



**Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, en torno al quehacer bibliotecológico**

Laura María Betancur Ríos

Trabajo de grado presentado Para el título de Bibliotecólogo

Asesor

Jaider Ochoa Gutiérrez Magíster (MSc) en Gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación

Universidad de Antioquia  
Escuela Interamericana de Bibliotecología  
Bibliotecología  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2024

---

Cita

(Betancur Ríos, 2024)

---

**Referencia**

**Estilo APA 7 (2020)**

Betancur Ríos, Laura (2024). Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, entorno al quehacer bibliotecológico [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

---



CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

### **Dedicatoria**

A mi madre, por siempre creer en mí, y en que este sueño de infancia se convertiría en una realidad.

### **Agradecimientos**

A Dios, por permitir que culminara este proyecto a tiempo y con excelencia. Mi familia por su apoyo y por acompañarme durante todo el proceso dentro de esta carrera. También a mis docentes de la facultad de la Universidad de Antioquia que me alentaron a pesar de las múltiples veces que debí cancelar por enfermedad. Principalmente a mi asesor de trabajo de grado: Jaider Ochoa, porque me apoyó e instruyó en cada etapa del proyecto y me dio un norte en este trabajo, cuando a veces ni yo misma estaba convencida de ello. Y no menos importante, a cada uno de los bibliotecólogos del SBPM que me brindaron su opinión al respecto de la Inteligencia Artificial, sacando tiempo de su agenda para platicar y aportar a esta investigación. Esto es para ustedes.

## Tabla de contenido

Lista de tablas.....	6
Siglas, acrónimos y abreviaturas.....	7
Resumen.....	8
Introducción y Justificación.....	9
1. Planteamiento del problema.....	11
2. Objetivos.....	11
2.1 Objetivo general.....	11
2.2 Objetivos específicos.....	11
3. Marco contextual.....	12
4. Marco teórico.....	14
5. Metodología.....	26
6. Resultados.....	30
6.1 Estudio de literatura:.....	30
6.1.1 Búsqueda:.....	30
6.1.2 Evaluación.....	33
6.1.3 Síntesis del estudio de literatura:.....	40
6.2 Entrevistas.....	40
6.2.1 Preliminares:.....	40
6.2.2 Preguntas de las entrevistas.....	43
6.2.3 Resultados de la entrevista.....	46
7. Discusión (Análisis de resultados):.....	48
8. Conclusiones.....	52
8.1 Otros detalles finales para añadir:.....	53
9. Recomendaciones.....	54

9.1 Futuras investigaciones: .....	54
9.2 Recomendación para la academia: .....	54
10. Referencias .....	56
11. Anexos .....	61
11.1 Ficha de formato de entrevista enviado a los bibliotecólogos del sistema .....	61
11.2 Transcripción de las entrevistas hechas a los bibliotecólogos del sistema .....	63

## Listado de tablas

<b>Tabla 1 Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín</b> .....	14
<b>Tabla 2 Metodología</b> .....	26
<b>Tabla 3 Métodos de búsqueda “Google Scholar”</b> .....	31
<b>Tabla 4 Búsqueda en LENS</b> .....	32
<b>Tabla 5 Búsqueda en Scopus</b> .....	32
<b>Tabla 6 Origen del texto</b> .....	34
<b>Tabla 7 Idioma</b> .....	34
<b>Tabla 8 Temporalidad</b> .....	34
<b>Tabla 9 Análisis por temáticas</b> .....	39
<b>Tabla 10 Selección de las bibliotecas</b> .....	43
<b>Tabla 11 Entrevista</b> .....	44
<b>Tabla 12 Resultados</b> .....	47

### **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

<b>APA</b>	American Psychological Association
<b>UdeA</b>	Universidad de Antioquia
<b>IA</b>	Inteligencia Artificial
<b>AI</b>	Artificial Intelligence
<b>BP</b>	Biblioteca Publica
<b>SBPM</b>	Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín
<b>UI</b>	Unidad de Información
<b>IAG'S</b>	Inteligencias Artificiales Generativas

## Resumen

El siguiente trabajo académico, pretende mostrar y explicar en un análisis investigativo la respuesta a la pregunta sobre cuáles son los conocimientos y percepciones del personal bibliotecario en cuanto a la influencia de la inteligencia artificial – más específicamente las Inteligencias Artificiales Generativas – en las bibliotecas públicas del SBPM. Llevando a cabo para ello un estudio de literatura sobre las opiniones de diferentes autores que conocen del tema; recopilando entrevistas de profesionales de la información del sistema; y definiendo en qué consisten estas tecnologías y de qué forma a futuro se verían influenciadas las unidades de información pertenecientes a dicho Sistema, en su quehacer bibliotecológico si se llegase a utilizar la IA en los espacios bibliotecarios y sus servicios, generando recomendaciones que sirvan a futuro para el personal y sus usuarios.

***Palabras clave:*** Inteligencia artificial - Bibliotecas públicas - Medellín – Conocimiento - Percepción - Bibliotecología - Unidades de información - Chatgpt – Inteligencia artificial generativa

## Introducción y Justificación

Las unidades de información han existido desde muchísimos siglos atrás, siendo siempre esos recintos de preservación del conocimiento, donde sus usuarios han podido consultarlo ya sea en tablillas o piedra como en la biblioteca de Nínive (Historiae, 2018) pasando por papiros en la de Alejandría (Escritores.org, 2020) (Narea Cortés, 2023) (Gonzalez García, 2023), hasta llegar a los libros y documentos tal y como los conocemos hoy en día. Y con ellos, siempre han estado los profesionales de la información también llamados bibliotecólogos, que a través del tiempo se han preocupado porque esa información y conocimiento se mantenga; pasando por guerras y catástrofes, e incluso el arribo de la tecnología que se decía sería el fin del papel y la consulta física para pasar a lo digital y la internet. Las bibliotecas y sus bibliotecólogos han permanecido allí. ¿Pero hay algo que se esté uniendo a las nuevas tecnologías que podría ser el verdadero fin del quehacer bibliotecológico y los profesionales de la información como lo conocemos? Podría ser que sí, como podría ser que no. A pasos agigantados está entrando en auge el uso de la inteligencia artificial con todos sus algoritmos y herramientas que facilitan y simplifican muchas cosas manuales que antes eran engorrosas. Definida como: *“La construcción de programas informáticos que se dedican a tareas que, por el momento, son realizadas de manera más satisfactoria por los seres humanos porque requieren procesos mentales de alto nivel tales como: aprendizaje perceptivo, organización de la memoria y razonamiento crítico”*. (Narea Cortés, 2023, pag 1 -36) Su misión no es más que hacer la vida de nosotros los seres humanos más fácil y rápida. Ya muchos bancos y empresas la utilizan obteniendo grandes resultados, y al pensar a futuro en hacerlas parte también del quehacer de las bibliotecas uno creería que agilizarían bastantes procesos y servicios. ¿Pero qué pasará con el bibliotecólogo? ¿Lo ayudará de la misma manera?

Esto es lo que se espera abordar en el siguiente trabajo, en base a las percepciones y conocimientos que poseen los profesionales de la información sobre ella, y si nos perjudica o beneficia a futuro en las unidades de información. La investigación responderá a su vez, a preguntas como: *“¿La inteligencia artificial facilitará los procesos de las unidades de información sin dejar de lado al profesional de la información? ¿De llegarse a implementar se reduciría la carga laboral de las unidades de información? ¿Serían muchos los desempleados en el campo bibliotecológico viendo sus puestos reemplazados por la robótica de la inteligencia artificial, y los puestos de*

*referencia siendo ahora mejor atendidos por Chatgpt y otras herramientas? O por el contrario ¿las unidades de información no están listas para este auge tecnológico y llevar a cabo su uso en todos los procesos?”* Y brindará claridad sobre cómo está el campo de la bibliotecología con respecto a la IA y sus herramientas.

Este trabajo de grado se llevará a cabo en la ciudad de Medellín, también llamada el Distrito especial de ciencia y tecnología, y la ciudad más innovadora de Colombia. Y nos apoyaremos en seis de las veintidós bibliotecas que hacen parte del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (SBPM) obteniendo información de sus profesionales de la información encargados y sus procesos; y analizar así, según esas opiniones, cual creen que pueda ser el fin de nuestra profesión con respecto a la IA.

### **¿De dónde surgió la idea?**

Estando entre sexto y séptimo semestre de la carrera de bibliotecología (2022 – 2023) y viendo el área de comunicación científica, el docente encargado – Alejandro Uribe – en aquel entonces, nos hacía mucho énfasis e informaba acerca de la manera en que la inteligencia artificial llegaba a cada parte de nuestra cotidianidad para cambiarla en muchos aspectos. Varios de ellos a través de Chatgpt, parte de las llamadas inteligencias artificiales generativas: *“un prototipo de chatbots de inteligencia artificial desarrollado en 2022 por OpenAI que se especializa en el diálogo. El chatbots es un gran modelo de lenguaje, ajustado con técnicas de aprendizaje tanto supervisadas como de refuerzo”*. (Gonzalez García, 2023) (Rodríguez, 2017) Como hasta en las tareas más simples se hacía uso de este y que, aunque la IA lleva mucho tiempo entre nosotros, solo ahora se ha dado un boom con ella gracias a las nuevas tecnologías y los teléfonos móviles más avanzados. Este tema me suscitó dudas porque, aunque es una herramienta para obtener información fácil y rápida de internet haciendo los trabajos académicos más simples en ocasiones, no es muy precisa en resultados, y no se fija mucho en temas éticos como la protección de derechos de autor y la privacidad de sus usuarios. Por eso indagué sobre él al respecto, y es cuando aparece el gran choque para mi carrera: viendo este nuevo avance tecnológico tomando mi postura de usuaria, acudir a la labor de la inteligencia artificial y Chatgpt me ahorra horas de búsqueda en libros y documentos de un tema en específico. Lo que antes me tardaba dos horas ahora lo podría tener en la palma de mi mano en dos segundos. Pero como futura bibliotecóloga se me suscita la duda de: ¿Dónde quedan las bibliotecas y la labor de sus profesionales de la información? ¿De

verdad como yo me lo supongo la labor de un referencista por ejemplo se verá reemplazada por una máquina como los chats con robots, queriendo el usuario acortar los tiempos de espera o de consulta? Y si con la capacidad que tiene la inteligencia artificial, se incluye en otros procesos de la biblioteca, ¿el resto del personal será sacado de las bibliotecas para ser reemplazados por robots? O por el contrario seremos nosotros quienes le demos ese uso de manera diferente, como un apoyo a nuestra profesión.

Este es mi deseo dentro del trabajo académico. Indagar, buscar respuestas y analizar qué tan avanzada puede estar la IA y su uso en bibliotecas como para considerar si nuestra labor a futuro se vea perjudicada. Si esta vez sí será el final definitivo de las unidades de información y sus profesionales; o nos estamos adelantando mucho, no dilucidando muy bien cuál es la realidad.

## **1. Planteamiento del problema**

¿Cuáles son las percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, referente a la llegada de la Inteligencia Artificial dentro de su quehacer bibliotecológico?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Analizar las percepciones y conocimientos del personal bibliotecario en cuanto a la llegada de la inteligencia artificial, para una reflexión referente a los cambios que puede suscitar en el quehacer bibliotecario.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Explorar en bases de datos y textos académicos qué se ha investigado respecto al tema de la inteligencia artificial en las bibliotecas públicas, para dar cuenta de que tan reciente o trabajado se encuentra el tema, y si existen antecedentes de este proyecto en Colombia.

- Examinar e indagar los conocimientos y actitudes del personal bibliotecario de seis de las veintidós bibliotecas públicas del SBPM sobre la llegada de la IA a las unidades de información, para comprender cual creen que es el futuro de los profesionales de la información.
- Presentar un informe detallado de los resultados de la investigación basado en un análisis cualitativo de las opiniones recogidas, para reflexionar sobre cómo se verá influenciada nuestra profesión con la IA y que camino seguir a futuro.

### 3. Marco contextual

Para poner en contexto al lector en este trabajo de grado, hay que hablar de dos temas fundamentales antes de entrar en materia sobre lo que es la inteligencia artificial y las bibliotecas. Y para ello es preciso que se conozca el lugar donde se desarrolla este proceso investigativo.

- **Medellín, Colombia**
- **Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín**

El lector debe ubicarse geográficamente y por ello empezamos definiendo nuestro territorio. Medellín es una ciudad de Colombia, ubicada en el Valle de Aburrá y popularmente conocida como la “*Ciudad de la eterna primavera*” o “*La tacita de plata*”. (Rodríguez, 2017) Fue fundada en el año 1625 y debe su nombre al español Don Pedro Portocarrero, cuyo condado en España lleva el mismo nombre. Rodeada de montañas es un lugar cálido tanto por su clima como por la amabilidad de su gente. (Alcaldía de Medellín, S.f) Su población está distribuida en seis zonas del área urbana con dieciséis comunas, 249 barrios y cinco corregimientos. (Secretaría de salud, 2018) Es conocida mundialmente por sus fiestas como la feria de las flores, pero también por ser la ciudad más innovadora en tecnología e información (MinTIC, 2018). Lo que la hace lugar en potencia para el desarrollo y uso de la inteligencia artificial.

Culturalmente, Medellín es una ciudad con mucha prelación a la lectura y el conocimiento; además de tener sus fiestas del libro y la cultura cada año, posee un sistema de bibliotecas públicas bien organizado y presto para atender a sus usuarios. ¿En qué consiste? Según la Alcaldía de Medellín, ente gubernamental principal de la ciudad, “*El Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, con sus siglas SBPM, es un conjunto de redes de bibliotecas que comparten entre sí intereses por obtener mejores niveles de acceso a la información entre otros logros como la*

*creación de proyectos que apunten al desarrollo educativo y social de la región”*. (Alcaldía de Medellín, Alcaldía de Medellín, 2022) En la actualidad este sistema abarca en total veintidós bibliotecas públicas y una especializada que dependen de la Secretaría de Cultura y trabaja mancomunadamente con la Red de Bibliotecas Públicas de Medellín y el Área Metropolitana, integrando así las bibliotecas del Valle de Aburrá, las que hacen parte de la Alcaldía y los parques biblioteca que se han construido hasta ahora. (Alcaldía de Medellín, 2022) Albergan material de consulta disponible a todo público en diferentes soportes como son: documentos, libros impresos, videos, multimedia, revistas y textos online, además de otros tipos de proyectos culturales. La atención es siempre gratuita y para todo público que necesite de la información.

Su composición es la siguiente:

<b>PARQUES BIBLIOTECA</b>	<b>BIBLIOTECAS DE PROXIMIDAD</b>
PB Belén	Biblioteca Centro Occidental
PB Fernando Botero (San Cristóbal)	Biblioteca Pública Altavista
PB Gabriel García Márquez (Doce de Octubre)	BP Ávila
PB José Horacio Betancur (San Antonio de Prado)	Biblioteca Público Barrial Fernando Gómez Martínez
PB León de Greiff (La Ladera)	Biblioteca Público Barrial La Floresta
PB Manuel Mejía Vallejo (Guayabal)	Biblioteca Público Corregimental El Limonar
PB Nororiental	BPC San Sebastián de Palmitas
PB Nuevo Occidente (Lusitania)	BPC Santa Elena
PB Presbítero José Luis Arroyave (San Javier)	Biblioteca Público Escolar Granizal
PB Tomás Carrasquilla (La Quintana)	BPE Popular N° 2
<b>BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO</b>	BPE Santa Cruz
BPP Sede Central	BP El Poblado
Biblioteca Pública Filial Juan Zuleta Ferrer	<b>CENTROS DE DOCUMENTACIÓN</b>
BPF La Loma	CD De Planeación
BPF San Antonio de Prado	CD En Primera infancia - Buen Comienzo
BPF Tren de Papel	CD Especializado en deporte - INDER

	Centro de Investigación e Información Ambiental
	Centro de Recursos para la Activación de Memoria
	Centro de Documentación Musical El Jordán
	Casa de Literatura San Germán
	Repositorio Digital de Salud

*Tabla 1 Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*

Este es el sistema con el que pretende trabajarse en el proyecto, solo seleccionando seis de ellas.

#### **4. Marco teórico**

Igual que el marco contextual, el lector debe saber y entender cada término que se usará en este proyecto de grado. Aquellos que son el eje central del tema y por qué se lleva a cabo esta investigación. Para ello se llevó a cabo este marco teórico donde se expondrán cada uno. No como un glosario sino una unidad. Se siguió una línea desde el tema más grande hasta desglosarlo en el más pequeño, empezando por lo más fundamental como es la bibliotecología, hasta finalizar en los más específicos como inteligencia artificial generativa y Chatgpt.

Tendrá este orden:

- 1. Bibliotecología**
- 2. Unidad de Información**
- 3. Biblioteca Pública**
- 4. Perfil bibliotecario**
- 5. TICS (Tecnologías de la información y el conocimiento)**
- 6. Inteligencia artificial**
- 7. Inteligencia artificial generativa**
- 8. Machine Learning – Deep Learning**
- 8. Chatgpt**
- 9. Conocimiento**
- 10. Percepción**

Iniciemos por lo más grande y complejo de comprender. Uno de los temas principales de esta investigación, como es la bibliotecología. Porque si más adelante se espera hablar de las bibliotecas, el perfil bibliotecario y demás, es necesario explicar de dónde proviene esto. Comprendemos por bibliotecología como aquella ciencia que estudia la información, el conocimiento y la disposición de las bibliotecas al servicio de las personas. *“El término de bibliotecología proviene de las palabras griegas ‘Biblion’ que significa libro, y ‘theke’ definida como caja; además de ‘logos’ estudio”*. (Chinchilla Arley, 2017) Lo que se comprende como el estudio de las bibliotecas y los libros. El primero en hacer uso de este término fue el profesor y bibliófilo Domingo Buonocuore en el año 1984. Él la definió como *“Conjunto de conocimientos relacionados a los libros y a las bibliotecas”*. (Buonocuore, 1976) El autor Alejandro Parada afirma en su texto *‘Nuestra razón de ser, ¿qué es la bibliotecología?’* que *“Desde hace mucho tiempo se ha considerado a la bibliotecología una disciplina independiente como parte de las ciencias sociales. Mientras que para otros debía aspirar a ser una técnica con profunda vocación científica; y para algunos, era un arte o, acaso, un quehacer que se debatía entre lo artesanal, lo utilitario, lo empirista y lo erudito”*. (Parada, 2004) Ahora con la llegada de las nuevas tecnologías se puede decir que la labor ha cambiado un poco, evitando más lo manual y pasando a lo digital. Hoy día la RAE acorta su definición y la hace más exacta como *“Ciencia que estudia a las bibliotecas en todos sus aspectos”*. (Diccionario de la Real Academia, S.f.) ¿La pregunta es en cuáles? Uno de los objetivos de esta ciencia según el autor Alberto Cajal es *“proporcionar conocimiento necesario de una forma organizada con libros, documentos, fichas y todo material capaz de despejar dudas y aportar comprensión sobre cualquier tema. Así mismo, salvaguardar este material dispuesto para los usuarios”*. (Cajal, 2019) ¿Cómo, ¿dónde y de qué manera? La bibliotecología es como el tallo de un árbol, y los temas que se desglosan de ella, como los siguientes, son sus ramas.

