuando se trata de educación), la violencia en todas sus formas, la conectividad propiciada por el internet y las nuevas tecnologías y las exigencias de un mercado laboral flexible y cambiante que demanda el desarrollo de diversas y cada vez más nuevas habilidades (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2015).

A su vez, se han operado cambios en el mundo de la información en general y en las bibliotecas universitarias en particular. Entre los más destacados se encuentran la evolución de las



tecnologías de la información; la automatización de los servicios, los procesos y el acceso a la información en las bibliotecas, los cambios en los formatos de las fuentes, la predominancia del internet como medio para obtener datos, entre otros (Knight, 2017).

En este escenario complejo y cambiante, cuando se dice que los *servicios académicos* proporcionados por un LC deben de distinguirse por su *flexibilidad* y capacidad para reconfigurarse e *innovar* significa que deben ser elásticos, maleables y que deben responder siempre a las exigencias de un mundo con sus propios y complicados retos de manera rápida.

En la actualidad, se anima a la población estudiantil para acercarse al conocimiento mediante estrategias cuya intención es fortalecer el aprendizaje autodirigido (también llamado autónomo o autorregulado), que es uno de los ejes principales de la educación virtual o de las técnicas didácticas (Aprendizaje Colaborativo –AC-, Aprendizaje Basado en Proyectos –POL-, Aprendizaje Basado en Problemas –PBL-, entre otras) por mencionar algunos ejemplos (Sierra-Pérez, 2005).

Es preciso decir que esta forma de aprendizaje tiene tres dimensiones claramente indistinguibles: la metacognición (self), las estrategias cognitivas y la motivación (Narváez-Rivero y Prada-Mendoza, 2005). Sobre esta última cabe subrayar la urgencia y necesidad de crear y mantener una motivación sostenida que es, muy probablemente, la dimensión del aprendizaje autodirigido más difícil de estimular, para evitar que el alumnado caiga en el desinterés dificultando su propia adquisición de conocimientos y el trabajo del maestro.

Esto es especialmente necesario en el ámbito universitario en el que, gradualmente, se ha buscado dejar de lado el paradigma positivista para la construcción del conocimiento y para la pedagogía en el aula. Esta circunstancia aunada a la adopción del constructivismo en la investigación científica y en trabajo en el salón de clases –esto último, debido principalmente a su naturaleza dialógica– (Viaña, 2009; Labra, 2013) permite establecer que los *servicios académicos* deben promover el *dinamismo* mediante todos sus recursos y con la colaboración del personal de la biblioteca y otros expertos.



Es importante, por lo anterior, que la administración del centro de información sea cuidadosa con otras actividades lúdicas, que no pueden ser confundidas con los *servicios académicos* por su necesario dinamismo o amenidad. Y es que, en épocas recientes, algunas bibliotecas (principalmente las públicas) se han abierto a la realización de actividades como los *flash mobs* e, incluso, proyectos que favorecen la actividad física, como en el caso del yoga, de cuya presencia hay evidencia en algunas bibliotecas (Ingram, 2018; Lenstra, 2018; Bennett, 2016; Daigle, 2014).

Esta precaución no significa cerrar la puerta a este tipo de acciones, pero sí implica la necesaria recomendación de no perder de vista que el aprendizaje es el principal propósito de un LC. Ante esto, cuando vaya a realizarse un evento como los ya enunciados, siempre es necesario evitar que predominen en los horarios y los espacios de un LC, restando tiempo y lugar a otras actividades académicas. Además, es necesario preguntarse si estas actividades coinciden con la misión y visión de la universidad y de la biblioteca y de qué manera ayudarán a que el personal docente y el alumnado cumplan sus objetivos (Lai, 2015).

Finalmente, sobre el *trabajo en equipo* y la *corresponsabilidad extendida* hay que comenzar por decir que la enseñanza y el aprendizaje son procesos que requieren de la participación de diversos protagonistas. Esto significa que además del alumno, el maestro, el padre de familia y el bibliotecario, los *servicios académicos* en un LC requieren del trabajo de otros actores y entidades presentes en los centros educativos para el cumplimiento de sus objetivos a través del trabajo en conjunto en una red. Esto quiere decir que la biblioteca universitaria debe buscar un acercamiento con otros departamentos, los grupos culturales, los programas de tutoría, las asociaciones de alumnos y de padres de familia, entre otros (Gardner, Napier y Carpenter, 2013; Rincón-Muñoz, Stolle-Arranz y Rodríguez-Sumaza, 2014).

Cabe señalar que este trabajo en equipo puede extenderse incluso fuera de los límites del centro educativo, llevando al profesional en bibliotecología a establecer lazos de cooperación con personas e instituciones políticas, económicas y sociales como otras universidades y bibliotecas, empresas, organizaciones no gubernamentales u otros organismos que pueden abonar en el proceso educativo del estudiante y en la labor docente en cada una de sus formas.