- **Unidad de Información**
- **Biblioteca Pública**
- **Perfil Bibliotecario**

La información de la que se encarga la bibliotecología se encuentra en las unidades de la información. Qué es ese lugar donde se dispone el conocimiento. Pilar del Campo define las unidades de información: *“Es una unidad organizada que tiene por objeto la producción, análisis,*

*conservación y difusión de la documentación. La misma puede ser una biblioteca - un archivo - centro de documentación. Y a su vez pueden estar dentro de un sistema que es un grupo organizado de bibliotecas que posee un lugar*". (Del Campo Puerta, 2019) En este trabajo de grado, el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. Su misión según la fundación para ciencias de la documentación: *"Es encargarse de gestionar la información y el conocimiento en el formato que esté para ponerlo al servicio de otros"*. (Vaquero Pulido, 2010) Podríamos decir que estas surgieron de manera indirecta hace siglos atrás, pues como argumenta Agustín Gutiérrez, *"Si bien el libro fue el objeto que se empezó a utilizar para ofrecer el servicio bibliotecario, en realidad, aun sin saberlo, desde los inicios y hasta el momento, ese servicio ha consistido en brindar la información contenida en tal documento. Sin embargo, lo que la biblioteca adquiría, organizaba, almacenaba y difundía entre sus usuarios era el libro, uno de los primeros documentos inventados por el hombre para registrar y conservar la información que producía, así como los conocimientos sobre sí mismo y sobre el mundo que lo rodeaba"*. (Gutiérrez Chiñas, 2013) Debido a ello surgieron las bibliotecas, rama más específica dentro de las unidades de información, diferenciadas de los archivos y centros de documentación porque *"las bibliotecas son las instituciones culturales donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos o reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal, al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información"*. (Normadat, 2016) Mientras que un centro de documentación puede dedicarse a disponer de información más específica y de un tema determinado.

Las bibliotecas a su vez tienen tipos según su público y material, pues no será lo mismo libros para niños y jóvenes como para adultos o universitarios investigadores. estas son:

- **Biblioteca Pública**
- **Biblioteca Escolar**
- **Biblioteca Académica**
- **Biblioteca Comunitaria**
- **Biblioteca Nacional**

Ya que solo nos interesa mayoritariamente para este proyecto la biblioteca pública, vamos a describir las demás brevemente. La IFLA ente encargado de todo lo concerniente a las bibliotecas

y sus profesionales, por sus siglas Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, S.f.) las define como:

- **Biblioteca Escolar:** *Biblioteca asociada a todos los tipos de escuelas por debajo del tercer nivel de educación (nivel terciario) cuya función principal es prestar servicios a los alumnos y docentes de estas escuelas, aunque también puede prestar servicios al público en general.* (IFLA, S.f.)

- **Biblioteca Académica:** *Es aquella cuya función principal es satisfacer las necesidades de información para aprendizaje e investigación. Están incluidas las bibliotecas de instituciones de educación superior y bibliotecas de investigación general.* (IFLA, S.f.)

- **Biblioteca Comunitaria:** *Es una biblioteca que no forma parte de las disposiciones legales sobre bibliotecas de un área determinada y que no es administrada ni financiada en su totalidad por una autoridad gubernamental local o nacional. La biblioteca comunitaria ofrece servicios bibliotecarios a la población de una comunidad local o regional y puede ser administrada y financiada por grupos de la comunidad, por organizaciones benéficas, organizaciones no gubernamentales, etc.* (IFLA, S.f.)

- **Biblioteca Nacional:** *Es la biblioteca responsable de adquirir y conservar copias de todos los documentos relevantes publicados en el país donde está situada. La definición de “biblioteca nacional” permite la posibilidad de que exista más de una biblioteca nacional en un país.* (IFLA, S.f.)

Y, por otro lado, la biblioteca pública se entiende así al servicio del público. *“Es una biblioteca general abierta al público (aun cuando sus servicios se encuentren destinados principalmente a una parte de la población, como, por ejemplo, niños, personas con dificultades visuales, o pacientes de hospitales) que presta servicios a toda la población de una comunidad local o regional y que normalmente está financiada, en su totalidad o en parte, con fondos públicos. Sus servicios básicos son gratuitos o tienen una tarifa subsidiada”.* (IFLA, S.f.)

Antiguamente la biblioteca pública era concebida como ese lugar silencioso que guardaba los libros, quien estaba a cargo era una mujer mayor de lentes y que, aunque amaba la lectura detestaba el ruido y que no trataran el material de la mejor manera. O ese recinto en que pocas personas tenían acceso a pesar de ser hecha para el público. Manuel Arandilla dice que incluso las bibliotecas dispuestas en los pueblos eran y siguen siendo más o menos así: *“Solo hay cuatro libros anticuados colocados en un pequeño cuarto que no reúne las condiciones para ser una biblioteca;*

*hace frío y hay humedad, así como una persona al frente que aun poniendo en práctica toda su buena voluntad, está mal remunerada, quitando parte de su tiempo para abrir algunas horas y solo unos días a la semana la biblioteca*". (Arandilla, 1989) Sólo ahora y aunque esa imagen se sigue manteniendo en algunos pueblos y ciudades, en la gran mayoría está teniendo una gran transición, misma en la que usuarios y profesionales de la información tenemos que colaborar. Pues las bibliotecas ahora se convierten en un espacio mucho más abierto para la sociedad. Manuel también lo comenta en su texto: *"La concepción de la biblioteca como sistema abierto permite que se llene de vitalidad a través de la savia de los lectores, los bibliotecarios, la administración y sociedad con sus demandas de lectura, con su profesionalidad, dedicación y conflictos"*. (Arandilla, 1989) Y no solo gracias a que se amplía la cabida de todo el mundo dentro de ella, sino también con el arribo de las nuevas tecnologías que facilitan muchos de los procesos allí llevados a cabo. Gabriela Quispe enuncia que: *"La biblioteca pública durante gran tiempo, mantuvo casi inamovible los espacios físicos (local, colecciones y servicios), hasta el ingreso del ecosistema digital y de las tecnologías de la información y de la comunicación. No por nada, las bibliotecas fueron una de las primeras instituciones en tener una sede web, para luego continuar con una renovación constante de conocimientos por parte de los profesionales de la información lo cual añadió 'nuevos roles y nuevas competencias' en el ámbito bibliotecario"*. (Quispe, 2020)

Esto solamente se logra si se articulan el estado, la sociedad y los profesionales de la información que son quienes permiten el acceso de esta información y la entrada a las bibliotecas. ¿Quiénes son los bibliotecólogos dentro de estas ciencias de la información?

Las enciclopedias y diccionarios RAE y Wordreference, definen al bibliotecólogo como la *"Persona que administra y maneja una biblioteca, encargada de la organización y tratamiento de la información"*. (Diccionario de la Real Academia, RAE, S.f.) - (Wordreference, S.f.) Los bibliotecólogos también se han conocido anteriormente como bibliotecarios. Estos se dice que han existido desde la *"Edad Antigua como respuesta a una necesidad social; sin su concurso, la humanidad seguiría frotando dos piedras; a pesar de las predicciones continuará cumpliendo con su cometido, pero deberá mantenerse a la vanguardia de su quehacer, habrá de fortalecer y enriquecer su formación profesional, para lo cual requerirá de una revalorización de su imagen social para incrustarse definitivamente en la estructura social"*. (Saavedra Fernández, 2003) Esto, según Oscar Saavedra en su texto ***'El bibliotecario del siglo XXI'***. Según Julián Marquina en su definición, el bibliotecólogo es esa *"persona profesional formada que se encarga o que ayuda a*

*la gestión, administración y funcionamiento de una biblioteca. Desarrolla, organiza, clasifica y conserva recursos y colecciones. Es intermediaria entre la información y documentación disponible en distintos formatos y soportes de una biblioteca y las personas que tienen distintas necesidades informativas. Comunica, informa y difunde documentación e información de interés para la comunidad de usuarios de la biblioteca, y además favorece el acceso libre a la información y la formación de usuarios”.* (Marquina, 2018) Y finalmente aportando ahora una definición más precisa, el bibliotecólogo de una biblioteca pública *“es una persona que trabaja en una biblioteca general al servicio de toda la población de una comunidad local o regional sin restricciones de acceso y gratuitamente a todos los residentes de la comunidad, financiada usualmente [pero no solo] total o parcialmente con fondos públicos”.* (Setién, 2007)

Los bibliotecólogos tienen muchas responsabilidades entre las que se destacan:

- **Atender al usuario de forma óptima**
- **Catalogar el material que entra a la biblioteca**
- **Desarrollar colecciones adecuadas para el público que atiende, adelantando a sus necesidades**
- **Ser referencista, ayudando al usuario a encontrar de manera rápida la información que precisa**
- **Promocionar la lectura y escritura en sus usuarios sean grandes o chicos**

Entre otras. Pero hoy en día lo que un bibliotecólogo tiene que hacer es aprender sobre el manejo de las nuevas tecnologías en un entorno donde ya las redes, internet y herramientas digitales son las que están marcando el camino a seguir. Juan Manuel Pineda lo afirma en su texto *‘El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información’*. *“Los bibliotecólogos tienen en la actualidad una misión y un desafío muy importante en esta sociedad de la información que es, aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma la brecha entre informados ricos e informados pobres, permitiendo que todos participen de la sociedad de la información, creando una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional”.* (Pineda, 2000)

Es indispensable que hagan un manejo de las TICS para que su labor y la misma unidad de información no se quede obsoleta en la sociedad.

Por sus siglas, esta palabra se reconoce como Tecnologías de la Información y el Conocimiento. Son herramientas digitales que han facilitado la manera en que se accede y utiliza

la información y se crea nuevo conocimiento. Implementarlas en el mundo de la bibliotecología hace muchas de nuestras tareas más sencillas. Otorga más fácil acceso a la información y algunos materiales multimedia como videos, audios e incluso los libros de texto en formato digital. La docente María Teresa Múnera dice en un artículo ***‘Las TICS en la formación de los profesionales de las Ciencias de la Información’*** que las TICS son: *“el conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los ‘más media’, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación. Las nuevas tecnologías son el resultado de la integración de la electrónica, la informática, las telecomunicaciones, la biotecnología, la cibernética, y el láser”*. (Múnera, 2013) Podríamos añadir también las inteligencias artificiales. *“Estas intervienen en casi todas las actividades humanas, y han surgido con el aporte de muchos especialistas, tales como expertos de la electrónica digital, físicos, matemáticos y programadores”*. (Múnera, 2013) Las TICS hoy en día son muy fundamentales dentro de las unidades de información, siendo ese puente entre la misma y los usuarios.

¿Quién hoy en día no hace uso de ellas, en los computadores, teléfonos móviles, internet y otras más herramientas según cada profesión?

Mundialmente la mayoría de las personas, aunque hay lugares en que aún no se tiene acceso de estas. Pero enfoquémonos en los lugares en que sí y en los nuevos avances que se han hecho en ellos. Como el tema central de este proyecto. La Inteligencia artificial. Es lo que más está mandando la parada en este momento y una de las herramientas de las que más hablan las personas. Debido a que en casi todo se está implementando. Desde herramientas en la medicina para ayudar a registrar el ritmo cardiaco y la saturación en pacientes más delicados dentro de los hospitales; *“así como robots que hacen cirugías programados por los profesionales en salud. Incluso en bancos o compañías más grandes y avanzadas”*. (Romo Pérez, 2023) La inteligencia ha aportado grandes avances a la sociedad. Hoy día se habla mucho de su implementación dentro de las bibliotecas y sus procesos, pero antes de hablar de ello y más específicamente la herramienta de Chatgpt, es necesario definir en qué consiste la IA, sus tipos y cómo funciona.

Se dice que surgió en 1956, cuando Marvin Lee Minsky fue el primero en utilizar el término. Él lo define como *“La construcción de programas informáticos que se dedican a tareas que por*

*el momento son realizadas de manera satisfactoria por los seres humanos porque requieren procesos mentales de alto nivel tales como: aprendizaje perceptivo, organización de memoria y razonamiento crítico. También es un área de la ciencia de computación que se relaciona con las matemáticas, la filosofía, biología y lingüística. Abarca ciertos algoritmos para la solución de problemas”.* (Narea Cortés, 2023) Su funcionamiento es incierto a pesar de todo. Pues siendo llevado a cabo como una caja negra en los aviones, la inteligencia artificial alberga información y la provee a quien la necesita, pero sin saber cómo la asimila, comprende, organiza y comunica. Esta herramienta avanza a pasos gigantescos, y sin embargo hay mucho aún por conocer y aprender de ella.

La inteligencia artificial cuenta con una tipología en la que aparecen tres manejos, de la más simple a la más compleja y quizás aun no descubierta. Kellison Ferreira menciona en su artículo que estas son:

- Artificial Narrow Intelligence (ANI)
- Inteligencia Artificial General (AGI)
- Super Inteligencia Artificial (ASI)

La primera y más básica entre comillas, funciona de manera rígida. Cumple un único rol y solo se enfoca en él, sin posibilidad de cambio o aprendizaje. Esta se encuentra programada de una forma y así funciona. *“ANI es un tipo de inteligencia artificial más inflexible, que no se amolda ni se adapta a los requisitos de un sistema o máquina en particular. Su función es centrarse en un trabajo único y dedicar toda su complejidad. Si trazamos un paralelo, sería un profesional capacitado que se dedica a una única función compleja. El funcionamiento del modelo ANI se proyecta a través de la programación de sus acciones. En esa etapa, debe estar preparada para actuar en un solo rol, reduciendo su desempeño tanto como sea posible”.* (Ferreira, 2021) Entre estas podemos destacar a Siri – Alexa – el SPAM de los correos electrónicos, que cumplen funciones únicas, sea para buscar información en el móvil del celular, reproducir música, o filtrar correos que el usuario no desea ver

La AGI por otro lado es más profunda que la anterior. Es la que conocemos, con capacidad de igualar el conocimiento humano. Pensar como una persona como si contara con neuronas, pero en realidad son algoritmos pregrabados en su sistema. Lo que recibe lo aprende y guarda y por eso pareciera que aprende y desarrolla nuevo conocimiento. *“AGI tiene el papel de pensar, lo que conduce a una comprensión única y no completamente robótica. Así, para cada escenario con el*

*que tiene que lidiar, la solución propuesta es diferente. Esa capacidad de adaptación a diferentes escenarios hace que tenga una actividad de resolución muy cercana a la mente humana. Precisamente por eso ella es considerada una inteligencia mucho más profunda”.* (Ferreira, 2021)

Entre estas se encuentran los ya conocidos chatbots y Chatgpt, que genera diálogos con el usuario, trayendo información de red y hasta generando nuevas imágenes con descripciones.

Y por ultimo se aplica ASI, una mucho mas avanzada que las anteriores y de la que no se ha medido sus alcances pues aún se encuentra en desarrollo, pero que tiene la capacidad de ser autónoma, funcionar por su cuenta como un ser humano superior y mas avanzado. Contiene una inteligencia que puede superar la nuestra. *“El nombre está a la altura de la capacidad de ese tipo de inteligencia artificial. ASI es considerada la más poderosa, precisamente porque es la máquina capaz de volverse consciente y autónoma. Es decir, en lugar de simplemente replicar el comportamiento humano, ASI supera esa capacidad. Incluso se la considera capaz de pensar mejor y de ser más hábil que nosotros. Por supuesto, esa es una categoría de inteligencia artificial que aún está en desarrollo y mejora, aunque en un estado avanzado”.* (Ferreira, 2021)

Posterior a todo lo anterior, algunos de los diversos usos que se le pueden dar en una biblioteca de implementarse son:

- **Mejorar la catalogación de archivos:** *A través de sus algoritmos (pasos finitos que resuelven un problema) puede mejorar la manera en que se recupera la información y que sus usuarios accedan a la información catalogada de forma rápida y precisa.* (Castillo, 2023)

- **Chatbots (Chatgpt) en atención al usuario:** *Llevan a cabo labores de referencia, encontrando para el usuario la información que necesite y en las fuentes que necesite (si estas son registradas dentro del sistema)* (Castillo, 2023)

- **Lectura en voz alta:** *Hay robots que tienen la capacidad de leer textos, lo que permitiría que para aquellas personas que no pueden acceder a la información visualmente, la inteligencia artificial les dé la posibilidad de acceder al material.* (Castillo, 2023)

Son las siguientes bibliotecas y asociaciones quienes nos llevan un poco de ventaja al hacer uso actualmente de la misma. Algunas de ellas son: Proyecto Gutenberg - Cervantes virtual - Europeana - Google Books.

**Proyecto Gutenberg:** *Es una biblioteca digital y usa la IA para facilitar el acceso a una amplia colección de libros electrónicos de dominio público. Así mismo ayuda en la organización y búsqueda eficiente de los recursos.* (Castillo, 2023)

**Cervantes virtual:** *Plataforma bibliográfica que también la emplea para mejorar la recuperación de la información y ofrecer mejores recomendaciones a sus usuarios.* (Castillo, 2023)

**Europeana:** *Hace uso de la IA para clasificar millones de objetos digitales, incluidas imágenes, videos y archivos multimedia.* (Castillo, 2023)

**Google Books:** *No es una biblioteca como tal, pero utiliza algoritmos para escanear e indexar libros digitalizados. Eso facilita el acceso a la información.* (Castillo, 2023)

Por último, en este campo de las TICS y la inteligencia artificial, un tema restante que queda por conocer al lector para comprender dentro del marco teórico el tema principal del trabajo de grado, tenemos a Chatgpt. Herramienta que hace parte de la IA y que, como veíamos antes, la inteligencia artificial puede suplir en una biblioteca, es la más útil y la que más pondría en peligro nuestra profesión según algunos autores.

Avelino García nos data su surgimiento en el año 2018 por la empresa OpenAI creada por Elon Musk; en aquel entonces surgió su primer modelo. Este se define como *“un prototipo de chatbots de inteligencia artificial desarrollado en 2022 por OpenAI que se especializa en el diálogo. El chatbot es un gran modelo de lenguaje, ajustado con técnicas de aprendizaje tanto supervisadas como de refuerzo”*. (Gonzalez García, 2023) (Temesio, S.f.) Y como veíamos anteriormente pertenece a la AGI. Similar a la red social WhatsApp con el condicionante que no se habla con otra persona del otro lado de la pantalla sino con un robot. Sus siglas quieren decir **‘Generative Pre-Trained Transformer’**, que en español significa Transformador Generativo Pre Entrenado. Esto quiere decir que el programa de este robot fue entrenado para dar búsquedas claras y concisas a quien lo use. Se dice que, a mayor nivel de entrenamiento, mayor capacidad de respuesta tendrá la herramienta.

Algunos autores también relacionan su funcionamiento en base al Machine Learning y Deep Learning, los cuales a través de algoritmos preprogramados le permiten a la maquina crear el conocimiento como si fuera una persona. Los autores definen el Machine learning como el aprendizaje automático. La información se le graba al sistema en su interior a través de esos algoritmos, y ella tiene la capacidad de responder, tras asimilar las relaciones e interacciones con el usuario. Temesio lo menciona en su texto de esta manera: *“Un algoritmo de aprendizaje automático lo que hace es aprender de grandes cantidades de datos, sus características, sus vínculos, correlaciones y establecer resultados que no se basan en reglas programadas, sino*

*justamente en el conocimiento extraído en forma automática de los datos. Generalmente se usa un conjunto de datos de entrenamiento y luego se ajusta y se aplica a un conjunto de datos de uso”.* (Temesio, S.f.) Mientras que el Deep Learning va mas allá de ello. El aprendizaje automático brinda una respuesta a lo consultado, por un lenguaje previamente ingresado o conocido como PNL Procesamiento de Lenguajes naturales, pero lo que hace el Deep Learning mas allá del anterior, es generar la interacción a profundidad y aprender de lo ya desarrollado: Si presenta fallas en su sistema y se le advierte, este se corrige y retroalimenta de otra forma. Temesio también lo define como: *“El aprendizaje profundo (Deep learning), parte del aprendizaje automático, se inspira en los mecanismos de comunicación y activación de las neuronas humanas. En el aprendizaje profundo se organizan capas de agentes de software que, al recibir un dato de entrada, activan agentes en otra capa y así en las distintas capas, hasta producir una salida”.* (Temesio, S.f.) La aplicación entroniza el conocimiento adquirido, aprende y le da respuesta de otras formas. Aun está por descubrir mas a profundidad como lo hace, y es el no saberlo lo que preocupa a los autores.

Vicente Romo Pérez lo advierte en su artículo, que su uso y creación es un poco disruptivo. Algo que puede provocar cambios en el paradigma de la sociedad. Mayormente en años, pero la inteligencia artificial y Chatgpt lo hacen, en meses, ya que es tanto su auge y uso, que actividades que antes desarrollaba el hombre, hoy se piensa que pueden ser hechas incluso por máquinas. *“Un producto es disruptivo cuando su valor se ha reducido más de diez veces en relación con el producto anterior. Esto ha ocurrido muchas veces en la historia. Por ejemplo, la imprenta redujo en más de 200 veces el valor de un libro, y la desaparición de los copistas se produjo en pocos años. Otro caso es el de la empresa Kodak, que en pocos meses dejó de fabricar cámaras fotográficas y de revelar negativos. La fotografía digital dejó obsoletas a las cámaras por impresión del negativo. Chatgpt presenta también esa característica disruptiva, dado que reduce el costo de producción de servicios en más de diez veces su valor actual”.* (Romo Pérez, 2023)

Esta herramienta podría arrojar la era de la información y a las mismas bibliotecas a un no muy buen final. O eso es lo que argumentan la mayoría de los textos al respecto de manera alarmante.

Como un punto aparte del tema central de este trabajo, pero participe y necesario entre las definiciones antes de proceder a la metodología, hay que advertir y mostrar al lector los últimos dos términos restantes que son necesarios si deseo que el conozca porque este proyecto pretende recopilar las opiniones del profesional bibliotecario del sistema. Es necesario que identifique que

son los conocimientos y percepciones para que tenga de ello una idea clara antes de meterlo de lleno en el desarrollo de este trabajo. ¿Qué es un conocimiento? Y ¿Qué son las percepciones? La RAE define al conocimiento como “Acción y efecto de conocer – Entendimiento - Noción, saber o noticia elemental de algo”. (Diccionario de la Real Academia, RAE, S.f.) Es tener comprensión y haber asimilado un tipo de información para llevarlo a la práctica. En el campo organizacional y la gestión del conocimiento por ejemplo, la autora Ruth Rojas en su texto *‘La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi’* cita a ambos autores, que argumentan que existen dos tipos de conocimiento como son el tácito y el explícito, donde el primero se da a través de la práctica y experiencia, mientras que el segundo es el conocimiento escrito y que una vez aprendido puede ser plasmado para que otros lo aprendan: *“El conocimiento explícito es el conocimiento que pueden ser escritos y transferidos con relativa facilidad de una persona a otra. Por otro lado el conocimiento tácito, es más difícil de articular porque a menudo surge por parte de la experiencia”*. (Rojas, 2017) Y estos a su vez, pueden pasar de uno a otro cuatro veces, el explícito puede convertirse en tácito (con el aprendizaje, como se hace con los manuales y guías paso a paso) el tácito en explícito (al haber aprendido a hacer una receta empíricamente y luego plasmarla en un libro de cocina por ejemplo) el tácito en tácito (cuando alguien le explica un tema a otra persona, o hace una práctica mientras la otra persona lo va guiando oralmente) y el explícito en explícito (si una persona lee un texto y es capaz de explicarlo en otro, habiéndolo interiorizado. (Rojas, 2017)

Las percepciones por otro lado son consideradas impresiones o maneras en que se responde a un estímulo, objeto, comentario o parte del entorno, esta puede ser de manera positiva o negativa. La RAE dice de ella que *“Es la sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales”*. (Diccionario de la Real Academia Española, S.f.) Mientras que Luz Marina Vargas en su texto *‘Sobre el concepto de percepción’* explica que la versión más tenida en cuenta es la de la psicología frente a este respecto, ya que argumenta que la percepción es *“Proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización”*. (Vargas, 1994) La manera en que un ser humano reacciona ante algo, y esto puede servirle de aprendizaje y conocimiento.

Para el caso de este trabajo, se buscará comprender y analizar que tanto saben y se han apropiado como conocimiento, de la información de la Inteligencia Artificial, y de qué forma la perciben; no solo desde la parte externa a la biblioteca, sino también desde su entorno laboral y las disposiciones de las unidades de información frente a esta.

## 5. Metodología

Para el desarrollo de esta, se empieza por una tabla explicativa y que servirá a la vez de complemento.

<b>Objetivo</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Explorar en bases de datos y textos académicos qué se ha investigado respecto al tema de la inteligencia artificial en las bibliotecas públicas, para dar cuenta de que tan reciente o trabajado se encuentra el tema, y si existen antecedentes de este proyecto en Colombia.	Revisión sistemática (SALSA)	* Ficha de tablas de formas de búsqueda y en qué plataformas.  * Palabras claves tenidas en cuenta  * Análisis de los textos en conjunto (síntesis)
Examinar e indagar los conocimientos y actitudes del personal bibliotecario de ocho de las veintidós bibliotecas públicas del SBPM sobre la llegada de la IA a las unidades de información, para comprender cual creen que es el futuro de los profesionales de la información.	Entrevistas al personal bibliotecario	* Ficha de entrevistas a bibliotecarios
Presentar un informe detallado de los resultados de la investigación basado en un análisis cualitativo de las opiniones recogidas, para reflexionar sobre cómo se verá influenciada nuestra profesión con la IA y que camino seguir a futuro.	* Análisis diagnóstico  * Análisis profundo de las entrevistas  * Presentación de resultados	* Transcripción de las entrevistas  * Análisis por temas  * Informe escrito con los resultados del análisis

**Tabla 2 Metodología**

### A) Enfoque:

Según su definición, el enfoque de un proyecto investigativo puede ser de tipo cualitativo o cuantitativo. Incluso llegar a ser mixto. Donde se analiza el fenómeno según las ciencias exactas de forma cerrada y precisa, o las ciencias sociales de manera más imprecisa y abierta. Este trabajo de grado tiene un enfoque cualitativo al no buscarse un porcentaje como tal, sino dar una opinión

generalizada de todo lo que piensan los profesionales de la información, a través de unas entrevistas abiertas y establecidas.

### **B) Tipo de investigación (ANALITICA):**

El fin mismo de una investigación con un alcance o nivel analítico - valga la redundancia - es ese mismo análisis de los datos recolectados. El texto de *'Metodología de la investigación holística'* de J. Hurtado nos explica que el análisis es la fase confirmatoria del proceso metodológico, y este usa técnicas tanto matemáticas (cifras, porcentajes, gráficos) como simples respuestas que den cuenta de la evaluación de la información reunida; y también símbolos visuales como: (pinturas, dibujos o fotografías). El análisis de la información demuestra los resultados obtenidos. La confirmación de que el pensamiento inicial era acertado o se crea una nueva concepción (que después puede ser investigada nuevamente). (Hurtado, 2000)

Que yo haya decidido llevar a cabo este proyecto en este tipo de investigación implicó que no solo pretendo explorar o me fui por las ramas en el proyecto. Mis expectativas fueron indagar las percepciones y conocimientos que tienen los bibliotecólogos en cuanto a la inteligencia artificial (más específicamente la generativa) y su arribo a las bibliotecas. Conocer cómo se mueven, en qué entorno, qué han desarrollado. Y tras haber obtenido esas respuestas, les di un análisis meticuloso en base a una transcripción inicial, y luego a un fichaje por temáticas relevantes de los datos recuperados. Implicó que estuve en constante contacto con las bibliotecas y sus acciones dentro de la ciudad. Pues, aunque pertenecen a un sistema, en ocasiones pueden trabajar como unidad o individualmente.

### **C). Técnicas e instrumentos:**

Ahora bien. ¿De qué manera llevé a cabo esta investigación según los objetivos desarrollados?

**OBJETIVO 1:** Se llevó a cabo un estudio de literatura donde recopilé toda la información necesaria respecto a la inteligencia artificial dentro de las bibliotecas. Que se ha dicho antes de este y cuáles son las opiniones de los autores, si son tendientes a ver con buenos ojos el arribo de la IA a las unidades de información, o por el contrario les parece un riesgo para el quehacer bibliotecario. Este estudio y revisión del arte o la literatura, se hizo en base al modelo **SALSA** (Search, Appraisal, Analysis y Synthesis) (Codina, 2017) con fases establecidas como:

- **Búsqueda:** Uso de bases de datos para localizar la información. Se usará principalmente Scopus y web of science, así como repositorios de la universidad de Antioquia y Google Scholar. Se tendrán en cuenta los temas principales como IA – Bibliotecas públicas – bibliotecólogos – Chatgpt – Inteligencia artificial generativa - bibliotecología. Y como apoyo de formas de búsqueda, se llevarán los operadores boléanos y atajos informáticos como:

1. **paréntesis ()**
2. **Comillas “”**
3. **AND**
4. **OR**
5. **NOT**
6. **Intitle**
7. **Dos puntos :**

Estas herramientas permitirán que la búsqueda sea mas avanzada y los resultados más precisos. Los textos recogidos, serán almacenados en Zotero, para que la citación sea mas simple y organizada. Se ubicarán por carpetas antes de llevar a cabo el descarte.

- **Evaluación:** Luego de seleccionados un rango aceptable de textos encontrados empezaré el descarte de aquellos innecesarios y los que sí valgan en este trabajo académico. Siendo excluidos de la lista, aquellos que no demuestren importancia y relevancia con el tema llevado a cabo, y que no cumplan con las siguientes características:

1. **Origen:** Solo artículos o textos investigativos hechos principalmente en América Latina y Colombia. (Siendo Medellín el foco principal)

2. **Idioma:** español – inglés - portugués

3. **Temporalidad:** 2017 – 2023.

**Nota:** Estos textos y búsqueda no tendrán que ver con el marco teórico del proyecto investigativo. Las definiciones de los temas de este trabajo ya estaban adicionadas, y este estudio del arte o literatura solo será para descubrir qué se habla de la inteligencia artificial en bibliotecas, principalmente en Colombia.

- **Análisis:** Posterior a dicha evaluación y descarte final del material, se hará un análisis de los textos, haciendo uso de tablas que contendrán las temáticas más relevantes halladas,

sus resúmenes y los textos en los que se encuentran. Esto ayudará a esclarecer lo que mas contiene el material encontrado y que tanto de relevancia aportó a la investigación.

- **Síntesis:** En un breve resumen se sintetizará y agrupará toda la información como una unidad, representando qué tanto o qué tan poco se ha hablado del tema, principalmente en Colombia y Medellín. Y las expectativas que se crearon ya con nuestro propio proyecto, para comenzar la indagación en bibliotecas del sistema.

Nota: Las preguntas a las entrevistas, se formarán en base a estos resultados.

**OBJETIVO 2:** Se establecerá un contacto con seis de las veintidós bibliotecas seleccionadas para este trabajo.

**Entrevista a los directores de las bibliotecas (bibliotecólogos encargados):** Se llevarán a cabo entrevistas con directores de seis de 22 bibliotecas del sistema. Días antes se espera pedir la autorización a los bibliotecólogos que la manejan para concertar la cita en un horario disponible para ambos, sea virtual o presencial. (para ello se hará un mensaje vía correo electrónico o llamada telefónica para establecer el primer contacto. Al correo se enviarán las preguntas de la entrevista, y toda la información necesaria para la misma.) Una vez hecho el contacto se procederá con la entrevista en la visita concertada. Dependiendo del medio en que se lleve a cabo esta, se dispondrá si es necesario un consentimiento informado para grabación por computadora, grabadora o simple toma de nota.

**OBJETIVO 3:** Obtenidas las entrevistas, se procederá a su análisis y presentación de resultados, y esta se llevará a cabo de la siguiente manera:

- **Análisis diagnóstico:** Se hará una transcripción de las respuestas recopiladas a computador, o desde una libreta de apuntes. Esta transcripción se hará de tipo narrativa, expresando las opiniones del profesional, pero a la vez lo que observa el entrevistador de la forma de presentarse el bibliotecario. Puntualidad – hora de inicio – hora de termino – inconvenientes y demás.

- **Análisis profundo:** Una vez transcrita cada entrevista, se hará un análisis más a fondo de estas, considerando patrones o temas principales vistos en ellas, ver temas repetitivos dentro de los datos recogidos, para clasificarlos. Estos temas no serán simple contenido, sino que darán una postura clara de los profesionales de la información, tendiente a algo. A si ven un riesgo

o no en la implementación de la IA en el entorno bibliotecario. Todo esto será dispuesto en tablas donde se exprese cada tema, porque es tendiente y lo que esto nos indica dentro de la investigación.

- **Presentación de resultados:** A través de un informe escrito, adjunto a este proyecto, será la manera de informar el análisis hecho a las respuestas de los bibliotecólogos. Se presentará de forma reflexiva sobre lo que se viene a futuro para las U.I. y el quehacer de los bibliotecarios, sintetizando toda la información recopilada de manera precisa y clara, haciendo citación a quienes participaron en las entrevistas, sobre sus opiniones y conocimientos.

## 6. Resultados

El desarrollo de los objetivos fue llevado con éxito durante el lapso de tres meses que se desarrolló toda la investigación, y los mismos se dan cuenta aquí.

### 6.1 Estudio de literatura:

#### 6.1.1 Búsqueda:

Como se comunicó con anterioridad, la búsqueda se llevó a cabo tanto en Google Scholar como en bases de datos: Web of science – Lens – Scopus. Para esta, se usaron operadores boléanos y diferentes métodos de búsqueda, tanto en inglés como en español y algunos en portugués. Recopilando un total de 48 documentos que se denotaron como interesantes para la investigación. Y siendo en total, solo 31 de ellos necesarios o que aportaron algo relevante al tema. Aquellos que fueron descartados, se dio por razones como:

- No tenían que ver en lo absoluto con el interés de la investigación
- Se encontraban en red, pero no contaban con libre acceso, ni siquiera con las licencias estudiantiles de la Universidad de Antioquia.

- **Palabras o temas en español tenidos en cuenta para la búsqueda:** Inteligencia artificial – Biblioteca pública – Chatgpt – Chatbot - IA

- **Palabras o temas en inglés tenidos en cuenta para la búsqueda:** Artificial intelligence – Library – Library science – Chatgpt – chatbot – AI

En las siguientes tablas se expresa como se realizó la búsqueda, en bases de datos sugeridas y con sus respectivos atajos y operadores boléanos:

#	MÉTODO	RESULTADOS OBTENIDOS	RESULTADOS RECUPERADOS Y COMPATIBLES
MÉTODO 1	Inteligencia artificial y bibliotecas	46.800 resultados	10
MÉTODO 2	Intitle: Inteligencia artificial y bibliotecas	145 resultados	0
MÉTODO 3	Intitle: "Inteligencia artificial" AND "Bibliotecas"	43 resultados	0
MÉTODO 4	"Inteligencia artificial" AND "Bibliotecas"	22.400 resultados	0
MÉTODO 5	Inteligencia artificial generativa en bibliotecas	4.780 resultados	1
MÉTODO 6	"Inteligencia artificial generativa" AND "Bibliotecas"	105 resultados	0
MÉTODO 7	Intitle: "inteligencia artificial generativa" AND "bibliotecas"	1 resultado	0
MÉTODO 8	Chatgpt y bibliotecas	1890 resultados	2
MÉTODO 9	Intitle: "Chatgpt" AND "bibliotecas"	2 resultados	1
MÉTODO 10	Artificial intelligence and libraries	16.900 resultados	0
MÉTODO 11	"AI" AND "Librar*"	3940 resultados	2
MÉTODO 12	"AI" AND "Library science"	7.800 resultados	12

**Tabla 3 Métodos de búsqueda "Google Scholar"**

Si bien fue alentador hallar infinidad de resultados en la red y teniendo en cuenta los atajos de búsqueda, al final son pocos los relevantes por tanta infoxicación o textos basura. Solo con Google Scholar se hallaron 24 artículos que incluían los temas de IA y bibliotecas. Originalmente 28, pero cuatro se descartaron más adelante.

MÉTODO	FIELD	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	DATE RANGE	RESULTADOS OBTENIDOS	RESULTADOS RECUPERADOS
1	Title	"Artificial Intelligence" OR AI OR Chatgpt OR "Generative artificial intelligence"	"Library science" OR Librar* OR librarian	X	2020	X	X

**Tabla 4** *Búsqueda en LENS*

Esta búsqueda en la aplicación LENS, fue peor de infructuosa para la investigación que las demás, pues como se muestra en la tabla, desde el primer método e ítem consultado, no se arrojaron resultados. Y posterior a ella, tiempo después hasta la fecha de culminación de este proyecto, la pagina no funcionó ni permitió llevar a cabo más búsquedas, siendo al final descartada.

**Nota:** Fue incluida en el trabajo como ejemplo y anexo de que se utilizó también y que no arrojó resultados.

MÉTODO	FIELD 1	FIELD 2	FIELD 3	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	DATE	SUBJECT	RESULTADOS	RECUPERADOS
1	Title	Title	X	"artificial intelligence" OR Chatgpt	Libraries	X	2020 - 2024	Arts humanities / Social Sciences	75 resultados	9
2	Title	Title, abstract, keywords	X	Artificial intelligence	Library science	X	2020 - 2024	Arts - humanities / Social Sciences	27 resultados	4
3	Title, abstract, keywords	Title, abstract, keywords	Title, abstract, keywords	Chatgpt	Librar*	Not: education OR medicine OR "Natural sciences" OR engineering	2020 - 2024	Arts - humanities / Social Sciences	39 resultados	7

**Tabla 5** *Búsqueda en Scopus*

Esta plataforma, muchísimo más específica que LENS y Scholar, permitió hallar resultados mas significativos de los buscado en la investigación (Inteligencia artificial y bibliotecas) Al igual que la anterior, se llevó a cabo la búsqueda en términos del inglés por ser mas expertos en el campo y tener mas desarrollo fuera de Colombia.

La plataforma incluyó apartados o filtrado con materias y fechas de rango, haciendo mucho mas especifica la búsqueda. Con el único problema de que al no ser una base de datos con Open Access (Acceso abierto) los textos obtenidos solo pudieron ser analizados por su resumen y palabras claves. Fueron 20 en total, de los cuales solo uno fue descartado.

Esta búsqueda nos da un total de 43 textos enlistados. De los cuales por razones anteriormente señaladas se sacan de la lista 12, dejando los 31 dispuestos para la investigación.

### **6.1.2 Evaluación**

En la evaluación de este material, se procede a enlistar los textos y ubicarlos por temáticas tendientes y que apoyen la investigación. Pero para que eso se llevara a cabo, se ordenó primero por su procedencia, idioma y temporalidad. Como se deja ver en las siguientes tablas.