Todo esto significa reconocer que, si bien la biblioteca es importante para el desarrollo académico de un estudiante y de toda la comunidad educativa, no es la única responsable de la creación y puesta en marcha de iniciativas de apoyo a la enseñanza y aprendizaje al interior de una universidad. Debido a lo anterior, la biblioteca es un participante activo a través de *servicios académicos* propios, pero también puede concentrar otros esfuerzos ya existentes con la ayuda de las posibilidades tecnológicas y físicas que un LC posee.

- F. Desarrollar un perfil del bibliotecólogo gestor, académico, tecnológico y enfocado al liderazgo de proyectos.

A lo largo de la historia, el trabajo del profesional de la información se ha transformado con el fin de responder a las necesidades de su entorno y las circunstancias de su trabajo. Así, el surgimiento de la escritura otorgó al especialista en bibliotecas la misión de custodiar y conservar las fuentes escritas para ponerlas al servicio de una reducida élite. El aumento de textos que ocurrió con el trabajo de los religiosos medievales hizo, a su vez, que se enfocara en la organización de los volúmenes de las colecciones disponibles.

Posteriormente, con la llegada de la imprenta, la proliferación de bibliotecas y el desarrollo de la labor social de estas, el bibliotecario adquirió la responsabilidad de mediar entre los usuarios y los sistemas de catalogación y ordenamiento, a fin de que el conocimiento fuera accesible para todos los interesados.

Esta preocupación fue importante hasta que, en el siglo XX, las nuevas tecnologías, complejizaron las tareas asignadas al responsable de la biblioteca haciéndole desempeñarse como gestor de información, instructor, facilitador de la lectura, entre otras características no menos relevantes. Así, puede verse que el bibliotecólogo pasó de un perfil sustentado casi exclusivamente en la erudición a otro en el que el manejo de tecnología, la comunicación, la administración, el servicio, el trabajo en equipo adquirieron una relevancia cada vez mayor (Rodríguez-Castro, 1995; Allendez-Sullivan, 2004).



El perfil del bibliotecario universitario también ha tenido sus cambios pues, como ya se dijo anteriormente, el panorama educativo se ha transformado. Asimismo, los LC colocan al profesional de la información en posición de acometer nuevas tareas, en especial cuando la propuesta de los servicios académicos genera más incertidumbres que certezas ante la pregunta ¿debe el especialista en bibliotecas dejar de lado los servicios de información y dedicarse de lleno a las nuevas responsabilidades que un LC y sus servicios académicos le confieren?

La respuesta a este cuestionamiento es negativa. El bibliotecólogo no debe dejar de lado su esencia como profesional de la información y gestor del conocimiento, lo que implica no descuidar las actividades que esta profesión lleva a cabo en la administración y difusión de la información y en la administración del conocimiento, pues, de hecho, son y seguirán siendo muy necesarias en el mundo actual. Un ejemplo de ello son la catalogación y la clasificación cuya importancia se intensifica en esta época de alta infoxicación –es decir, “el exceso de información” o la presentación de “informaciones total o severamente, voluntaria o involuntariamente adulteradas” – (Niño-González, Barquero-Cabrero y García-García, 2017, p. 90).

Aquí es necesario apuntar, además, que la incursión de las bibliotecas en servicios académicos por medio de los LC (bajo el contexto de la enseñanza y aprendizaje), propiciaría el señalar en la bibliotecología un acercamiento primario a la gestión del conocimiento por sobre la información. Aunque, esta contestación permite formular una nueva interrogante, pues ¿debe el bibliotecario asumir toda la responsabilidad de los servicios académicos en un LC a la par de su trabajo en la gestión de la información? Definitivamente, por la cantidad de trabajo y la cobertura que los servicios académicos deberían de dar a la población usuaria para ser realmente útiles y efectivos, sería imposible.

Ante esto, es necesario organizar e implementar nuevas dinámicas de trabajo y servicio, lo que hace preguntar ¿de qué manera debe modificarse el perfil del bibliotecólogo con el fin de llevar a cabo su labor en un ambiente tan marcado por los procesos educativos y pedagógicos como un LC que, además, debe operar servicios de apoyo para la enseñanza y el aprendizaje?



Para Koechlin (2015) la apuesta es clara: el profesional de la información debe transformarse en un líder de aprendizaje cuya influencia llegue a todos los miembros de la comunidad educativa y que, además, tenga la capacidad de responder a las necesidades de aprendizaje del momento, sin dejar de orientar su labor hacia el futuro para modificar su perfil, acciones y servicios en función de eso. Esto implica, entre otras cosas, reconocer que el encargado de una biblioteca no puede asumir todas las responsabilidades del proceso de enseñanza y aprendizaje y de la operación de los servicios académicos de sus espacios.