<b>PAÍS - CIUDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
ESTADOS UNIDOS	2
NIGERIA	2
INDIA	7
INDONESIA	1
PERÚ	1
ESPAÑA	5
BRASIL	2
ARGENTINA	1
SOUTH AFRICA	1
CHINA	1

ESCOCIA	1
MÉXICO	1
CHILE	1
COSTA RICA	1
SUIZA	1

**Tabla 6 Origen del texto**

IDIOMA	CANTIDAD
ESPAÑOL	10 textos
INGLÉS	15 textos
PORTUGUES	3 textos

**Tabla 7 Idioma**

AÑO	CANTIDAD
2017	0
2018	0
2019	1
2020	1
2021	2
2022	2
2023	18
2024	6

**Tabla 8 Temporalidad**

Como se puede dar cuenta en las tres tablas anteriores, si bien en muchos ámbitos los textos seleccionados cumplieron los ítems requeridos y propuestos en la metodología, otros no fueron tan exactos y se tuvieron que cambiar. Si se mira la tabla 1 aunque se pretendía que el foco de las investigaciones o artículos publicados que hablaran de inteligencia artificial y bibliotecas públicas

fuese en América Latina > Colombia > Medellín; estas dos ultimas destacaron por su ausencia, no encontrándose investigaciones que pongan el interés en el desarrollo de las inteligencias artificiales dentro de las bibliotecas públicas, y más aún, con los conocimientos y percepciones del profesional de la información como eje de la investigación. Solo de América Latina se denota un alto índice de investigación sobre el tema, en Estados Unidos, Perú, Brasil, Chile, Argentina y México. Siendo Estados Unidos y Brasil los que llevan la delantera con solo dos artículos. Mientras que la gran mayoría se dan fuera del foco investigativo en los continentes de Europa y Asia: España con 5 artículos y la India con siete en total. (Se toma en cuenta como relevante un texto manifiesto de la IFLA desde Edimburgo, Escocia, por ser la entidad que desarrolla todo lo relacionado con las bibliotecas, la información y la tecnología.

Por otro lado, en el tema del idioma en la tabla dos, aunque hay gran cantidad de textos en español, por encima del portugués, son los países de habla inglesa los que mas han redactado investigaciones sobre la inteligencia artificial y las bibliotecas. Posiblemente porque son los lugares donde esta se encuentra mas desarrollada y en más furor.

Y en la tabla 3, se demuestra, que, aunque la IA y las bibliotecas son temas que llevan muchos años en desarrollo y creación, solo ahora, mayoritariamente entre 2021 y 2024 es que se habla de ellos en la misma página. ¿Las razones? Posiblemente el auge de las Inteligencias artificiales generativas desde finales de 2022 a la actualidad. O la necesidad de ir poniendo la mira en el desarrollo de ambas en conjunto por lo que podría acarrear en el futuro para el quehacer bibliotecario, la atención al usuario y la simplificación de las tareas dentro de las unidades de información con la aparición de las IAS.

TEMATICA (Categoría)	EXPLICACIÓN (Resumen no escrito literal de los textos)	TEXTOS QUE COINCIDEN CON LA TEMATICA
Ética / Ethics / Ética	Un tema concurrente dentro de los trabajos al respecto de las percepciones de bibliotecarios en Inteligencia artificial, es el hecho de la ética. Donde una gran mayoría piensan que si bien es un gran avance para el proceso de facilitar la información en las unidades de información, la implementación de la inteligencia artificial, a su vez se debe pensar en el sentido ético que se le	(Carreón Trujillo, 2023) (IFLA, Manifiesto de la IFLA, 2020) (Temesio, S.f.) (Smit, 2023) (Cortés, 2023) (Almeida, 2023) (Picalho, 2023) (Alala, 2024)

	atribuye a su uso, ya que se deben pensar en muchos factores como la privacidad de los usuarios, los derechos de autor que sean o no violados por el uso de estas tecnologías, y el papel que permanece fundamental del referencista / bibliotecólogo en la biblioteca	(Mali, 2021) (Anumula, 2024) (Soni, 2023) (Kalisdha, 2023) (Ram, 2024) (Halburgi, 2023)
Innovación / Innovation / Inovacao	Al hablar de esta segunda categoría, varios de los textos son muy enfáticos, al describir que el uso e implementación de la inteligencia artificial tanto en el ámbito bibliotecario como en otras estancias diferentes de la cotidianidad es innovador y en muchos de los casos un respiro para la labor de los profesionales de la información puesto que les permite enfocarse en otras actividades, mientras la IA automatiza tareas que antes eran engorrosas para los bibliotecólogos. Una de ellas lo que facilita información de tipo: imágenes, videos, resúmenes, búsquedas de textos etc. Eso sí, lo que señalan varios autores, es la necesidad de poner atención a la información que dicha IAG o chatbots facilita, pues a menudo comete errores de redacción y de temática, al solo responder predeciblemente al lenguaje que se le ha ingresado en su sistema. Así que aun seguirá siendo responsabilidad de los bibliotecólogos o de quienes se enfocan en su manejo estar vigilantes de la información recopilada y presentada, para que sea la más clara, transparente y adecuada posible para los usuarios.	(Smit, 2023) (Carreón Trujillo, 2023) (Picalho, 2023) (Rudiansyah, 2023) (Soni, 2023) (Mali, 2021) (Alala, 2024) (Mfon, 2023)
Aprendizaje / Learning / aprendizagem	En el ámbito de la inteligencia artificial y en los textos consultados, se desglosan dos tipos de aprendizaje como no es solo el de los seres humanos y en este caso los profesionales de la información en las bibliotecas públicas para pensar en implementar la inteligencia artificial y más la generativa en sus quehaceres. Se hace mucho énfasis al aprendizaje de la máquina. Que es la	(Cortés, 2023) (Temesio, S.f.) (Picalho, 2023) (Rudiansyah, 2023) (Soni, 2023) (Mali, 2021) (Alala, 2024) (Mfon, 2023)

	<p>necesidad de mejorar la capacidad de respuesta de esta en base a los datos ingresados en su sistema, sino también en cómo responde y recopila información en base a lo pedido por los usuarios. Es desconocido muchas veces, el funcionamiento interno de la inteligencia artificial generativa y el cómo brinda respuesta a las necesidades establecidas de quien consulta o requiere la ayuda. Pues según los autores, al igual que la caja negra de un avión, la IA procesa la información que le han preingresado, pero es todo un misterio como la desarrolla para brindar la mejor respuesta, y a sí mismo, como la localiza para entregársela al usuario de la mejor manera. Este es el aprendizaje que se menciona en los textos. ¿Cómo es que la IA toma esas respuestas del usuario al entregarle la información, para dar una nueva interpretación o una nueva contra respuesta, mejorando su sistema por cuenta propia? Dos de esos aprendizajes que lleva a cabo la inteligencia artificial y que muchos autores los mencionan, es el Machine learning – Deep learning: (Aprendizaje automático – aprendizaje profundo)</p>	
<p>Aprendizaje automático / Machine learning / aprendizaje de maquina</p>	<p>En este tipo de aprendizaje los autores tienen una misma conclusión: La inteligencia artificial generativa trabaja con unos algoritmos preprogramados en su sistema por los ingenieros o expertos de software. Donde lo que hacen es enraizar en el sistema del chatbot palabras o diálogos claves que son con los que trabajarán o con los que responderán a las necesidades de los usuarios, reconociéndolos al procesarlos en un diálogo entre robot y humano. Así localizan la información pedida (con ciertos errores) y la facilitan al usuario según lo programado en su núcleo o cerebro. Ello es también una razón de que la IA sea tan rápida y a menudo eficiente en la</p>	<p>(Cortés, 2023) (Temesio, S.f.) (Rudiansyah, 2023) (Soni, 2023) (Anumula, 2024) (Mali, 2021) (Alala, 2024) (Mfon, 2023)</p>

	localización de la información, al tenerla ya almacenada en sus registros y solo sea tomarla.	
Aprendizaje profundo / Deep learning / aprendizaje profundo	<p>Pero es esta temática mencionada en los textos y desarrollada en la inteligencia artificial, lo que los autores no terminan de comprender. Pues al igual que el humano, es como si en cierto modo los robots tuvieran un grado de comprensión o desarrollo neuronal en su sistema, para aprender por sí mismos y no programados, como dar respuesta al usuario. Lo establezco con un ejemplo en base a una anécdota vivida al hacer uso de Chatgpt: Indagando por un tema X en el chatbot de Bing, durante la búsqueda de ese tema, el robot trajo a colación un tema o texto que no tenía nada que ver con lo consultado. Y comprendiendo que a este sistema solo se le ingresaron datos ya programados, no estaría capacitado para reorganizar la respuesta al haber cometido el error, y quedándose bloqueado como sería de esperar. Pero al expresar la inquietud de que no era eso lo que se solicitaba en la búsqueda, el sistema pidió disculpas y dijo haber aprendido a reorganizar el tema y volverlo a buscar de manera diferente. ¿De qué manera llevó ese aprendizaje más profundo de lo establecido y lo llevó a hacer una comprensión de que era algo diferente lo solicitado, mejorándose a sí mismo como sistema para evitar fallos futuros? Es lo que los mismos autores expresan en los textos y no acaban de comprender.</p>	<p>(Cortés, 2023)          (Temesio, S.f.)          (Anumula, 2024)          (Mali, 2021)          (Alala, 2024)          (Mfon, 2023)</p>
Inteligencia artificial generativa	<p>Si se menciona el tema de inteligencia artificial dentro de las bibliotecas, este es el primer sistema que mencionan los investigadores de los textos consultados. Explicada como ese tipo de inteligencia dedicada para recuperar, traer o crear contenido solicitado a algo similar a un chat con una persona o referencista, con la diferencia de que es un referencista digital o robot, que recupera</p>	<p>(Picalho, 2023)</p>

	<p>dicha información según unos datos o algoritmos predecibles ingresados con anterioridad dentro de su base. Este tipo de inteligencia artificial puede crear o traer datos como: imágenes, videos, audios o textos referentes al tema consultado, sea encontrados en la red o creados por el mismo sistema, con información ya grabada dentro de él. Se establece un dialogo entre humano y robot y en menos de un minuto, encuentra todos los datos relevantes que puedan servir al usuario, con un cierto margen de error.</p>	
PNL	<p>Procesamiento de Lenguajes Naturales. Es conocido dentro del campo de la inteligencia artificial como aquella información que ingresa en el sistema de la Inteligencia Artificial Generativa. Son esos algoritmos o datos que le permiten al chat tener una interacción entre robot y humano, para dar respuestas claras. Los autores concluyen que es de lo más importante del ámbito de la IAG, ya que, sin esto, el robot no puede comprender los términos de lo que se le hablan para ser procesados y brindar la información que se solicita. Se encuentran clasificados dentro del aprendizaje automático o Machine learning</p>	(Picalho, 2023)

**Tabla 9 Análisis por temáticas**

Si bien por falta de tiempo a la hora de llevar a cabo esta investigación no se realizó una lectura exhaustiva de todos los textos dispuestos, si se leyó una gran cantidad de contenido de ellos y se estableció en resúmenes que la gran mayoría coincidían en estas temáticas. El desarrollo de la Inteligencia artificial generativa en todos los tipos que componen las IAS. Hacen un especial énfasis en explicar en qué consisten tanto el Machine Learning como Deep Learning, y el lenguaje natural que se utiliza para el mismo.

Por ultimo y muy importante se trata el tema ético, uno que es lo que está dando de qué hablar con la inteligencia artificial. A pesar de que esta lleva mucho con nosotros solo ahora se

pone en la mira y ojo de lupa la necesidad de proteger los derechos de autor y la privacidad de usuarios. Como es bien sabido, en cuanto a la IAG Chatgpt y sus semejantes son alimentados de información de consulta y de las redes. Pero queda la duda de cada usuario: ¿de donde accede a la citación? ¿Tiene en cuenta los derechos de autor? Y a su vez ¿La aplicación conserva la información privada de sus usuarios, lo que han investigado y demás, para divulgarlo a otras aplicaciones? Uno de los mayores temores de quienes hacen uso de esta.

### ***6.1.3 Síntesis del estudio de literatura:***

Tras esta evaluación exhaustiva, solo quedó algo por decir y que resumió los resultados de este estudio de literatura: Falta mucha tela por cortar. El tema de la Inteligencia artificial es aún un tema demasiado reciente y poco explorado en Colombia. Un tema del que, aunque la mayoría de sus habitantes la identifican, poco se habla e instruye de ella en escuelas, bibliotecas y universidades. Nula investigación se encontró de la IA y las bibliotecas en Colombia y Medellín. Lo que maravillosamente me abrió las puertas a llevar a cabo este proyecto sin antecedentes, dando los primeros pasos para descubrir que nos vendrá a futuro a nuestra carrera con el tema de la Inteligencia artificial.

Basada entonces en los pocos resultados obtenidos para mi investigación y la mayoría de ellos externos de Colombia, direccioné mi investigación a otro rumbo, y fue la necesidad de cumplir el segundo objetivo. Salir de las redes, de la nube, y explorar la ciudad, lo rural, el entorno en que vivo: Medellín, y llevé a cabo las entrevistas que me ayudaron a esclarecer que piensan los profesionales de la información. Que saben, que sienten y cuales son sus sueños y miedos con el desarrollo de estas nuevas tecnologías.

## **6.2 Entrevistas**

### ***6.2.1 Preliminares:***

A la hora de llevar a cabo las entrevistas que se pensaron para el personal del sistema de bibliotecas de la ciudad, hubo varios criterios que se tomaron en cuenta:

- **¿Por qué el SBPM?** Se decidió que fuera el, en mi necesidad de dirigir la investigación a una entidad o sistema que rodeara toda la ciudad y de carácter público. Las bibliotecas especializadas o universitarias ofrecen un servicio a un público específico como son los estudiantes – investigadores – profesionales. A la vez que las escolares trabajan con el público infantil y juvenil. Yo preferí irme por aquellas unidades de información que reciben a todo público y todos los conocimientos, sin importar si es pequeño o grande, profesional, discapacitado o con pocos conocimientos. Y esto es lo que posee el sistema. Una gran red de bibliotecas que agrupa a toda la ciudad y sus alrededores, y que me permitirá saber diferentes percepciones y saberes de sus profesionales.

- **¿Cuántas fueron las bibliotecas entrevistadas y participes de este proyecto, con su respectivo personal?** Inicialmente iban a ser ocho bibliotecas del sistema, pero por problemas de fuerza mayor, comunicación y disposición de las unidades de información, se entrevistaron seis y se descartaron las dos restantes. Mismas seleccionadas con un criterio en particular, y es su participación con proyectos o estrategias de inteligencia artificial como son los Valles del software propuestos por la Alcaldía de Medellín. Las seis bibliotecas seleccionadas o bien tienen al lado los valles del software o en el interior de la misma biblioteca.

### **¿Qué son los Valles del Software?**

Según la plataforma de la Alcaldía de Medellín: *“Los Centros del Valle del Software están proyectados para mejorar las condiciones de empleabilidad, cambiar la vocación y reindustrializar la ciudad, estimular la creación de emprendimientos y fortalecimiento de empresas de base tecnológica. Son espacios que democratizan el acceso de los ciudadanos a las oportunidades que ofrece la Industria 4.0. Asimismo, son la apuesta en territorio para transformar la economía de la ciudad, a partir de la educación, la innovación y el emprendimiento”*. (Alcaldía de Medellín, Alcaldía de Medellín, S.f.)

La mayoría de ellos ubicados en inmediaciones de las bibliotecas del SBPM (Aunque algunos se llevan más por fuera de esta institución)

Las siguientes son las seis bibliotecas del sistema entrevistadas, y que los poseen.

Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, entorno al quehacer bibliotecológico

BIBLIOTECA	¿DONDE QUEDA?	COMUNA	¿POSEE VALLE DEL SOFTWARE?	SU PUNTO CENTRAL
PB BELÉN	BELÉN	16	SI	Enfocada en la innovación en el entorno social. Crecimiento y aprendizaje de las personas de forma fundamental. Conecta además con el valle del software de Belén donde se llevan a cabo actividades de inteligencia artificial y robótica
PB. JOSE HORACIO B.	SAN ANTONIO DE PRADO	80	SI	Creado como parque biblioteca en parcelaciones del corregimiento, está rodeado de fincas, por lo que es un lugar campestre y grato para visitar. Se preocupa más que todo por la parte cultural de sus usuarios y la historia del corregimiento y sus habitantes. Así mismo, aunque no cuenta con una actividad tecnológica avanzada, si se preocupa por enseñar a sus usuarios al respecto (especialmente el adulto mayor) A su vez, cuenta con conexión al valle del software, enfocado en inteligencia artificial y tecnologías 4.0
LEON DE GREIFF	VILLA HERMOSA	8	SI	Sus instalaciones eran antes una cárcel de hombres en el sector la ladera. Y aunque en ciertas partes conserva su estructura, es un lugar cálido donde se le da mucha importancia a la cultura y la oralidad de sus usuarios. En el primer piso del parque biblioteca, cuenta con sala del valle del software donde se llevan actividades makerspace
DOCE DE OCTUBRE	DOCE DE OCTUBRE	6	SI	Abrió sus puertas al público en 2013, y aunque su enfoque va a lo ambiental en todo el material que alberga, posee una sala makerspace, de uso y desarrollo de inteligencia artificial, figuras en 3D o prototipados

SAN JAVIER	SAN JAVIER	13	SI	Otra de las unidades de información que posee laboratorios makerspace y 3D donde a través de esta incentiva a sus usuarios a crear e imaginar con la inteligencia artificial. Así mismo con la lectura y escritura los fortalece, evitando que caigan en el conflicto armado de la comuna, alejándolos también de las drogas
LA QUINTANA	LA QUINTANA	7	SI	Lleva actividades de tipo cultural y apoyo en la lectura y escritura, pero así mismo, pertenece a uno de los proyectos hechos por la alcaldía de Medellín, del Valle del software, donde se hacen actividades de inteligencia artificial

**Tabla 10 Selección de las bibliotecas**

### 6.2.2 Preguntas de las entrevistas

Una vez dispuesta la selección de las unidades de información a entrevistar, se formularon las preguntas. Unas enfocadas en las temáticas del estudio de literatura, pero la mayoría con fin ultimo u objetivo: Conocer los conocimientos y percepciones de los bibliotecólogos sobre la inteligencia artificial.

En la siguiente tabla se muestran las preguntas que debieron responder los entrevistados.

CATEGORÍA	PREGUNTA
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>	1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuanto lleva en él? 2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?
<b>INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA</b>	3. ¿Con que cuenta la biblioteca? (servicios – procesos – material) Háblanos un poco de ella. 4. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información y sus características?

<p><b>CONOCIMIENTOS IA</b></p>	<p>5. ¿Qué sabe respecto a la inteligencia artificial? ¿Qué ha oído de ella?</p> <p>6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?</p> <p>7. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?</p>
<p><b>PERCEPCIONES</b></p>	<p>8. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista?</p> <p>9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?</p>
<p><b>PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA</b></p>	<p>10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado? (Positivos – negativos)</p> <p>11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?</p> <p>12. Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?</p>
<p><b>TEMA ETICO</b></p>	<p>13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa? (derechos de autor - la privacidad de los usuarios)</p>

*Tabla 11 Entrevista*

**¿Cómo se abordó a las bibliotecas al momento de las entrevistas?**

- **Contacto:** En la plataforma virtual del SBPM se cuenta con medios de contactar a cada biblioteca, vía telefónica o por correo electrónico. Una vez escogidas las ocho (que al final fueron seis) se tomaron sus datos y me di a la tarea de comunicarme con los canales de atención.
- **Presentación:** Por medio de un correo de carácter académico y desde los canales dispuestos por la universidad, me puse en contacto con ellos, informándoles de manera

amable y explícita quien era yo, y en lo que consistía el proyecto, por si deseaban ser partícipes. Esto se llevó a cabo a mediados del mes de mayo y comienzos del mes de junio, donde al personal del sistema se le dio un plazo de tiempo de dos semanas para contestar y agendar las citas.

- **Respuesta:** La gran mayoría de las bibliotecas fueron rápidas en su respuesta y en menos de ese tiempo dispuesto, contestaron con entusiasmo a los deseos de entrevistarlos; salvo las dos bibliotecas que hasta última instancia no respondieron, y a las que por ende se descartó. (Se omiten sus nombres para proteger su privacidad)

- **Entrevista:** Una vez concertada la disponibilidad del personal, se concretan las reuniones en sus horarios válidos y con duración de hora – hora y media.

**Nota:** Por motivos de calamidad doméstica de mi parte, todas las entrevistas se hicieron de manera virtual, al no poder moverme de casa para visitar las unidades de información. Pero se ha llegado al acuerdo de que las bibliotecas se visitarán para conocerlas y ver todo lo que me contaron en las respuestas a la entrevista.

#### **Acuerdos con las bibliotecas:**

En el momento de las entrevistas se llegaron a varios acuerdos con ellos, para su seguridad, y privacidad de las bibliotecas. Fueron los siguientes:

1. **Preguntas:** La ficha de entrevista fue enviada a cada biblioteca una vez se tuvo consenso de responder a la entrevista, para que tuvieran conocimiento de lo que se les preguntaría, con antelación. (Ficha anexa al final del trabajo)

2. **Personal por entrevistar:** Se les anunció que la idea era entrevistar a los coordinadores de la biblioteca y si era necesario, que el gestor tecnológico de la unidad de información estuviese presente. Si bien hay coordinadores entrevistados, la mayoría prefirieron delegar en gestores tecnológicos y gestores de servicios para las entrevistas; otros, quisieron que su equipo de trabajo completo estuviera en la entrevista.

3. **Toma de datos:** Al ser todas las entrevistas virtuales y por la plataforma de Google Meet, no se permitió grabar los encuentros, pero si se les comentó que las respuestas serían registradas en toma de nota mientras íbamos dialogando, y las mismas serían dispuestas para este trabajo académico.

4. **Privacidad:** A cada entrevistado se le advirtió que, aunque su respuesta aparecería transcrita dentro del trabajo, sus nombres y privacidad serían resguardada para evitar problema con el SBPM y con quien acceda a leer este trabajo investigativo. (Las mismas transcripciones se encuentran en los anexos del proyecto)

5. **Ponencia de resultados:** Como se convino con mi asesor de trabajo de grado, esta investigación presentará sus resultados a las bibliotecas participes del proyecto y entrevistadas, con la posibilidad de que asistan para ver el final del trabajo en el que colaboraron. Todos estuvieron de acuerdo en que se les avisara para el encuentro.

Una vez tenido todo esto en cuenta, se llevaron a cabo las entrevistas, y estos fueron los resultados finales.

### 6.2.3 Resultados de la entrevista

CATEGORÍA	PREGUNTA	ANALISIS
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>	1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuanto lleva en él? 2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?	* Cargo: Bibliotecólogo (7) Bibliotecario Empírico (1) Ingenieros de sistemas (2) Trabajador social: (1) Editor (1) * Tiempo biblioteca (1 – 10 años) * Tiempo en el sistema (1 – 15 años)
<b>INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA</b>	3. ¿Con que cuenta la biblioteca? (servicios – procesos – material) Háblanos un poco de ella. 4. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información y sus características?	* Material: Máximo de 25.000 colecciones (General – infantil – audiovisual) * Servicios (Prestamos de material, espacios) – Fomento lectura y escritura – Cultura digital – Gestión cultural y social – Servicios bibliotecarios * Actividades: Entre 30 – 49 mensuales en todas * Usuarios: Publico general, mayoritariamente público infantil y adulto mayor (Poca incidencia de la juventud. Mayoritariamente de cada sector donde están las bibliotecas.
<b>CONOCIMIENTOS IA</b>	5. ¿Qué sabe respecto a la inteligencia artificial? ¿Qué ha oído de ella?	5. La gran mayoría saben lo básico. Lo conocen y comprenden, no a profundidad, pero saben de qué se trata y que es un tema actual.

	<p>6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?</p> <p>7. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?</p>	<p>6. La gran mayoría de los entrevistados hacen un uso de la IA de manera personal, pero pocos en el trabajo. Prefieren cacharrear en sus teléfonos para saber en qué consiste la IA y Chatgpt.</p> <p>7. Saben que es Chatgpt, pero no saben que pertenece a las IAGS. Tampoco saben diferenciarla de las demás Inteligencias artificiales.</p>
<b>PERCEPCIONES</b>	<p>8. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista?</p> <p>9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?</p>	<p>8. Los entrevistados coinciden que es una excelente herramienta que llegó para quedarse. Pero que debe ser regulada y aprendida antes de usarla, porque aún es nueva.</p> <p>9. Todos están de acuerdo en que las IAS no desplazarán la labor del bibliotecólogo ni a las bibliotecas. Sea porque como país no estamos listos para ella o por la evolución de las U.I. y el cómo se accede a la información. La IA potencia nuestra labor.</p>
<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA</b>	<p>10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado? (Positivos – negativos)</p> <p>11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?</p> <p>12. Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?</p>	<p>10. Algunas de las bibliotecas tienen makerspace y eso es todo lo de Inteligencia artificial que han desarrollado. Opinan que debe aprenderse más de ella.</p> <p>11. La gran mayoría concuerdan en que las bibliotecas del sistema están listas para recibir a la IA en sus instalaciones, haciendo aclaración de que falta más conocimiento sobre ella.</p> <p>12. Aunque se escogieron estas bibliotecas por la importancia de Valles del Software en ninguna llevan proyectos y conexión con ella. Permanecen cerrados o solo dan charlas.</p>
<b>TEMA ETICO</b>	<p>13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa? (derechos de autor - la privacidad de los usuarios)</p>	<p>13. Todos concuerdan que los derechos de autor, la ética y el respeto al usuario están por encima de una tecnología. La IA es muy útil, pero siempre prevalecerá el bienestar del usuario y del profesional, cuidando su creatividad. A la IA hay que regularla, es lo que piden todos.</p>

**Tabla 12 Resultados**

**Nota:** Las respuestas de forma individual y mas explicita se encuentran en las transcripciones de las entrevistas, en los anexos.

## 7. Discusión (Análisis de resultados):

Para este proyecto, las respuestas de los profesionales se transcribieron, teniendo en cuenta la manera en que se expresaron, si hubo preguntas que saltaron y como se sintieron con cada pregunta. Tal cual lo que dijo cada uno, así se redactaron sus respuestas (de manera anónima).

Por lo anterior y visualizado en la tabla, podemos sacar muchas cosas en claro, expresado en cada bloque de preguntas.

- **Información personal:** Los nombres fueron omitidos, pero en los cargos dispuestos de cada uno, dentro de la unidad que compone al sistema, encontramos que, de los doce entrevistados, siete son bibliotecólogos como tal, graduados de la EIB, lo que denota que nuestra carrera y facultad aun está en vigencia y más activa y viva que nunca. Pero también, que cualquier persona puede administrar las unidades de información, al contar con algunos trabajadores sociales, ingenieros, y personas que nada tienen que ver con la carrera, pero que en su trasegar han aprendido las formas como si hubiesen hecho la carrera profesional. (muchas veces con conocimientos mas profundos que nosotros, y no por no tener el título, menos merecedores de este trabajo en el templo del conocimiento. Así mismo, la mayoría de quienes hacen parte del sistema, llevan mucho tiempo dentro de este, rotando, por lo que sus conocimientos del manejo de las bibliotecas y la atención al usuario de biblioteca pública, se da conforme al perfil del bibliotecólogo. En dialogo con ellos pude ver y comprender que esta es una profesión de amor por el servicio al otro y brindarle un excelente acceso a la información, más que por solo resguardar el material, como sucedía antaño. El rango de tiempo en el sistema oscila entre el año y los quince, el que mas lleva allí, aunque hay varios que como bibliotecólogos llevan casi treinta años. Mucha experiencia en el campo, para hablar de los procesos de las bibliotecas y sus servicios bibliotecarios.

- **Información de la biblioteca:** Al ser un sistema, una unidad; sus servicios, material y atención al usuario es la misma para todas las bibliotecas. Todos concuerdan en que en el

SBPM se trabaja con cuatro líneas que son sus pilares: Fomento de lectura y escritura – Cultura digital – Gestión cultural y social – Servicios bibliotecarios, todas ellas en pro del usuario y sus necesidades; cuentan con colecciones que van desde las infantiles, general para todo público y las audiovisuales con uso de las tecnologías, y de añadido, material para personas con discapacidades visuales y otras que relaten la esencia del sector en el que se encuentra cada biblioteca (Sala y colección “*Mi Barrio*”). Finalmente tienen un máximo de 49 actividades entre las que se destacan en todas: “*Otras formas de leer*” (para invidentes, a través de audiolibros, lecturas en voz alta y material en braille) y “*Libros sin fronteras*” (entrega de libros a domicilio entre bibliotecas, si una de ellas no cuenta con uno de los materiales que requiere el usuario, pero otra del sistema lo posee. De manera gratuita se presta el servicio). Sus usuarios son muy participativos y de acuerdo con la esencia de cada unidad de información. En algunos, víctimas de conflicto, en otras, personas desplazadas o de sectores con problemas de pobreza e indigencia; pero todas con la clasificación estándar de la mayoría de las bibliotecas: (Público general – niños – jóvenes – adulto joven – investigadores – adulto mayor. Siendo el juvenil menos presente y siendo necesario captarlo con actividades dinámicas.

- **Conocimientos y percepciones de Inteligencia Artificial:** Pasamos al tema central de nuestro proyecto y es cuando de verdad se ven los resultados en cuanto a lo que saben, lo que falta por conocer y como sienten el arribo de este tipo de tecnologías al campo bibliotecológico. A pesar de que esta no era una indagación tipo encuesta que registre porcentajes cuantitativos en las opiniones de los participantes, y por el contrario se llevó evaluación cualitativa, sí hay una respuesta tendiente entre todos los bibliotecarios como se muestra en la tabla, y es al hecho de que saben de qué se habla cuando se les pregunta por la herramienta más específica de IA como es Chatgpt, porque aparece en las noticias o la han curioseado en tiempos de ocio, haciéndole indagaciones para saber como se maneja o en qué consiste. Pero poco se habla aun de esta, sin cursos vistos por los entrevistados, no teniendo definiciones claras de como funciona o de un uso a nivel laboral. Esto indica: conocen y hacen uso de ella de manera empírica, como un gatito frente a un juguete nuevo y aprendiendo por su cuenta, pero no familiarizándose con ella en lo técnico. En cuanto a como la perciben, a la mayoría les parece que, aunque lleva mucho tiempo entre nosotros desde otras formas, solo ahora se le presta atención tras la aparición de las Inteligencias

artificiales generativas. A unos pocos les genera preocupación su mal manejo, pero todos están de acuerdo en que no será el fin de nuestra profesión, las maneras en que se dispone la información, o las bibliotecas. La IA ha llegado a potenciar nuestra labor, hacerla mas simple y mejorada para los usuarios, especialmente a futuro. Por el momento todos concuerdan en que falta demasiado para que la misma pueda ser llevada al completo dentro de las unidades de información y en sus procesos. Colombia es un país que, aunque ya cuenta con acceso a las tecnologías, falta mucho por hacer en aquellos sectores donde no cuentan con los medios. Y con esto se me viene a la mente un comentario dispuesto en una de las sesiones de Formación de usuarios con la profesora Sandra Bedoya en 2023, cuando yo aún no llevaba a cabo este proyecto, y es la reflexión que debemos hacer en que no podemos hablar de inclusión de la inteligencia artificial en cada una de nuestras actividades y los procesos de las bibliotecas, cuando hay sectores que ni luz poseen. *“Estamos a años luz de poder decir en Colombia que la inteligencia artificial nos salvó o simplificó la vida en cuanto a la divulgación de la información, cuando hay lugares donde las personas ni luz ni agua tienen”* (Bedoya, 2024) La IA es una ayuda, pero hay que aprender de ella y lo que nos puede ofrecer, antes de llevarla a cabo y mostrarla a nuestros usuarios. En este apartado también hubo algo que llamó mucho mi atención en cuanto al pensar de los entrevistados respecto a la inteligencia artificial y su implementación, y es un comentario expresado por los profesionales del Parque Biblioteca Pbro. José Luis Arroyave en San Javier: la biblioteca puede estar dispuesta a tener la inteligencia artificial en sus instalaciones, pero sus usuarios no. Ellos contaban que en época de pandemia se apoyaron de la inteligencia artificial con Chatgpt, intentando facilitar la consulta y uso de la información a sus usuarios, debido a las restricciones de visita al lugar y el contacto con otras personas. Esta herramienta a ellos les ayudó a no perder contacto con sus usuarios, pero ellos se frustraron en la implementación de la dinámica. Los lectores y visitantes de la biblioteca argumentaron en muchas ocasiones de que no era lo mismo, que no sabían manejar este tipo de tecnologías, o la falta que hacía una cara amigable y sonriente que los atendiera. *“No es lo mismo que te atienda el bibliotecólogo a que lo haga una máquina que, aunque pretende ser amable y denotar empatía, por su falta de sentimientos no la tiene”*. (Bibliotecario D, 2024) Esto me dejó sorprendida porque también en la investigación deja ver que, aunque vamos avanzando con la llegada de la IA, las relaciones

humanas y el manejo de las bibliotecas aun por manos de profesionales de la información es crucial y necesario. Los usuarios quieren sentirse escuchados y atendidos por un semejante; no procesos automatizados.

- **Procedimientos de la biblioteca:** Empiezo analizando este apartado desde el punto que considero mas relevante de las preguntas, y por el que se había seleccionado a las seis bibliotecas, y es referente a los Valles del Software, ya que se esperaba obtener más información de estos y el trabajo en conjunto que llevaban con las bibliotecas, pero se denota en las opiniones de los bibliotecarios, que este es un tema áspero. Algunos no quisieron mencionarlo, y la mayoría fue poco lo que se informó al respecto, pues como concluían, esta aplicación que hace parte de la Alcaldía, poco o nada a hecho con las bibliotecas. Los entrevistados argumentan que, si bien los Valles del software se encuentran la mayoría en la biblioteca, no realizan ninguna actividad con ellos, y menos de forma externa. Solo brindan charlas de vez en cuando, pero por carencias de fondos de parte de la Alcaldía, por el cambio de gobierno, las mismas instalaciones no funcionan. Fueron muchas las expectativas que se formaron en cuanto a los valles del software, pero al final ningún resultado se dio, otra razón más, para considerar que en Colombia aun falta cancha para hablar del desarrollo e inclusión de inteligencia artificial. Por otro lado, al no contar con estrategias y entidades externas que brinden apoyo en inteligencia artificial, las bibliotecas son resilientes y saben salir adelante solas. Han sobrevivido la llegada de las tecnologías que se creía que desplazarían a las unidades de información, y siguen aquí, a la espera del cambio. Lo que argumentan la mayoría es que a pesar de que se desconoce mucho sobre el tema, las bibliotecas están listas para recibirla y desarrollarla, y de hecho algunas ya lo hacen con el uso de makerspace y robótica; ¿la condición que ponen para incluirla más? Mayor formación. Concluyen en que no se les brinda ningún tipo de educación al respecto del tema y con carga laboral queda difícil la búsqueda empírica del tema. Algunos lo hacen, pero la mayoría están en un limbo del aprendizaje de esta tecnología, entusiasmados por llevarla a cabo, pero sin un norte que los guíe; incluso varios concordaron lo maravilloso que sería que el sistema, o la misma Escuela Interamericana de bibliotecología de la Universidad de Antioquia se encargue de esta instrucción. Ellos llevan la labor a la práctica, pero al final quien da los tecnicismos y conocimientos es la misma facultad, formadora y a

la cabeza de los profesionales de la información para Colombia y el mundo. Mas conocimientos y puertas abiertas al mundo de la Inteligencia artificial es lo que piden.

- **Tema ético:** Nunca se me había pasado por la cabeza al llevar a cabo este proyecto, que figuraría uno de los temas mas importantes y controversiales cuando hablamos de la IA, y es que a menudo se nos olvida la norma y la regulación de las nuevas tecnologías. El tema ético fue algo con lo que mas se explayaron los profesionales entrevistados, y con motivos, pues, aunque no ven con ojos de terror a las inteligencias artificiales, sí le ven el, pero, a como la implementa el ser humano, las formas en que la implementa y como la puede voltear para el lado contrario. Los entrevistados respondieron a temas como los derechos de autor y la privacidad de los usuarios con una única oración: *“Esto no es negociable”*. (Bibliotecario 1, 2024) Hay que ponerle el ojo a la IA y regularla antes de que se nos venga en contra y la pensemos con terror. Todos estuvieron de acuerdo en que tras su ensayo de Chatgpt y lectura de periódicos o redes sociales, es aun muy desconocido de donde extrae la IA la información. *“¿Como citamos algo que no sabemos de dónde proviene? - ¿Se pone el nombre de IA como autor de los comentarios que trae Chatgpt?”* (Bibliotecario 6, 2024) Son algunas de sus opiniones. También están de acuerdo en la importancia de que al ser llevada a cabo la inteligencia artificial se proteja al usuario *“Hay quienes la usan para robar datos de banco y claves”* (Bibliotecario 3, 2024) sin contar con la información que se le comparte a otras compañías. El publico está por encima de una maquina y en eso no hay discusión, y sabiendo que no solo consultan las bibliotecas aquellos que tienen conocimientos de esta, hay que proteger a los mas vulnerables. Por último, destacan la importancia de que prevalezca la creatividad propia del ser humano, por encima de relegarle todo a una máquina. La inteligencia artificial debe convertirse en un complemento y una ayuda, no que ella nos haga todo, volviéndonos inútiles y poco pensadores. *“Fuimos y somos inteligentes incluso antes de que ella apareciera. No podemos permitir que nos corte eso. Que nuestra creatividad prevalezca por encima de lo demás. Esta es al fin y al cabo la que aun nos tiene aquí evolucionando con el entorno”*. (Bibliotecario 6, 2024)

## 8. Conclusiones

A modo de culminación de este proyecto, quedo con muchas satisfacciones, deseos de mas investigación, algunos sinsabores, pero en general, muy feliz de su término. Es de resaltar antes de los puntos finales, que se aclaran múltiples dudas que albergaba referente al tema. Porque al inicio del proyecto, pensando como profesional pero también como usuaria de as bibliotecas, me preocupaba un poco el desarrollo de la inteligencia artificial dentro de las bibliotecas. ¿Cómo sería incluida? ¿Cuál sería su papel? Y aunque siento que falté un poco más, con lo que me habría gustado entrevistarlas a todas las del sistema, me voy satisfecha con que se tiene una respuesta clara: A pesar de que la IA llegó para quedarse, no lo hizo con intención de perjudicarnos, sino agilizar nuestros procesos como bibliotecólogos, retirar cargas de trabajo y brindar un mejor servicio a los usuarios que visitan las unidades de información; eso sí, queda la tarea en medio de que aunque la IA es beneficiosa, también es necesario prestarle atención y como señalaban mis colegas entrevistados, manejarla a conciencia, para que no nos genere problemas o esta se nos venga en contra. Que prevalezca el pensamiento critico humano por encima del pensamiento artificial de las maquinas. Ella se comportará como nosotros la instruyamos. Es entonces nuestro deber aprender a utilizarla para luego darle una mejor implementación y llevarla a futuro a las nuevas generaciones.