Por ello, un profesional en bibliotecología que trabaja en un LC debe integrarse para crear lazos de cooperación con los docentes, arriesgándose a tener un rol más activo en la educación, para lo cual este modelo bibliotecario puede funcionar como un verdadero catalizador de alianzas y sinergias en materia educativa e instruccional que pueden resultar provechosas para todos los involucrados (Burrell, Atkins y Burns, 2018).

En este sentido, el profesional de la información no puede ser únicamente un “apoyo” para el maestro (lo cual siempre ha sido un conflicto para los responsables de la biblioteca, que notan con desagrado que sus habilidades instruccionales muchas veces solamente son requeridas para “llenar” las ausencias del docente en el aula), sino que debe desarrollar un verdadero liderazgo que lo posicione como un interlocutor de peso para los miembros de la academia.

Anteriormente se expuso sobre la posibilidad de establecer modelos de instrucción compartida (*coteaching*) aunque, en realidad, las estrategias para que el bibliotecólogo se gane un lugar propio en los cuerpos docentes universitarios pueden ser de varios tipos. Un ejemplo de esto es la necesidad de que el perfil del profesional de la información comience a ampliarse, situándose en áreas más próximas a la academia, para lo cual es crucial la formación del encargado de la biblioteca en habilidades docentes, en el conocimiento de técnicas didácticas, el diseño instruccional y en otros temas afines, para lo cual se pueden aprovechar los cursos y capacitaciones que las mismas universidades ponen al alcance de su planta de profesores.

Ciertamente este proceso es difícil, pues hay que vencer muchas resistencias. La primera de ellas es la de los miembros del gremio, aunque también hay que luchar contra la falta de

comunicación con los maestros o el desinterés del estudiante, quien no ve al bibliotecólogo como una figura docente (González-Fernández-Villavicencio, 2016). Para este problema, otras estrategias pueden ser propuestas.

Una de ellas es la participación del bibliotecario en foros de investigación e intercambio de experiencias docentes y la publicación en revistas de educación (no solamente en aquellas relacionadas con la Bibliotecología o las Ciencias de la Información), en los que se puede promocionar las posibilidades de un LC como laboratorio de aprendizaje, además del papel de los servicios académicos y el trabajo del encargado de la biblioteca como elementos de verdadera ayuda y soporte en los procesos educativos.

En esta vinculación por parte del profesional de la información no debe faltar un legítimo interés e involucramiento en las iniciativas del estudiantado, ya sea mediante sus espacios o a través de la participación activa. No hay que olvidar que, ante la imposibilidad del bibliotecólogo para multiplicarse a fin de cumplir todas las tareas que se realizan en las bibliotecas (pues en un LC de ninguna manera deben descuidarse los servicios de información), muchos de los servicios académicos pueden y deben ser operados por la comunidad estudiantil.

Esto requerirá que el profesional de la información desarrolle grandes dotes de comunicador, facilitador, gestor, negociador, un profesionista dispuesto al trabajo en equipo, líder y especialista en relaciones públicas, mismas que serán de gran utilidad también frente a las autoridades y los administradores del centro educativo.

Y es que, tradicionalmente, la relación entre los responsables de la biblioteca y los directivos y administradores universitarios ha sido compleja, marcada por una lucha por los presupuestos (y otros recursos de diversa índole) y por el establecimiento de atribuciones y responsabilidades. Además, en la práctica, muchas veces son las autoridades de los centros educativos las más reacias a reconocer la evolución que ha presentado el perfil del especialista en bibliotecas (especialmente en el ámbito universitario) y a contemplarlo como un interlocutor y protagonista.

No hay que olvidar que, en primera instancia, la creación misma de un Learning Commons es un evento que, por sí mismo, requiere de negociaciones y acuerdos, ya sea que se construya un edificio nuevo, o bien, se modifique y renueve uno ya existente. Así pues, para que proyectos bibliotecarios de este tipo sean exitosos, es forzoso establecer relaciones de confianza y colaboración con los directivos y los administrativos, las cuales deberán estar alejadas de resistencias de todo tipo (en especial a nuevos planteamientos e ideas), aceptaciones resignadas ante el desacuerdo en propuestas y políticas y el disgusto o actitudes a la defensiva que no son buenas para sacar proyectos adelante, cuando lo deseable sería poseer la habilidad de solucionar conflictos (especialmente si se va a trabajar con personas que no laboran necesariamente en la biblioteca) (Mark, 2019; Foote, 2015).

En este breve listado de las características que debería de poseer un bibliotecólogo en LC que ofrece servicios académicos no deben faltar las competencias tecnológicas, la formación en administración, la flexibilidad y la innovación que un profesional de la información debe cultivar para desarrollar día a día su trabajo, pero también, para responder a la naturaleza cambiante del panorama educativo y a un perfil de biblioteca cada vez más centrado en los servicios (Cherinet, 2018).