### **8.1 Otros detalles finales para añadir:**

- Alabo mucho la participación del sistema en este proyecto, y lo maravilloso que fue trabajar con él, a su vez, lo interesados por el tema y lo fácil que fue el contacto con ellos
- Fue grato en extremo la llevada a cabo de este proyecto, y mas acompañada de mi asesor, que me brindó una visión y perspectiva diferente a la que yo tenía, permitiendo que la investigación se proyectara a lo que de verdad esperaba conseguir. Me habría gustado para las entrevistas, tener la disponibilidad y tiempo para la visita y posiblemente una observación del entorno y como funcionan las unidades de información.
- Queda el único sin sabor de las dos bibliotecas faltantes dentro de las entrevistas, y la necesidad a futuro de ahondar mucho mas en este proyecto con el resto del sistema y con las bibliotecas de toda la ciudad o del País.
- La satisfacción de encontrar que los resultados y opiniones de los entrevistados concuerdan con el pensamiento de los autores en el estudio de literatura, sobre lo asombrosa

que es la inteligencia artificial, pero la necesidad de conocerla, estudiarla mas a fondo y regularla en el medio bibliotecológico.

## **9. Recomendaciones**

Solo me quedan unos cuantos detalles por añadir al termino de esta investigación. Algunos referentes a futuras investigaciones, y otros a los mismos centros de enseñanza que fortalecen nuestra labor como bibliotecólogos.

### **9.1 Futuras investigaciones:**

- No suponer nada ni tener un pensamiento rígido en cuanto a un tema o la investigación. Entorpece la llevada a cabo del proyecto y te impide estar disponible a otros pensamientos e investigaciones. Antes, al contrario, sé abierto a lo que pueda venir en el proceso investigativo, para que se lleve a buen término. (En mi caso me cerré en un comienzo a que la opinión de los bibliotecólogos sería negativa a la inteligencia artificial, y que la misma perjudicaría, cuando no es así)
- Prescindir de plataformas no académicas para la investigación. Estas no aportarán nada y a menudo son información poco académica o basura.
- Distribuye bien los tiempos y ten un plan B para las entrevistas. (Los bibliotecarios no siempre estaban disponibles y el esperar respuestas de unidades de información, me hizo retrasar el resto del trabajo de grado).

### **9.2 Recomendación para la academia:**

Se confirmó en esta investigación la carencia de conocimientos que se tienen sobre el uso de las inteligencias artificiales, pues, aunque en red y en todo el mundo se habla de ella, rara vez se ven cursos de enseñanza de estas, que esclarezcan dudas y aporten conocimientos tanto al usuario como al profesional de la información. Por tanto, se le recomienda tanto al sistema de bibliotecas de la ciudad, que cree cursos que aporten a sus profesionales en estas áreas que ya están prácticamente dentro de las unidades de

información. Y a las universidades o facultades como la Escuela Interamericana de Bibliotecología que instruyen en el manejo y gestión de las bibliotecas, que creen materias, áreas, especializaciones, posgrados o temas con más énfasis en la IA, tanto para sus profesionales en formación, como para aquellos externos que ya han egresado de la universidad, o que no han hecho la carrera, pero se desempeñan en bibliotecas con aprendizaje empírico y práctica.

Así cuando la IA esté de lleno en el área de la información, estaremos al tanto de su uso, y las bibliotecas evolucionarán junto con ella.

## 10. Referencias

- Alala, A. G. (2024). ADVANTAGES AND CHALLENGES OF IMPLEMENTING ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN ACADEMIC LIBRARY SERVICES. *Int'l Journal of Education Research and Scientific Development*, 1-15.
- Alcaldía de Medellín. (08 de julio de 2022). *Alcaldía de Medellín*. Obtenido de <https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/1099->
- Alcaldía de Medellín. (S.f). *Alcaldía de Medellín*. Obtenido de <https://www.medellin.gov.co/es/historia-y-simbolos-de-medellin/>
- Alcaldía de Medellín. (S.f). *Alcaldía de Medellín*. Obtenido de <https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-desarrollo-economico/centros-del-valle-del-software/>
- Almeida, A. P. (2023). Los dilemas éticos de la inteligencia artificial en los servicios de información bibliotecaria. *Revista EDICIC*, 1-16.
- Anumula, R. (2024). Artificial intelligence using library information science professionals. *IJPREMS*, 591-594.
- Arandilla, M. (1989). Bibliotecas publicas. *Biblioteca, estudio e investigación*, 91-100.
- Bedoya, S. (02 de febrero de 2024). Comentario de clase 'Formación de usuarios' Bibliotecología. Medellín, Colombia.
- Bibliotecario 1. (03 de junio de 2024). Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, entorno al quehacer bibliotecológico. (L. Betancur, Entrevistador)
- Bibliotecario 3. (13 de junio de 2024). Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, entorno al quehacer bibliotecológico. (L. Betancur, Entrevistador)
- Bibliotecario 6. (03 de julio de 2024). Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, entorno al quehacer bibliotecológico. (L. Betancur, Entrevistador)
- Bibliotecario D. (14 de junio de 2024). Inteligencia artificial en bibliotecas: Percepciones y conocimientos de los bibliotecólogos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, entorno al quehacer bibliotecológico. (L. M. Betancur, Entrevistador)

- Buonocuore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines* (2nd ed.). . California: Ediciones Marymar.
- Cajal, A. (29 de noviembre de 2019). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/bibliotecologia/>
- Carreón Trujillo, C. (2023). Impacto y alcance de la “Recomendación sobre la Ética de la Inteligencia Artificial”, primer instrumento jurídico internacional: un reto para los recursos humanos y el manejo de información. *IIBI*, 23-30.
- Castillo, B. &. (28 de septiembre de 2023). *Guía Universitaria*. Obtenido de <https://guiauniversitaria.mx/6-usos-de-la-inteligencia-artificial-en-las-bibliotecas/>
- Chinchilla Arley, R. (2017). Editorial. *Redalyc*, 1-4.
- Codina, L. (20 de abril de 2017). *Lluís Codina*. Obtenido de <https://www.lluiscodina.com/revision-sistemica-salsa-framework/>
- Cortés, A. (2023). INTELIGENCIA ARTIFICIAL: CULTURA Y BIBLIOTECAS. *Serie Bibliotecología y Gestión de la Información*, 4-33.
- Del Campo Puerta, P. (08 de abril de 2019). *Docubi*. Obtenido de <https://documentacion-cultural-biblioteca.blogspot.com/2019/04/que-son-las-unidades-de-informacion-y.html>
- Diccionario de la Real Academia Española. (S.f.). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n?m=form>
- Diccionario de la Real Academia. (S.f.). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/bibliotecolog%C3%ADa>
- Diccionario de la Real Academia. (S.f.). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/bibliotecario>
- Diccionario de la Real Academia. (S.f.). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/conocimiento>
- Escritores.org. (01 de junio de 2020). *Escritores.org*. Obtenido de <https://www.escriitores.org/recursos-para-escriitores/recursos-2/articulos-de-interes/30203-la-biblioteca-de-alejandria>
- Ferreira, K. (20 de julio de 2021). *Blog Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-inteligencia-artificial/>
- Gonzalez García, A. (2023). Entendiendo Chatgpt. *Technology Inside*, 8-10.
- Gutierrez Chiñas, A. (2013). Objeto de estudio de la bibliotecología y estudios de la información. Mexico: Repositorio IIBI UNAM.

- Halburgi, S. (2023). Use of Artificial Intelligence (AI) Technology Futures in Library. *International Journal of Research in Library Science*, 14-19.
- Historiae. (22 de agosto de 2018). *Historiae*. Obtenido de [https://historiaeweb.com/2018/08/22/biblioteca-de-ninive/#Que\\_fue\\_la\\_Biblioteca\\_de\\_Ninive](https://historiaeweb.com/2018/08/22/biblioteca-de-ninive/#Que_fue_la_Biblioteca_de_Ninive)
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Research Gate.
- IFLA. (2020). *Manifiesto de la IFLA*. Obtenido de <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1646>
- IFLA. (S.f.). *IFLA*. Obtenido de <https://librarymap.ifla.org/files/lmw-library-types-definitions-es.pdf>
- Kalisdha, A. (2023). The Future of Library Science Research: Tools and Databases. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 700-707.
- Mali, T. (2021). Applications of Artificial Intelligence in Library. *Mathematical Statistician and Engineering Applications*, 1944-1951.
- Marquina, J. (06 de noviembre de 2018). *Blog: Julian Marquina*. Obtenido de <https://www.julianmarquina.es/las-distintas-definiciones-de-bibliotecario-en-los-diccionarios-del-mundo/>
- Mfon, M. (2023). adoption of artificial intelligence in library and information science in the 21st century assessing the perceived impacts and challenges by librarians in akwa ibom and rivers states. *INTERNATIONAL JOURNAL OF CURRENT INNOVATIONS IN EDUCATION*, 75-85.
- MinTIC. (10 de noviembre de 2018). *Urna de Cristal, MinTIC*. Obtenido de <https://www.urnadecristal.gov.co/actualizate/por-que-medellin-es-la-ciudad-mas-innovadora-del-mundo>
- Múnera, M. T. (2013). *Repositorio IIBI UNAM*. Obtenido de [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/CL406](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL406)
- Narea Cortés, A. (2023). Inteligencia artificial: cultura y bibliotecas. *Serie bibliotecología y gestión de la información*, 1-36.
- Normadat. (18 de mayo de 2016). *Normadat*. Obtenido de <https://www.normadat.es/diferencias-entre-centros-de-documentacion-archivos-y-bibliotecas/>
- Parada, A. (2004). *Nuestra razón de ser, ¿Qué es la bibliotecología?* Buenos Aires: Scielo.

- Picalho, A. (2023). ChatGPT em bibliotecas: possibilidades iniciais em estudos indexados nas bases de dados Web of Science, Scopus e LISTA. *Biblionline*, 3-15.
- Pineda, J. M. (2000). *CORE*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/5600/1/B6-02.pdf>
- Quispe, G. (2020). Bibliotecas publicas: contexto, tendencias y modelos. *E-Ciencias de la Información*, 155-173.
- Ram, B. (2024). Transforming libraries: The impact of artificial intelligence. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 74-75.
- Rodriguez, P. (21 de julio de 2017). *La Red Cultural del Banco de la Republica*. Obtenido de <https://www.banrepultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-230/medellin-la-ciudad-y-su-gente>
- Rojas, R. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. *INNOVA Research Journal*, 30-37.
- Romo Pérez, V. (2023). Chatgpt ha llegado, ¿y ahora que hacemos? La creatividad nuestro último refugio. *Revista de investigación en educación*, 320-334.
- Rudiansyah, R. (2023). Artificial Intelligence: Prospects and Challenges for Library Services. En R. Rudiansyah, *Proceeding of the 3rd International Conference on Social Knowledge Sciences and Education (ICSKSE) 2023"Change and Continuity in Southeast Asia"* (págs. 321-327). Indonesia: Atlantis Press SARL.
- Saavedra Fernández, O. (2003). El bibliotecario del siglo XXI. *ACIMED*.
- Secretaría de salud. (febrero de 2018). *Secretaría de salud*. Obtenido de [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/Salud\\_0/IndicadoresEstadisticas/Shared%20Content/Observatorio/Archivos%20PDF/PoblacionComunas.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/Salud_0/IndicadoresEstadisticas/Shared%20Content/Observatorio/Archivos%20PDF/PoblacionComunas.pdf)
- Setién, E. (2007). Tipología del bibliotecario. *Bibliotecas: Anales de investigación*, 40-74.
- Smit, D. (2023). Exploring the social and technical factors in organisational AI adoption: A systematic literature review. *Proceedings of Society 5.0 Conference 2023* (págs. 159-174). South Africa: Epic Series in Computing.
- Soni, D. D. (2023). Information and Library Science in the Digital Age: Challenges and Opportunities. *International Journal of Research in Humanities & Soc. Sciences*, 50-55.
- Temesio, S. (S.f.). Reflexiones sobre la Inteligencia Artificial y la Bibliotecología 2a. parte. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.

Vaquero Pulido, J. R. (2010). *Infodf*. Obtenido de [https://infocdmx.org.mx/iaipdf/colaboracion/ui\\_taip\\_cd.pdf](https://infocdmx.org.mx/iaipdf/colaboracion/ui_taip_cd.pdf)

Vargas, L. M. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. *Alteridades*, 47-53.

Wordreference. (S.f.). *Wordreference*. Obtenido de <https://www.wordreference.com/definicion/bibliotecario>

## 11. Anexos

### 11.1 Ficha de formato de entrevista enviado a los bibliotecólogos del sistema



#### ENTREVISTA: PERCEPCIONES Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO, REFERENTE A LA LLEGADA E IMPLEMENTACIÓN DE LA IA EN LAS BIBLIOTECAS

**Nombre del entrevistador:** Laura María Betancur R.

**Objetivo:** Analizar las percepciones y conocimientos del personal bibliotecario en cuanto a la llegada de la inteligencia artificial, para una reflexión referente a los cambios que puede suscitar en el quehacer bibliotecario.

Señor (a) director de la biblioteca, la presente entrevista se realiza con fines académicos, permítase leer las preguntas antes de responder, y pregunte al entrevistador si no comprende la respuesta a una de ellas. Le pedimos que sea lo más sincero posible (esta entrevista no representa a la biblioteca en la que se desempeña sino a usted como bibliotecólogo y sus opiniones) Puede rehusar responder algunas preguntas si no está autorizado a hablar o va en contra de la confidencialidad de la biblioteca.

¡Gracias por su colaboración!

#### **PREGUNTAS:**

#### **INFORMACIÓN PERSONAL**

1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuanto lleva en él?
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?

### **INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA**

3. ¿Con que cuenta la biblioteca? (servicios – procesos – material) Háblanos un poco de ella.
4. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información y sus características?

### **CONOCIMIENTOS SOBRE LA IA**

5. ¿Qué sabe respecto a la inteligencia artificial? ¿Qué ha oído de ella?
6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?
7. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?

### **PERCEPCIONES**

8. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista?
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?

### **PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA**

10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado?
11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?
12. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?

### **TEMA ETICO**

13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa? (derechos de autor - la privacidad de los usuarios)

## 11.2 Transcripción de las entrevistas hechas a los bibliotecólogos del sistema



### TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS HECHAS AL PERSONAL BIBLIOTECARIO DE SEIS DE LAS VEINTIDOS BIBLIOTECAS DEL SBPM

**Nombre del entrevistador:** Laura María Betancur R.

**Objetivo:** Analizar las percepciones y conocimientos del personal bibliotecario en cuanto a la llegada de la inteligencia artificial, para una reflexión referente a los cambios que puede suscitar en el quehacer bibliotecario.

**NOTA INICIAL DE AUTORA:** Los nombres de cada bibliotecario implicado en esta entrevista, son anonimizados con: Bibliotecario 1 – Bibliotecario 2 – Bibliotecario 3, para proteger su integridad, identidad y las respuestas que dan. En caso de que en una misma entrevista haya más bibliotecarios implicados, se enumerarán por orden alfabético: BA – BB – BC. Las respuestas solo se anexan como comprobante del trabajo de campo hecho.

#### PARQUE BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MARQUEZ

PREGUNTA	ANÁLISIS / RESPUESTA
1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuánto lleva en él?	Bibliotecario 1 – Gestor, coordinador – 2 años en esta biblioteca
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?	12 años trabajando y rotando el sistema. 30 años como bibliotecario (Sin título)
3. ¿Con qué cuenta la biblioteca? Háblenos de ella	La biblioteca tiene una colección general, infantil y en diferentes formatos. Llevan a cabo cuatro líneas de servicio (Fomento lectura y escritura – servicios

	bibliotecarios – servicio de cultura digital – gestión cultural y social)
4. ¿Qué tipos de usuarios atiende la biblioteca?	Publico sin restricción Todas las edades, pero principalmente infancia y adulto mayor. Cuentan además con entre 20 y 25 personas con discapacidades que disfrutan de servicios para ellos en la biblioteca. No mención de cuantos usuarios totales la visitan sea reales o potenciales
5. ¿Qué sabe respecto a la IA? ¿Qué ha oído de ella?	Mucho no. Ha leído lo básico. Le impresiona su manejo y eficiencia. Hay que hacer formación de ella.
6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?	La ha usado personalmente de manera puntual en algunas cosas que necesitó. En el trabajo solo en un taller de escritura con los usuarios.
7. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?	Sabe que la IAG tiene más capacidad de contenido original. Le llama mucho la atención porque es muy partidario del acceso abierto a la información
8. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista?	Respuesta conectada con la 5ta
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?	Si el libro digital no provocó que la biblioteca desapareciera, menos lo hará la IA. Hay que hacer que esta genere una relación estrecha y empática con el usuario. El bibliotecólogo y la biblioteca tienen que ir evolucionando de acuerdo con cómo el mundo lo hace. No estancarse. No sabe si la beneficia, pero tampoco la perjudica.
10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado?	No. Además del taller de escritura no. Solo socializaciones.

11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?	No. Excepto si hay formación en la IA para los bibliotecarios a futuro.
12. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?	En esta biblioteca no hay. Se pensó hacerla mejor desligada del parque biblioteca. Queda a cuadra y media. Por eso tampoco interactuaron con ella y supo que hicieron talleres como los que el lleva en la biblioteca de cultura digital.
13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa?	Con la privacidad de usuarios no hay discusión. Hay que ser éticos y su intimidad está por encima de lo demás. Respecto a lo otro, la IA debe llevarse siempre enfocada al acceso de la información más que otra cosa.

### TRANSCRIPCIÓN COMPLETA:

*La reunión estuvo programada para el 03 de junio a las 11:00 am. Y comenzó a las 11:15 por problemas técnicos de parte de ambos. Al comienzo Bibliotecario 1 preguntó por el trabajo, en qué semestre iba y en qué consistía como tal la investigación.*

*Antes de responder a las preguntas anunció que:*

- Las respuestas dadas no son la opinión general del sistema. Es su opinión particular sobre la biblioteca y sobre la inteligencia artificial.*
- No sabe mucho al respecto, así que respondería lo que considerara saber y si había alguna pregunta que no le parecía, pediría saltarla, y a ello se había llegado en el acuerdo de confidencialidad.*

**Entrevistadora:** ¿Cuál es su nombre, cargo y cuanto lleva en él?

**Bibliotecario 1:** Me llamo Bibliotecario 1, soy gestor coordinador del Parque Biblioteca Gabriel García Márquez en el Doce de Octubre. Llevo dos años en esta biblioteca, pero doce años rotando dentro del sistema.

**E:** ¿Eres bibliotecólogo profesional?

**B1:** No. No soy bibliotecólogo. Sí empecé la carrera, pero no la terminé. Llevo treinta años ejerciendo en esta labor de bibliotecario y ha sido este medio el que me ha enseñado lo que sé. Soy licenciado en ciencias sociales, magister en educación y desarrollo humano.

**E:** Esto no va como tal dentro de la entrevista, pero me da mucho interés saberlo, ¿Por qué le apasionaron las bibliotecas para llevar tanto tiempo?

**B1:** Porque siento que la biblioteca es un campo de educación social, pedagógico. Estuve un tiempo ayudando en una biblioteca de medicina que tenía libros infantiles también y eso me llamó mucho la atención. Enseñarle a la gente, acercarla a los libros y el conocimiento. Pienso que, si alguien quiere hacer formación social, estar en una biblioteca es la forma. Ese es el lugar.

**E:** Listo. Bibliotecario 1, te cuento que esta entrevista cuenta con seis bloques que separan las preguntas. (INFORMACIÓN PERSONAL – INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA – CONOCIMIENTOS DE LA IA – PERCEPCIONES SOBRE LA IA – PROCEDIMIENTOS PARA LA BIBLIOTECA – TEMA ETICO) El primero era tu información personal, pasemos ahora a hablar de la biblioteca en el bloque segundo: ¿Con qué cuenta la biblioteca? Háblenos de ella.

**B1:** Bueno, la biblioteca como te informaba se encuentra en el barrio Doce de Octubre, es un Parque Biblioteca. Sus colecciones van desde la general a la infantil, todas en distintos formatos. Así como hay libros, tenemos también material digital, video y audio; para que los usuarios accedan a ella de forma libre.

La biblioteca cuenta con cuatro líneas de trabajo en atención de sus usuarios.

- Fomento a la lectura y escritura
- Servicios bibliotecarios
- Servicios de cultura digital
- Gestión cultural y social

En nuestro plan de trabajo llevamos a cabo en el año cuarenta y cuatro actividades periódicas, dependiendo de la dinámica de nuestro territorio. Tenemos trabajo de lectura y escritura con la comunidad, trabajamos articuladamente con actividades para los docentes de colegios cercanos, también tenemos trabajos con personas que poseen alguna discapacidad. Una de ellas se llama (Otras formas de leer) Pero no específicamente con personas invidentes a través del braille, sino con audiolibros o actividades. Incluso lecturas en voz alta para hacer partícipes a todos.

Por otro lado, si la persona es amante a la lectura, pero no puede venir a visitarnos, nosotros vamos hasta ellos con: Biblioteca en casa. Hacemos actividades con el usuario, les leemos en casa

o les llevamos los libros para incitarlos a leer. Soy muy de pensar que el bibliotecólogo debe estar fuera del edificio como tal y salir en busca del usuario, pues no todos acceden al lugar físico.

Referente a los servicios bibliotecarios, nuestro personal lleva a cabo gestión de colecciones enfocada en el usuario y mucho de lo que le gustaría leer. También se hacen procesos técnicos como análisis de material, catalogación y otros.

Nuestros usuarios pueden prestar el material que deseen como es habitual, e incluso si llegan nuevos, se les crea su propio perfil para que también pueda prestar, siempre y cuando se devuelva en el tiempo especificado de préstamo.

En la gestión cultural y social de la biblioteca, se llevan a cabo procesos interinstitucionales. Trabajamos con personas externas a la biblioteca y el sistema como son la alcaldía de la ciudad y artistas del territorio. Se llevan a cabo danzas, recitales y actividades de poesía.

Contamos con una sala muy presente en los parques biblioteca, que son las salas mi barrio. Allí es donde entra más en contacto la comunidad con la biblioteca, para construir su esencia, pertenencia. Su lugar en el barrio y dentro de la biblioteca. Allí se recopila toda la información del barrio donde está la biblioteca y sus alrededores. Para ello, para recoger todo su tejido social se hacen: tertulias – debates – muestras artísticas – representaciones de danza y canto)

Ya pasando al tema más relevante digo yo para tu trabajo está el proceso de cultura digital que llevamos a cabo, donde se educa a los niños y adultos en el tema de las tecnologías. El parque tiene en sus instalaciones una sala de makerspace y sala de computación para alfabetización computacional.

Pero ¿sabes Laura? Hay un problema, y es que tenemos una brecha digital muy grande en Medellín. En muchos sectores hay material, hay recursos. Pero la gente no sabe acceder a ellos. No hay quien enseñe. Y en otros lugares de la ciudad es que sinceramente no hay forma de hacerlo. No podemos hablar de llevar a cabo inteligencia artificial si primero no hay forma de hacerla por falta de recursos y segundo si no hay quien eduque en el tema.

Contamos con programa de activación en TICS. Se invitan a profesionales en el tema para hablar con usuarios y entrenarlos en los temas. Dando clases a los usuarios, principalmente de robótica.

**E:** ¿Qué hacen en el maker?

**B1:** En el makerspace contamos con máquinas laser, de CNC, impresoras en 3D con iniciativas comerciales y educativas. Se busca que comercialmente encarguen herramientas o

monturas hechas en 3D que faciliten labores en otras carreras o les sirvan para algo. Y en lo educativo para enseñar a los usuarios a hacer uso de estas máquinas y crear los prototipados. ¿Habías oído de los makerspace?

**E:** Sí. En una materia que vi el semestre pasado nos llevaron a conocer el makerspace de la universidad nacional. Es un tema muy interesante.

*Se hace una pausa.*

**E:** ¿Sabes, Bibliotecario 1 que ya que hablamos de este tema tecnológico quisiera hacerte una consulta por adelantado de una pregunta de la entrevista? Tiene que ver con lo que la alcaldía llamó: “*Valles del Software*”. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA? En la página de la alcaldía se menciona que con esta biblioteca hay uno.

*Bibliotecario 1 sonríe levemente antes de contestar, con lo que podría intuir que está incomodo.*

**B1:** Mira, Laura, voy a serte muy sincero en este tema en específico. Sí sé que son los valles del software dispuestos por la alcaldía de Daniel Quintero, pero esta biblioteca no tiene. En otros parques sí se llevó a cabo, pero en esta no, y no sé por qué. Cuando yo llegué aquí supe de esa iniciativa y que estaban contentos en el sistema con ellas. Pero el valle del software del Doce de Octubre prefirieron hacerlo cuadra y media más abajo del parque. No hemos tenido interacciones con él. Si vinieron a hacer talleres sobre el tema y eso fue todo. Sé que hacen actividades como las nuestras de familiarizar a los usuarios con la tecnología. Pero eso es todo.

**E:** De acuerdo. Muchas gracias por tu sinceridad.

**B1:** Siguiente pregunta.

**E:** Sigamos con el hilo que llevábamos. ¿Qué tipos de usuarios atiende la biblioteca? ¿Cuáles son sus características?

**B1:** Tenemos publico sin ningún tipo de restricción. Aquí puede entrar el que lo desee y acceder al material que desee. Mayoritariamente nos visitan los niños y el adulto mayor, aunque pueden entrar de cualquier edad. Todo lo considerado población general, aunque menos los jóvenes. Vienen de bachillerato y primaria pero jóvenes no. A los jóvenes casi no les gusta venir – *se ríe* – también personas con discapacidades como te comentaba.

Estos si vienen específicamente en los procesos que llevamos, pero también hacen parte de nuestros usuarios. Esos usuarios nos suman de 20 a 25 personas.

En cifras de todos los usuarios totales, si no te sabría decir del todo.

**E:** ¿Un porcentaje?

*Por motivos que desconozco, Bibliotecario 1 no respondió. Así que continuo con la próxima pregunta.*

**E:** Sigue el tercer bloque. Tus conocimientos con la IA. ¿Qué sabe respecto a la IA? ¿Qué has oído de ella?

**B1:** Como te decía antes de empezar, no sé demasiado. Soy de los bibliotecarios antiguos y este tema, aunque es nuevo yo soy más nuevo aun de él. Sí he leído cosas básicas sobre la inteligencia artificial pero no soy usuario frecuente de ella. Eso sí, me impresiona la velocidad en que genera datos e imágenes, así como simular la narración de escritores famosos.

La IA implica una revolución cognitiva muy grande en la educación para saber usarla. No soy enemigo absoluto de ella. Es un reto. Pero cuando sepamos utilizarla y aprendamos a dominarla en forma y no al revés, será el siguiente salto de la humanidad.

No sé en otros países como sea todo y como lleven el aprendizaje. Pero aquí primero hay que entenderla y dominarla. Te pregunto, Laura. ¿En la escuela están llevando cursos sobre inteligencia artificial para ustedes como bibliotecólogos?

**E:** Bibliotecario 1, la verdad no lo sé. Tengo entendido que hacen materias sobre mucha incidencia en lo digital. ¿Pero una materia enfocada solo en eso? No creo.

**B1:** ¿Por qué te interesó este tema para tu trabajo? Eso me genera curiosidad.

**E:** Pues Bibliotecario 1, este tema me llamó mucho, mucho la atención en el séptimo semestre. Veía una materia que se llama comunicación científica con el profesor Alejandro Uribe. Él nos mencionó respecto a la IA, y la revolución que estaba generando con Chatgpt. La IA lleva muchísimo tiempo entre nosotros, y creo que se ha difundido o divulgado por la llegada de los chats con robot que generan imágenes en segundos. El profe nos decía como se facilita la labor del usuario por la eficiencia y rapidez. Que, si nos imaginábamos en una biblioteca, como daría la información de rápida a los usuarios. Y yo empecé con la duda: ¿y nosotros en las bibliotecas qué? Si por ejemplo asumiera el papel de referencia un chat de inteligencia artificial, ¿Qué pasaría con nosotros? Eso es lo que deseo descubrir al saber de parte de los profesionales de la información, qué piensan.

***Bibliotecario 1 me mira de manera suspicaz, como si, aunque no lo dijera, pensara que aún tengo que aprender demasiada cosa en práctica en biblioteca para tener clara esa opinión. Y tiene razón.***

**B1:** Ya veo. Sí. Es muy necesaria la educación sobre IA. La escuela debería crear una materia. Ahora que la inteligencia artificial está entrando con toda, debemos estar familiarizados con ella.

Yo creo que la relación IA – Biblioteca es demasiado útil.

Laura, ponte a pensar en la antigüedad cuando se creó la escritura, cuando se descubrió como hacerla, el salto tan grande que fue para nuestra evolución y comunicación. Igual que el surgimiento del libro en físico, la imprenta y el internet. ¿Cuánta gente no decía que todo eso acabaría con las bibliotecas? Y mira, aquí seguimos. Nos acabamos nosotros, ella no. Y ahora la inteligencia artificial lleva a cabo esos mismos procesos de creación de escritura, comunicación e imágenes, sin nosotros terminar de comprender como, para pensar si vendrá a desterrarnos. La IA apenas asienta sus bases y se termina de descubrir cómo funciona, para pensar mal de ella.

IA nos puede enseñar a nosotros. Nos puede ayudar a enseñar a los demás para potenciar su capacidad creativa y el desarrollo local. Antes de hablar de globalización hay que preguntar por lo local, si tomamos en cuenta que en muchos territorios propios ni siquiera se usa lo básico de la tecnología.

¿Qué puede hacer la inteligencia artificial con esto?

Como esto nos pone a pensar en el territorio a nivel histórico y ambiental con el usuario que atendemos.

**E:** ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo? Aunque de eso ya me había adelantado un poco

**B1:** La he usado en momentos muy específicos. Pero el Chatgpt. Y ha sido para crear imágenes rápidas que necesito. Referente al trabajo... recuerdo que solo una vez.

Fue en un ejercicio de distopías de Medellín. Se hizo un proyecto con los usuarios para informarlos, haciendo cuentos de Medellín con inteligencia artificial. Los usuarios creían que personas los habían hecho y se sorprendían demasiado al saber que era la IA la responsable de esos cuentos. Entonces se los invitaba a que, si un robot programado podía, ellos también. Pero administrativamente o en otros procesos de la biblioteca, no.

**E:** Muy interesante, y ya que lo mencionas, referente a Chatgpt es nuestra siguiente pregunta. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?

**B1:** Las generativas tienen más capacidad y contenido original. De eso no sé mucho. Son muy abiertos porque nada es original. Considero que todos tomamos nota y hacemos cosas con las vivencias y lecturas que se hacen. Pero nadie tiene un pensamiento desde cero. Yo cumplo derechos de autor, pero también creo demasiado en el acceso abierto. No está bien falsear la información, pero si permitir el acceso, dando créditos.

**E:** En eso sí estamos de acuerdo. Sigamos al bloque de percepciones. Y me disculpas, Bibliotecario 1, si corto de inmediato la conversación y esto parece muy rígido sin dialogo entre los dos, pero no estoy acostumbrada a las entrevistas y no sé mucho hacerlas.

**B1:** Tranquila, Laura. Sigue con confianza.

**E:** El bloque de percepciones de la IA. Aunque esta pregunta ya la habías respondido antes. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista? Y ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?

**B1:** Sí. Ya te había comentado sobre la percepción de la IA. No soy enemigo de ella. Al contrario. Me parece absurdo pensar que la inteligencia artificial si llega a las bibliotecas las hará desaparecer o a nosotros como sus profesionales. Si el libro digital o los catálogos en redes no hicieron desaparecerla, ¿Por qué la IA sí? Yo creo que las personas lo piensan por la falta de empatía y relación que genera su uso. Porque no se ha establecido un vínculo con ella. Veá, yo llevo años en los años en esto. He conocido los catálogos con ficheros, los préstamos con tarjetas en los libros. ¿Tú los viste alguna vez?

**E:** Sí. Cuando estaba en noveno grado en las prácticas de servicio social en una biblioteca escolar también me tocó hacerlo en fichas.

**B1:** A mí me tocó también en un cuadernito apuntando lo que se le prestaba y a quien con sus datos. Después llegaron los computadores y los catálogos digitales. Sudé la gota amarga aprendiendo desde cero, porque yo ni sabía prender un computador, ahora para catalogar un libro en esos sistemas, y para enseñar a usar bases de datos a los usuarios. Creo que es deber del bibliotecólogo evolucionar a la par con su biblioteca. Si no evolucionan los dos, están condenados al olvido. ¿Por qué cierran tantas bibliotecas, Laura? Porque se quedan estancadas, no se

modernizan, no se preocupan por hacer actividades y servicios modernos a lo que se vive. A las necesidades de quienes los visitan.

**E:** Si la montaña no va a Mahoma, Mahoma sale y la busca.

**B1:** Exacto. La verdad de manera positiva no sé en que beneficia a la biblioteca. Está muy pronto para saberlo. Pero estoy seguro de que no la perjudica. Simplemente hay que saberla manejar y enseñar a otros a que lo hagan. Pero como en este país todo está lento tanto políticamente como económica y tecnológicamente... Vuelvo y digo, ¿Cuántos barrios no tienen internet y nosotros pensando cómo desarrollar la IA?

**E:** Este bloque fue chiquito. Pasemos, Bibliotecario 1 a los procesos de la inteligencia artificial en esta biblioteca. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado?

**B1:** Eh, no. Además del taller de escritura con Chatgpt que te conté anteriormente, no. Solo hemos tenido unos cuantos invitados que hablen sobre ella. Socializan y debaten con la comunidad, pero al ser un tema tan nuevo no se ha hecho nada.

**E:** De acuerdo. Entonces esta respuesta nos lleva a plantearnos la que le sigue que van de la mano. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?

*El parece meditarlo un momento, pero al final suspira y niega.*

**B1:** No. Por el momento no, la verdad. De pronto ¿sabes qué? Si más adelante se da formación en el tema. Hay que formarnos demasiado primero, Laura. Pero demasiado en estos temas. No solo en ética de la información, sino también en lo pedagógico y lo cognitivo para saber cómo responder a este gran avance. De lo contrario será ella quien nos domine y si propicie la caída de la biblioteca.

**E:** De verdad que sí. Formación es lo que falta.

*Analizo mis preguntas.*

**E:** La del valle del software ya te la hice, entonces nos falta una.

**B1:** Del valle del software ya no más.

*Ríe, pero parece serio.*

**E:** Muy bien. Entonces falta el último bloque que refiere a la ética. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa?

Hablemos de la privacidad de los usuarios en cuanto a sus datos, pero también los derechos de autor y el plagio.

**B1:** Uffff, privacidad de los usuarios. Ahí no hay negociación ni discusión. Con el irrespeto y compartir la intimidad y la información privada de mis usuarios yo no estaría de acuerdo. La IA tendría que manejar demasiado desarrollo de privacidad de datos y no difusión de esa información. Sí. Todo debe tener un acceso abierto, divulgar toda la información que exista, pero cuidando los derechos morales de las personas. Siempre es necesario recordar quien lo hizo primero, los créditos y licencias.

La IA debe llevarse a la regla fundamental del acceso abierto de la información. Eso es todo lo que tengo que decir.

**E:** De acuerdo, no hay problema.

**B1:** Eso sí y quiero que sea la conclusión de la entrevista. Me gustaría que la Escuela Interamericana de Bibliotecología y las bibliotecas le den más cabida a este tema. Que se instruya más al usuario como a sus estudiantes que se formarán profesionalmente. Todavía no sabemos el futuro de esto. Hay que entenderlo antes y trabajarlo. Todo lo que hagamos, Laura, debe privilegiar el pensamiento propio y pensar en lo local. La IA es mecánica y apoya, pero su misión no debe ser otra en las bibliotecas, que ayudar a potenciar la creatividad del ser humano, no a quitarla, volviéndonos tan automáticos como máquinas.

No tengo más que añadir salvo darte las gracias por tomarme en cuenta para este proyecto.

**E:** No. Antes gracias a ti por tu ayuda y disposición. Por tomarte el tiempo de responder a estas preguntas con sinceridad.

**B1:** Es un tema interesante. Queda pendiente tu visita aquí. Me encantaría que nos conocieras no solo como usuaria sino futura colega.

**E:** Claro que sí. Quedamos pendientes para la visita.

**B1:** ¿Qué harás ahora con el trabajo? ¿Con las entrevistas?

**E:** Ellas serán mi sustento del trabajo. Mi argumento. Lo que sigue es recopilarlas, analizarlas y crear un informe que dé cuenta de lo encontrado y sus opiniones, referente a este tema. La información se presenta como tesis en la escuela para obtener mi grado, y luego ya que fue establecido como convenio con la universidad, se dará una ponencia para el sistema de bibliotecas donde les daré a conocer los resultados y el trabajo investigativo como tal. La idea primeramente es solo con las bibliotecas presentes, pero si se puede con todas las del sistema, sería muy bueno.

**B1:** Total. Me encantaría saber de los resultados finales. Si haces la ponencia me informas y donde será para ser parte y conocerla.