Cabe señalar que los *Ambientes para el aprendizaje* de algunas bibliotecas ya han comenzado a ofrecer *servicios académicos* a su comunidad usuaria. Un ejemplo de ello son los William D. Law, Jr Learning Commons que poseen un programa de apoyo para los estudiantes de la Tallahassee Community College en Florida, Estados Unidos. Uno de los aspectos más interesantes de este servicio es lo que esta institución llama *Success coaching*, que funciona de manera gratuita y que prepara a los estudiantes con la ayuda de un mentor (conocido como *Success coach*, quien está disponible por correo y teléfono, por no hablar del hecho de que se ofrecen también conferencias virtuales) para que puedan alcanzar sus propósitos en el plano personal pero, también, desde una perspectiva académica y profesional.

El programa es muy completo pues se trabajan aspectos como la planeación y la administración del tiempo, los métodos y las habilidades de estudio, el control de estrés y otros temas ligados a la ansiedad, la comunicación, las herramientas para tomar apuntes, etcétera (Tallahassee



Community College, 2020). Cabe mencionar que los *Learning Commons* de la Trinity Western University en Canadá y la University of Nebraska en Kearney, Estados Unidos ofrecen también un conjunto de servicios muy similares etiquetados, a su vez, con el título de *Success coaching* (University of Nebraska, 2020; Trinity Western University, 2020).

Los talleres destinados al reforzamiento de habilidades en redacción ya son comunes también en varias universidades. Tal es el caso de la University of Southern Maine en Portland, Estados Unidos, la cual posee un programa presencial y virtual que trabaja con estudiantes que realizan una labor de asistentes para toda la comunidad educativa, y a los cuales se les puede solicitar una cita mediante un sistema en línea (University of Southern Maine, 2020).

Otros programas parecidos pertenecen a la Jerome Library de la Bowling Green State University en Ohio, Estados Unidos, o bien, los LC de la James C. Kirkpatrick Library en la University of Central Missouri en Estados Unidos, cuyas asesorías van desde la solución de dudas en cuestiones de gramática y manejo de citas y referencias, hasta el apoyo para estructurar o pulir borradores de textos escritos (Bowling Green State University, 2020; University of Central Missouri, 2020).

En relación con las matemáticas, algunos LC ya han elaborado iniciativas de soporte para los alumnos. Así, los *Ambientes para el aprendizaje* de la McPherson Library en la University of Victoria, British Columbia, Canadá, tienen un programa de ayuda en matemáticas y estadística (University of Victoria, 2020) que se complementa con un servicio de apoyo en temas de física (University of Victoria, 2020).

Otros institutos educativos que también han desarrollado labores de asesoría en el campo de las ciencias exactas son los Lohr Learning Commons de la Biblioteca Carl A. Rudisill en la Lenoir-Rhyne University de Carolina del Norte, Estados Unidos o los McGoldrick Learning Commons de la Biblioteca Lemieux en la Seattle University, de Estados Unidos (Lenoir-Rhyne University, 2020; Seattle University, 2020).



En el amplio espectro de *servicios académicos* que los LC de las bibliotecas universitarias ofrecen, hay también espacio para la capacitación en diversas áreas del conocimiento. Por ello, entre los eventos y talleres que se ofrecen en los *Ambientes para el Aprendizaje* de las bibliotecas de la University of Miami, Estados Unidos, se proporcionan talleres para el manejo de software y plataformas útiles en la investigación y otras actividades como SPSS, SAS, ArcGIS, R/RStudio, Tableau, etcétera.

Asimismo, estas bibliotecas tienen cursos concretos en el campo de las humanidades digitales. Un caso más de *servicios académicos* enfocados al área tecnológica es el programa de tutorías entre pares en materia tecnológica (ELITE -Emerging Leaders In Technology Education-) implementada por el Wartburg College, en el que los estudiantes fueron una parte crucial del proceso (Elliott, Vandenbark y TeKippe, 2018).

Por otra parte, los Maytum Learning Commons de la Biblioteca Pelletier en el Allegheny College en Pennsylvania, Estados Unidos, han trabajado con otras áreas de la institución para el establecimiento de tutorías en materias como biología, economía, geología y otras. Un ejemplo más de este tipo de consejerías por áreas lo ofrece la biblioteca del British Columbia Institute of Technology, cuyo programa se enfoca en temas como la arquitectura, las ingenierías eléctrica, computacional, mecánica, etcétera. La novedad, en esta última universidad, es que las tutorías individuales se cobran por hora a diferencia de las asesorías grupales (University of Miami Libraries, 2020; Allegheny College, 2020; British Columbia Institute of Technology, 2020).

Otro ejemplo que se pudo localizar fue un proyecto de la University of Southern Maine, en el que se considera que los VLC pueden ser un medio para extender la influencia y el impacto de su LC más allá de sus espacios físicos. Para ello, los VLC podrían ofrecer talleres en línea sobre los temas ya discutidos en este documento, además de que podrían potenciar los servicios de tutoría destinados a la comunidad estudiantil (Higgins, Dexter, Nutty y Grubb, s.f.).

Como puede verse, la implementación de los *servicios académicos* en los *Ambientes para el aprendizaje* ya es una tendencia sostenida que promete aumentar con el paso del tiempo. Por tanto, todas las bibliotecas universitarias (no solamente las que operan bajo el modelo LC)



deben asumir plenamente la responsabilidad y el liderazgo que acarrea el acoger este tipo de servicios en sus espacios que, a su vez, responden a las problemáticas del mundo y del entorno académico. De no hacerlo, se corre el riesgo de que otras instancias dentro de las instituciones educativas asuman este tipo de compromisos, desplazando a las bibliotecas del lugar central que les corresponde en la misión y los propósitos educativos de las universidades.

Ante todo esto, el profesional en bibliotecología tiene la gran oportunidad de adaptarse a estas nuevas posibilidades y evolucionar en direcciones cada vez más innovadoras. Esto implica plantear la interrogante sobre cuáles son las características y conocimientos que un responsable de biblioteca deberá poseer para trabajar en un *LC*, especialmente cuando se planea y dirige un programa de *servicios académicos* que deberá existir con los servicios tradicionales de información que una biblioteca otorga y que no deben ser dejados de lado, pese a la relevancia del enfoque académico que la realidad demanda cada vez más a las bibliotecas universitarias.

#### **IV. Conclusiones**

Los *Learning Commons* o *Ambientes para el aprendizaje* son un modelo bibliotecario de creación y rápida expansión en el panorama educativo anglosajón, y cuyo principal propósito es apoyar el aprendizaje, la creatividad, el trabajo en equipo y la investigación. Para ello, este esquema posee atributos como un funcionamiento colaborativo, en el que diversos actores educativos unen esfuerzos para motivar una cultura del aprendizaje, además de un espacio físico amigable y un entorno virtual flexibles que funcionan como un laboratorio en el que se pueden llevar a cabo toda clase de experiencias pedagógicas.

En los últimos años, los *LC* de una cantidad importante de universidades han comenzado a ser operados con toda una serie de actividades (centradas en la redacción, la enseñanza de las matemáticas y otras disciplinas, además del apoyo al alumnado para evitar la deserción, o bien, para motivar la autoestima y el liderazgo) para las cuales se propone el nombre de *servicios académicos*.





Esta clase de servicios puede definirse como aquellos que tienen el propósito de apoyar el trabajo de los docentes, el cumplimiento de los objetivos de las universidades, además de la vinculación de éstas con el entorno y los procesos destinados al desarrollo y fortalecimiento de habilidades, competencias y conocimientos en el alumno a fin de lograr su desenvolvimiento académico y profesional en el futuro. Para ello, entre las características más importantes de los *servicios académicos* en LC se encuentran la transversalidad, la gradualidad, la flexibilidad, la innovación, el dinamismo, el trabajo en equipo, la corresponsabilidad extendida y habilidades nuevas por parte del bibliotecario.

Ciertamente, los *servicios académicos* requieren de un perfil bibliotecario en el que el liderazgo en temas de enseñanza y aprendizaje (para lo cual el profesional de la información debe capacitarse en este tipo de temas y actualizarse en foros y congresos sobre cuestiones educativas) se combine con la capacidad para trabajar con otros (sean miembros del personal de la biblioteca o no), la comunicación, la gestión, la habilidad para actuar como facilitador, negociador y entendido en relaciones públicas.

## V. Referencias bibliográficas

- Al-Harrasi, A. y Taha, A. (2019). Networked library access and services delivery for the blind and visually impaired university students: evidence from the UAE. *Information discovery and delivery*, 47(3), 117-124. <https://doi.org/10.1108/IDD-07-2017-0058>
- Allegheny College. (2020). *Subject Consulting / Tutoring*. Recuperado de <https://sites.allegheny.edu/learningcommons/tutoring/>
- Allendez-Sullivan, P. M. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la competencia laboral del bibliotecario del siglo XXI. *Biblios*, 5(17), 25-35.
- Arras-Vota, A. M., Fierro-Murga, L. E., Jáquez-Balderrama, J. L. y López-Díaz, J. C. (2010). Redes de colaboración, estrategia empresarial en la inserción a cadenas de valor. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 26, 215-225.
- Bell, S. (2018). Addressing student plagiarism from the library learning commons. *Information and Learning Sciences*, 119(3/4), 203-214. <https://doi.org/10.1108/ILS-10-2017-0105>



- Bennett, J. Jr. (15 de Julio de 2016). Auburndale Public Library to host reading flash mob. *The Ledger*. Recuperado de <https://www.theledger.com/news/20160715/auburndale-public-library-to-host-reading-flash-mob>
- Bennett, S. (2015). Putting learning into library planning. *Libraries and the academy*, 15(2), 215-231. <https://doi.org/10.1353/pla.2015.0014>
- Bowling Green State University. (2020). *The writing center*. Recuperado de <https://www.bgsu.edu/learning-commons/writing.html>
- British Columbia Institut of Technology. (2020). *Peer Tutoring*. Recuperado de <https://www.bcit.ca/learningcommons/peer/index.shtml>.
- Burress, R., Atkins, C. y Burns, C. (2018). Learning Commons as a Catalyst for Instructional Partnerships. *Teacher Librarian*, 45(4), 28-31.
- Cherinet, Y. M. (2018). Blended skills and future roles of librarians. *Library Management*, 39(1/2), 93-105. <https://doi.org/10.1108/LM-02-2017-0015>
- Cohen, S. (2015). Coteaching. *Teacher Librarian*, 42(5), 8-11.
- Cox, J. (2018). Positioning the Academic Library within the Institution: A Literature Review. *New Review of Academic Librarianship*, 24(3-4), 219-243. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1466342>
- Daigle, M. (27 de febrero de 2014). Rumford Library to host free yoga class on March 6. *Sun Journal*. Recuperado de <https://www.sunjournal.com/2014/02/27/rumford-library-host-free-yoga-class-march-6/>
- Department of Education and Early Childhood Development (2018). *Extending The Classroom: The Library Learning Commons. A Curriculum Support Document – 2018*. Recuperado de [https://www.gov.nl.ca/eecd/files/pdf\\_extending\\_the\\_classroom-the\\_library\\_learning\\_commons\\_june\\_15\\_2018.pdf](https://www.gov.nl.ca/eecd/files/pdf_extending_the_classroom-the_library_learning_commons_june_15_2018.pdf)
- Dron, J. y Anderson, T. (2014). Filling the Gaps With a Virtual Learning Commons at an Online University [Ponencia]. *European Conference on Social Media*, Brighton, Reino Unido. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=qVQJBAAQBAJ&lpg=PA144&ots=WKITWcclwZ&dq=%22Filling%20the%20Gaps%20With%20a%20Virtual%20Learning%20Commons%20at%20an%20Online%20University%22&hl=es&pg=PA144#v=onepage&q=%22Filling>

[ng%20the%20Gaps%20With%20a%20Virtual%20Learning%20Commons%20at%20an%20Online%20University%22&f=false](http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/index)

- Elliott, C. R., Vandebark, R. T. y TeKippe, S. (2018). An ELITE service model: Creating and implementing a peer-to-peer library tech support team. *College & Undergraduate Libraries*, 25(2), 110-121. <https://doi.org/10.1080/10691316.2018.1441770>
- Foote, C. (2015). The Librarian--Principal Relationship. *Teacher Librarian*, 42(4), 27-28.
- Gallo-León, J.P. (2015). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la información*, 24(2), 87-93. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>
- Gardner, B., Napier T. L. y Carpenter R.G. (2013). Reinventing Library Spaces and Services: Harnessing Campus Partnerships to Initiate and Sustain Transformational Change. *Advances in Librarianship*, 37, 135-151. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(2013\)0000037010](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2013)0000037010)
- González-Fernández-Villavicencio, N. (2016). El bibliotecario-docente-universitario es un 'sin papeles'. *Anuario ThinkEPI*, 10, 60-67. <http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.06>
- Hanemann, U. y Krolak, L. (eds.). (2017). *Fostering a culture of reading and writing: examples of dynamic literate environments*. Hamburg: UNESCO Institute for lifelong learning. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000257933>
- Harris, S. (2016). Distinctive services in academic librarianship. *New Library World*, 117(9/10), 596-625. <https://doi-org.pbidi.unam.mx:2443/10.1108/NLW-05-2016-0036>
- Higgins, E., Dexter, P., Nutty, D. y Grubb, W. (s.f.). *LEARNING COMMONS: A Dynamic and Collaborative Environment of Student Learning and Academic Support*. Recuperado de <http://docplayer.net/20815591-Learning-commons-a-dynamic-and-collaborative-environment-of-student-learning-and-academic-support.html>
- Hubbard, M. A. y Loos, A. T. (2013). Academic library participation in recruitment and retention initiatives. *Reference Services Review*, 41(2), 157-181. <https://doi.org/10.1108/00907321311326183>
- Independent Group of Scientists appointed by the Secretary General. (2019). *Global Sustainable Development Report 2019: The Future is Now – Science for Achieving Sustainable Development*. New York: United Nations.
- Ingram, C. (2018). “Doga” brings yoga with dogs to library. *High Point Enterprise*. Recuperado de <https://hpenews.com/news/135/doga-brings-yoga-with-dogs-to-library/>



- Intzidis, E. y Karantzola, E. (2008). Literacies for active citizenship. En *Literacy and the promotion of citizenship: discourses and effective practices* (7-12). Hamburg: UNESCO Institute for lifelong learning, 2008.
- Johnson, K. (2016). Bridging Two Worlds. *Teacher Librarian*, 43(3), 19-23.
- Keith, K. J. 2015. Three Heads Are Better Than One. *Teacher librarian*, 42(5), 12-18.
- Keyes, K. (2017). Welcoming spaces: Supporting parenting students at the Academic Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(4), 319-328.  
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.06.001>
- Knapp, J. A., Rowland, N. J. y Charles, E. P. (2014). Retaining students by embedding librarians into undergraduate research experiences. *Reference Services Review*, 42(1), 129-147.  
<https://doi.org/10.1108/RSR-02-2013-0012>
- Knight, J. A. (2017). Academic librarians as change champions: a framework for managing change. *Library Management*, 38(6/7), 294-301. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2017-0031>
- Knight, L., Hight, M. y Polfer, L. (2010). Rethinking the library for the international student community. *Reference Service Review*, 38(4), 581-605.  
<https://doi.org/10.1108/00907321011090746>
- Koechling, C. (2015). Be a Learning Leader @ Your Library Learning Commons. *Teacher Librarian*, 22(3), 30-32.
- Kompar, F. (2015). Re-imagining the school library. *Teacher Librarian*, 42(4), 20-24.
- Kompar, F. (2018). Every year is the year of the Learning Commons: A Challenge--Become a Showcase Learning Commons School or District. *Teacher Librarian*, 46(2), 58-61.
- Labra, O. (2013). Positivismo y Constructivismo: Un análisis para la investigación social. *RUMBOS TS*, (7), 12-21. Recuperado de <http://revistafacso.ucevallejos.cl/index.php/rumbos/article/view/135/131>
- Lai, K. (2015). A roadshow of library resources: familiarize students with what you have. *Reference Services Review*, 43(2), 280-291. <https://doi.org/10.1108/RSR-11-2014-0053>
- Lampert, L. D. y Meyers-Martin, C. (2019). *Creating a learning commons: a practical guide for librarians*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Lenoir-Rhyne University. (2020). *Lohr Learning Commons*. Recuperado de <https://www.lr.edu/student-life/lohr-learning-commons>

- Lenstra, N. (2018). The Role of Public Librarians in Supporting Physical Activity. En *Challenging the “Jacks of All Trades but Masters of None” Librarian Syndrome (Advances in Library Administration and Organization, Vol. 39)* (185-205). Emerald Publishing Limited.  
<https://doi.org/10.1108/S0732-067120180000039012>
- Loertscher, D. V. y Koechlin, C. (2015). Coteaching and the Learning Commons. *Teacher Librarian*, 43(2), 12-16.
- Loertscher, D. V. y Zepnik, J. (2019). Coteaching Revisited: The Replication Study. *Teacher Librarian*, 47(1), 40-47.
- Mark, D. (2019). Strong Leadership Builds Libraries: The Vital Role of Administrators in the School Library Learning Commons. *Canadian School Libraries Journal*, 15.
- McDaniel, S. (2018). Library roles in advancing graduate peer-tutor agency and integrated academic literacies. *Reference Service Review*, 46(2), 272-293.  
<https://doi.org/10.1108/RSR-02-2018-0017>
- Morales-López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *e-Ciencias de la Información*, 8(2), 3-19. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>
- Moreillon, J. (2017). The Learning Commons. *Teacher Librarian*, 44(3), 21-25.
- Narvárez-Rivero, M. y Prada-Mendoza, A. (2005). Aprendizaje Autodirigido y desempeño académico. *Tiempo de educar*, 2005, 6(11), 115-146.
- Niño-González, J. I., Barquero-Cabrero, M. y García-García, E. (2017). Opinión pública e infoxicación en las redes: Los fundamentos de la post-verdad. *Vivat Academia*, (139).  
<https://doi.org/10.15178/va.2017.139.83-94>
- Oficina de Ciencias de la UNESCO para América Latina. (1972). *La matemática y la educación*. Montevideo: Oficina de ciencias de la UNESCO para América Latina.
- Oliveira, S. M. (2017). The academic library's role in student retention: a review of the literature. *Library Review*, 66(4/5), 310-329. <https://doi.org/10.1108/LR-12-2016-0102>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). *Replantear la educación: ¿Hacia un bien común mundial?* París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2006). *Assessing Scientific, Reading and Mathematical Literacy: A Framework for PISA 2006*. París: PISA; OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2011). *Preventing and Reducing Armed Violence in Urban Areas: Programming Note, Conflict and Fragility*. París: OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264107199-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2015). Gender equality. *Trends Shaping Education Spotlights*, (7). <https://doi-org.pbidi.unam.mx:2443/10.1787/ea1ec35f-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019a). *Artificial Intelligence in Society*. París: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/eedfee77-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019b). *PISA 2018 Results (Volume III): What School Life Means for Students' Lives*. París: PISA; OECD Publishing, 2019b. <https://doi.org/10.1787/acd78851-en>
- Palomino, N. E. y Ferreira-Gouveia, P. (2011). Righting the academic paper: A collaboration between library services and the writing centre in a Canadian academic setting. *New Library World*, 112(3/4), 131-140. <https://doi.org/10.1108/03074801111117032>
- Pardo-Rodríguez, L. E., Romero-Otero, I. S. y Rodríguez-Sánchez, P. J. (2018). El accionar de la Biblioteca Pública en un ecosistema de emprendimiento e innovación En *Experiencias y percepciones de las bibliotecas ante el desafío del desarrollo sostenible* (41-71). México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Rincón-Muñoz, C. I., Stolle-Arranz, A. y Rodríguez-Sumaza, C. (2014). El potencial de la corresponsabilidad en el ámbito universitario: una experiencia de trabajo colaborativo desde la biblioteca para la formación en la prevención de la violencia de género. *Anales de Documentación*, 17(2), 1-15. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.17.2.200211>
- Ríos-Ortega, J. (2018). Presentación. En *Experiencias y percepciones de las bibliotecas ante el desafío del desarrollo sostenible* (IX-XIII). México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Rodríguez-Castro, H. (1995). Sobre el papel del bibliotecólogo. *Bibliotecas*, 1995, XIII (1).
- Roots-Lewis, K. (2016). The school librarian and leadership. What can be learned? *Teacher librarian*, 43(4), 18-21.

- Sanabria-Rangel, P. E., Morales-Rubiano, M. E., Ortiz-Riaga, C. (2015). Interacción universidad y entorno: marco para el emprendimiento. *Educación y educadores*, 18(1), 111-134. <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2015.18.1.7>
- Sánchez-García, S. y Yubero, S. (2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. *El profesional de la información*, 24(2), 103-111. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.03>
- Seattle University. (2020). *Math Lab*. Recuperado de <https://www.seattleu.edu/scieng/math/student-resources/math-lab/>
- Sierra-Pérez, J. H. (2005). Aprendizaje autónomo: eje articulador de la educación virtual. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (14).
- Strange, T. y Bayley, A. (2008). *Sustainable Development: Linking economy, society, environment*. París: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264055742-en>
- Tallahassee Community College. (2020). *Success coaching*. <https://www.tcc.fl.edu/academics/academic-divisions/learning-commons/success-coaching-/>
- Trinity Western University. (2020). *Success Coaching*. Recuperado de <https://create.twu.ca/learningcommons/academic-coaching/>
- University of Central Missouri. (2020). *Writing center*. Recuperado de <https://www.ucmo.edu/offices/learning-commons/writing-center//>
- University of Miami Libraries. (2020). *Learning Commons Workshops*. Recuperado de <https://www.library.miami.edu/learningcommons/workshops.html>
- University of Nebraska at Kearney. (2020). *Success Coaching*. Recuperado de [http://www.unk.edu/offices/learning\\_commons/success-coaching.php](http://www.unk.edu/offices/learning_commons/success-coaching.php)
- University of Southern Maine. (2020). *Writing assistants*. Recuperado de <https://usm.maine.edu/learningcommons/writing-assistants/>
- University of Victoria. (2020). *Physics Help*. Recuperado de <https://www.uvic.ca/library/locations/home/learning/physics.php>
- Math and Statistics Help*. (s.f.). Recuperado de <https://www.uvic.ca/library/locations/home/learning/math.php>
- Viaña, J. (2009). Teoría crítica o positivismo en la práctica pedagógica. *Revista Integra Educativa*, 2(1), 109-123.

- Walter, S. (2018). Communicating value through strategic engagement: Promoting awareness of the “value of libraries” through alignment across academic, student, and administrative affairs. *Library Management*, 39(3/4), 154-165. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2017-0093>
- Warwick, C., Terras, M., Galina, I., Huntington, P. y Pappa, N. (2008). Library and information resources and users of digital resources in the humanities. *Program: electronic library and information systems*, 42(1), 5-27. <https://doi.org/10.1108/00330330810851555>
- Wexelbaum, R. S. (2018). Do libraries save LGBT students? *Library Management*, 39, (1/2), 31-58. <https://doi.org/10.1108/LM-02-2017-0014>
- Zhang, Y., Liu, S. y Mathews, E. (2015). Convergence of digital humanities and digital libraries. *Library management*, 36(4/5), 362-377. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2014-0116>

## VI. Notas de la persona autora

Larisa González Martínez: Maestra en Ciencias de la Información por la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y Doctora en Historia por la Universidad de Guanajuato. Correo electrónico: [larisa.gonzalez.martinez@hotmail.com](mailto:larisa.gonzalez.martinez@hotmail.com).  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1364-0990>

\* Traducción propia de la autora