**E:** Claro que sí, Bibliotecario 1. Mil gracias por todo.

**B1:** Con mucho gusto. Bienvenida al mundo de las bibliotecas futura colega.

*Al final nos despedimos y finalizamos la reunión.*

*Hasta aquí llega la transcripción.*

### PARQUE BIBLIOTECA LA LADERA (LEÓN DE GREIFF)

PREGUNTAS	ANALISIS
1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuánto tiempo lleva en él?	Bibliotecario 2 – Gestora de servicios – 4 meses en el parque biblioteca
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?	Seis años dentro del sistema, rotando en diferentes actividades.
3. ¿Con que cuenta la biblioteca? (Servicios – procesos – material) Háblanos un poco de ella	30 actividades – 15 semanales. Colección general de 22.000 materiales – presencia en las comunas 8, 9, 10
4. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información y sus características?	Los usuarios la llaman la del centro. Sus usuarios son desplazados, habitantes de calle, víctimas del conflicto. Todos los que rodean la comuna en la que se encuentra. También tienen cierta cantidad de discapacitados
5. ¿Qué sabe respecto a la inteligencia artificial? ¿Qué ha oído de ella?	Comprende todo el avance que ha dado el Chatgpt, los buscadores, metabuscadores al añadir los algoritmos, haciéndole una pregunta y trayendo la información completa.
6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?	En el trabajo no. Pero en lo personal ha cacharreado con Chatgpt solo por molestar a la aplicación y ver como contesta.
7. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia Artificial Generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de IA?	No sabe. Ha oído mencionar de Chatgpt, pero no sabe que más son.

8. ¿Cómo percibe la Inteligencia Artificial desde su punto de vista?	Es muy abierta. No cree que nos reemplacen. Cree que solo cambia el medio de hacer las cosas. Nosotros seremos a futuro los mediadores entre ella y las bibliotecas con los usuarios.
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?	Si sabemos ser prácticos y resilientes, ella considera que será beneficiosa para nosotros. De lo contrario si nos quedamos en el pasado nos estancará.
10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado?	Desde los servicios bibliotecarios no. Sabe que el sistema hace procesos con los makerspace, pero nada más. La biblioteca como tal no los ha desarrollado
11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevarlos a cabo?	No lo está. Su personal debe aprender mucho al respecto, pero no están listos para traer a la IA a sus instalaciones.
12. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos en la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?	Sí. El valle del software está dentro de la biblioteca. Hacen semilleros de videojuegos y lectura transmedia. Pero eso es todo.
13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa? (Derechos de autor – la privacidad de los usuarios)	Hay que apersonarse de la IA y no dejar que ella avance así sin más. Chatgpt por ejemplo cita páginas, pero eso es todo. Y aun no tiene en cuenta derechos de autor. Hay que tener cuidado con la privacidad de las personas principalmente.

### TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA.

*La siguiente entrevista se llevó a cabo el día 12 de junio de 2024 a las 3:00 pm hora local, en formato virtual por mutuo acuerdo de ambas partes. Dado a que el sistema de Google meet no permite la grabación de esta y al no contar con otros medios digitales, se tomó nota de todo lo mencionado. Así mismo se le da advertencia a la entrevistada, de que sus respuestas solo serán usadas de modo académico. No con fines de perjudicar al sistema o dejarla a ella en evidencia por su punto de vista. Ella leyó con antelación las mismas y se*

*le dejó en claro que podía rehusar responder a alguna si sentía que la respuesta la perjudicaría.*

**Entrevistadora:** Buenas tardes, Bibliotecario 2. Espero estés muy bien el día de hoy.

**Bibliotecario 2:** Hola, Laura. Un gusto conocerte e igualmente. Es un gusto que nos tomaras en cuenta. Podemos empezar cuando gustes.

**E:** ¿Sabes a profundidad en que consiste este proyecto o estás con incógnitas?

**B2:** Sí vi tu correo y supe que era sobre inteligencia artificial y bibliotecas. Pero la verdad no sé de qué va. ¿Es sobre un trabajo del profe Jaider? Sé que el daba una materia en la escuela y tiene que ver con tecnología.

**E:** En realidad no. Es mi trabajo de grado. Mi tesis para terminar la carrera. Y te pongo un poco en contexto de esta investigación. (Se le explican las razones como en la anterior entrevista)

**B2:** Que chévere. A mí me interesa mucho el tema. ¿Puedo preguntar qué criterios usaste para seleccionarnos entre esas bibliotecas del sistema?

**E:** Estuvimos haciendo un análisis exhaustivo y dimos con que hay seis de ellas que poseen Valle del software, que manejan tecnologías 4G y parte de la inteligencia artificial.

**B2:** Ah, y la nuestra sí lo tiene. Muy bien pensado.

**E:** Exacto. Solo dos de ellas que pusimos que son el Poblado y la Piloto no lo tienen, pero sí son de las más grandes y centrales en la ciudad. Así que también deben tener mucho conocimiento al respecto

**B2:** Entiendo. No hay problema. Y sí. Son de las más grandes así que hiciste buena selección. Si quieres empezamos.

**E:** Perfecto. De antemano me disculpas si son preguntas simples o una conversación de yo pregunto y tu respondes. Pero apenas me acomodo a esto.

**B2: (Riendo)** No te preocupes. Como gustes estará muy bien.

**E:** Bien. Empecemos por lo básico. La entrevista se compone de entre cinco o seis bloques que hablan de ti como profesional, la biblioteca, tus conocimientos de la IA, tus opiniones respecto a ella, su uso en la biblioteca y un tema ético. Yo te iré orientando en su organización. Vamos con el primer grupo que es tu presentación. ¿Cuál es tu nombre, tu cargo y cuanto llevas en él?

**B2:** Bueno, mi nombre es Bibliotecario 2, soy bibliotecóloga profesional de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Me gradué en 2017. Ahorita soy gestora de servicios dentro del Parque Biblioteca León de Greiff que es esta. Llevo solamente cuatro meses en el cargo. Pues como sabrás, no sé si en otras entrevistas te han dicho, pero nosotros rotamos en el sistema. Antes estuve un tiempo en la Biblioteca La Floresta, pero desde final de febrero estoy en la Ladera. Mis labores dentro del cargo son gestionar las colecciones de la biblioteca y alfabetización informacional.

También te cuento que en el sistema llevo seis años, aunque no lo has preguntado. Desde que me gradué hasta el 2021 estuve en la Floresta como mediadora. Fui la mano derecha del gestor de servicios de esa biblioteca y después entré a rotar en el sistema. He pasado por muchas bibliotecas, pero en la Ladera estoy desde febrero.

En mi cargo como gestora me corresponde hacer muchas cosas, como la promoción lectura y también la tecnología. El sistema tiene cuatro líneas. Dos de ellas son el servicio bibliotecario que se encarga de la lectura, escritura y oralidad. Y también la cultura digital, que ahondaremos más adelante porque sé que esa si la necesitarás para tu trabajo.

Todo nuestro sistema es una red conectada de todos entre sí. Pero me gusta mucho y aprendo mucho.

**E:** Me alegra saber que somos colegas de la escuela y de profesión. Y ya me respondiste dos preguntas en una, así que pasemos al segundo bloque, que es respecto a la biblioteca. Ya sabes que si hay información que no puedes responder, me lo puedes hacer saber y pasamos a otra.

**B2:** Vale.

**E:** ¿Con qué cuenta la biblioteca? Háblanos un poco de ella, sus servicios y material.

**B2:** De acuerdo. Esta biblioteca se llama Parque Biblioteca León de Greiff, fue fundada en 2007, te cuento que en febrero cumplió sus diecisiete años. También la conocen como biblioteca La Ladera. Tenemos muchos proyectos. No te los puedo contar de forma extensa, pero llevamos a cabo préstamo bibliotecario, atención al usuario, lectura, escritura y oralidad. En el año contamos con treinta actividades en total. La mayoría son todas dispuestas por el sistema, pero si tenemos unas cuantas propias de nuestra identidad. De esas treinta, desarrollamos quince semanales. En cuanto al material contamos con 22.000 colecciones entre general, infantil, audiovisual, mapas y demás. La biblioteca tiene presencia tanto en esta

comuna como en la ocho, la nueve y la diez. Nuestras actividades son descentralizadas. Esto quiere decir que vamos en busca del usuario, salimos a la calle a integrar a la comunidad. Trabajamos con fundaciones de paz, poblaciones vulnerables, asilos y partes de la comuna. No hacemos distinción en hacer participar al público en todo.

Te comparto un poco de las cifras. De que a finales de mayo tuvimos alrededor de 27.449 usuarios adultos beneficiados de los servicios. Tuvimos 11.000 materiales prestados hasta mayo, y solo 2.200 por mes, más o menos. Con el préstamo de espacios, han sido 52.000 usuarios beneficiados de esto. Y a mayo tuvimos en total 13.000 usuarios nuevos registrados al sistema para los servicios y préstamo de material. De ahí en adelante, hablaría de más.

**E:** No te preocupes. Antes has hablado mucho. Pasemos ahora a los usuarios, ahondando un poco a ellos. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información, y cuáles son sus características?

**B2:** Esta biblioteca es llamada por sus usuarios y visitantes como la biblioteca del Centro. ¿Sabes por qué? Por quedar en toda la centralidad de Medellín. Nuestros usuarios son muy diversos. Desde habitantes de calle, a la Unidad de Víctimas de desplazamiento. También personas discapacitadas. Mas o menos entre 20 y 28. Parte de nuestros usuarios pertenecen al Inder por actividades que llevan a cabo. Trabajamos con los más vulnerables. Pero en especial con los discapacitados, tenemos una actividad para ellos que se llama otras formas de leer. Consiste más que todo en darle a los usuarios con discapacidades otras maneras para acceder a la lectura desde la oralidad y demás.

**E:** Bibliotecario 2, me surge una duda importante. ¿El sistema tiene integrado en todas sus bibliotecas la actividad de otras formas de leer? Porque estuve entrevistando hace una semana al coordinador del Doce de Octubre y me habló también de este proyecto.

**B2:** Así es. Todo el sistema la integra y con otras actividades también. Te cuento que esos proyectos son de tipo táctico. Lo que significa que se incluyen en todo el sistema. Como te comentaba hay algunas que son de todo el sistema y otras que representan nuestra identidad como biblioteca. La de otras formas de leer hace parte de todo el sistema para nuestros discapacitados. Las actividades tácticas del sistema son: (Saber local – alfabetización digital – visitas guiadas – y otras formas de leer) En saber local hablamos de cada comuna. Cada biblioteca específica sobre su entorno en que está y enseña a los usuarios al respecto. La alfabetización es para enseñar al adulto mayor respecto a las nuevas tecnologías. Especialmente

como usar la computadora, las redes sociales y buscadores. Las visitas guiadas son para que los usuarios conozcan las instalaciones y nuestros proyectos. Y el último ya lo conoces.

Con mis usuarios van de lo general – adolescentes – niños – padres. Es demasiado difícil cautivar a los más jóvenes, pero sí tienen presencia. Y no sé mucho más, porque solo llevo cuatro meses aquí. He conocido mucho de otras bibliotecas, pero apenas voy aprendiendo.

**E:** Me parece perfecto todo. Ahora sigue otro bloque. Ya sobre ti y lo que tú sabes sobre la IA. Tus conocimientos. Cuéntame, Bibliotecario 2. ¿Qué sabes respecto a la Inteligencia artificial? ¿Qué has oído de ella?

**B2:** Laura, comprendo que es el avance que se ha hecho de los buscadores y metabuscadores, y que ahora le añaden los algoritmos. Que ya no es solo hacerle una pregunta por separado al buscador, sino que como por ejemplo en YouTube le añaden sugerencias. Tú tienes por ejemplo eso que se llama ChatGPT y le preguntas algo y te la información completa con detalles y sugerencias. No sé nada más.

**E:** ¿Tienes entonces conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? No sé si me explico. Has trabajado con ella en lo cotidiano. Y también en el trabajo.

**B2:** En mi trabajo no, la verdad. Pero personalmente sí. Solo por cacharrear. Me gusta molestar al ChatGPT haciéndole preguntas absurdas a ver que contesta. *(ríe)* A veces me corta la conversación y es muy charro. Nada más. Tengo un curso virtual pendiente por hacer que es de IA. Pero estoy tan ocupada que no he podido realizarlo. No recuerdo el nombre.

**E:** Si llegas a recordarlo me cuentas, que me interesa mucho. ¿Sabes que son las IAG'S, como Inteligencia Artificial Generativa? (ChatGPT – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de IA?

**B2:** Eso sí no. He oído mencionar del ChatGPT y lo uso. Pero no sé cómo es. Ni cómo funciona. Lo usan para crear imágenes, pero no sé diferenciar de las otras IAS. No sé qué las diferencia. Creo que ese es el problema de todos, que consideramos solo IA al ChatGPT y va más allá

**E:** Exactamente. Las IAS van más allá de solo ChatGPT y es en ello que nos deben educar. Pasemos al bloque de las percepciones, Bibliotecario 2. Tus opiniones respecto a la inteligencia artificial. ¿Cómo percibes a la IA desde tu punto de vista?

**B2:** Yo soy muy abierta, Laura. No creo que nos reemplacen en ningún momento. Es como cuando se cambiaron las formas de catalogación. Dejamos atrás los ficheros y se pasó a

los catálogos digitales; o dejamos de consultar un poco en físico para averiguar digital. Todos decían lo mismo. Que la tecnología nos reemplazaría, pero simplemente cambió el medio. Nosotros los bibliotecólogos debemos ser sus mediadores. Estar a la vanguardia en estos temas. Que la IA sea una herramienta para expandirnos. Hay que buscar la forma de conocerla, aprenderla y ya usarla en nuestros procesos de información.

**E:** Perfecto. La novena pregunta va muy conectada a esta y a lo que acabas de opinar. ¿Consideras que, de implementarse a futuro en las bibliotecas, esto perjudicará nuestro quehacer bibliotecario, o por el contrario nos beneficiará? ¿Por qué lo consideras?

**B2:** Yo creo que, si sabemos ser prácticos y resilientes con ella, la inteligencia artificial puede ser muy beneficiosa. Si nos quedamos en el pasado sí nos perjudicaría porque no iríamos modernos y con lo que los usuarios necesitan. Nosotros somos el puente entre nuestros usuarios y la información contenida a través de la IA. El usuario sobre todo el mayor no conoce mucho de esta tecnología y por ello también a veces la desinformación le juega malas pasadas. Llegan aquí consultando porque en redes sociales vieron una noticia que los impactó y se la creen, pero a veces no es muy cierta o le faltan partes. Nosotros debemos acabar con la desinformación. Ayudar a generar pensamiento crítico.

**E:** Totalmente de acuerdo. Terminamos otro bloque y seguimos al de los procedimientos de la biblioteca. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? Y si es así, de qué forma y que cambios ha generado.

**B2:** Pues desde el área de servicios bibliotecarios no. En realidad, en esta biblioteca no. Sé que dentro del sistema sí, pero en los maker. Porque ellos con robótica también construyen inteligencia artificial. Dentro del sistema de bibliotecas hay varias que poseen espacios makerspace. Está la del Doce de Octubre, la biblioteca de Belén y la de San Javier. No recuerdo cuales más. Y en estos espacios si hacen mucho de inteligencia artificial. En esos espacios crean lentes de realidad virtual, modelado en 3D. Por ejemplo, en una reunión de la auditoría conseguimos un hit porque hacemos ponencias de conteo de todo lo que ha conseguido la biblioteca en sus servicios y atención y nosotros explicamos esa ponencia con un video, pero era en realidad virtual. Los de la auditoría se ponían de esas lentes y veían toda la explicación allí. Quedaron encantados. Por eso como te digo, aunque esta biblioteca no lleva a cabo de esos procesos el sistema sí. Porque todo el equipo maker es para todo el sistema y lo que necesitamos.

**E:** O sea que esta biblioteca no tiene maker.

**B2:** No. Usa de todo el sistema, pero no posee sus espacios y no hace actividades de inteligencia artificial.

**E:** Correcto. Entonces ya que no cuenta con actividades de IA, ¿Consideras desde tu punto de vista, no la visión del sistema sino la opinión de Bibliotecario 2, que esta biblioteca está capacitada para recibir la IA y llevarla a cabo en sus procesos?

**B2:** No, Laura. Definitivamente no lo está. Aunque a otros les pueda molestar esa opinión. Todos en el sistema debemos aprender. No solo esta biblioteca porque ninguna está capacitada aun al respecto. Sea el sistema de bibliotecas o la escuela de bibliotecología debería hacer un curso o posgrado, incluso talleres sobre el tema, porque es algo que avanza rápido y necesitamos estar informados para cuando sea más necesaria. Nadie de nosotros tiene capacitación de esto.

**E:** Es algo que yo también he pensado y sería muy chévere. Si no para nosotros que ya terminamos de formarnos, por lo menos para las nuevas generaciones. Para los nuevos bibliotecólogos que están en proceso de formación.

**B2:** Así es.

**E:** Bueno. Antes de hacerte la siguiente pregunta hay algo que debo explicar, que no sé si ya antes te lo mencioné. A la hora de crear este proyecto con el profe Jaider, teníamos que seleccionar las bibliotecas del sistema para entrevistarlas. No podían ser solo al azar, sino críticamente que tuviesen algo en común que hiciera que dijéramos: son estas por equis motivo. Porque qué más quisiera yo poder entrevistar a todas las del sistema. Es muy importante las opiniones de todos. Pero el tiempo es muy medido como tú sabes por la presión del semestre, entonces tenía que ser un número bajo que expresara las opiniones, pero que me permitiera hacer fácil y rápido la recopilación de entrevistas y su análisis.

**B2:** Total.

**E:** Por eso buscamos criterios de selección para las bibliotecas que íbamos a entrevistar. Y el numero fueron ocho. Dio la casualidad de que, investigando en la alcaldía de Medellín, dimos con que dentro del sistema hay algunas que tienen un proyecto llamado “Valles del software”, a pesar pues de que la alcaldía no los desarrolló mucho. De esas seis bibliotecas, vimos que esta, la de La Ladera, lo posee.

**B2:** Así es. De hecho, dentro de la misma biblioteca.

**E:** Correcto. Ya las otras dos bibliotecas para formar las ocho son la Piloto como la central del sistema y la del Poblado por su centralidad y ser también de las más grandes. Entonces ahora que lo sabes, mi pregunta va de acuerdo con esto. Esta biblioteca tiene el Valle del Software. ¿De qué manera están articulados los dos y llevan temas de la IA? Y en otro caso, ¿la biblioteca tiene otros convenios con otras entidades de tecnología?

**B2:** Bueno, sí. Como te dije, esta biblioteca tiene el valle del software y dentro de la unidad de información. Ellos hacen semilleros, muchos. De videojuegos y de animación a la lectura desde lo virtual. A eso se le llama lectura transmedia. Ambas actividades son videogamers y tecnonautas. La verdad no sé a profundidad que más realizan, pero si hacen algo. Ahorita están funcionando, allí hay gente y pensamos que sería bueno que la biblioteca se vincule más allí con otras actividades y tomar nosotros el mando ya que la alcaldía dejó eso en pausa, pero debemos saber más de la inteligencia artificial.

Ah, y otra cosita, sé que ellos han ido también a partes lejanas de la comuna para que se antojen de la lectura y tecnología. La última vez llevaron drones y lentes de realidad virtual. Y creo que también hay difusión de empleo en la comuna, dentro del valle del software. Como si fuera una oficina de trabajo para ayudar a los más necesitados a tener un empleo digno.

**E:** Es una lástima que ese proyecto no se lleve más a fondo por lo que pasó en la alcaldía.

**B2:** Total. Lo es.

**E:** Bien, hemos llegado al final del último bloque que es el tema ético, con la última pregunta, y habremos terminado. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tienes tu, con respecto a la IA generativa? Podría ser con derechos de autor o la privacidad de los usuarios al usarla.

**B2: (Hace una pausa como pensando)** Se debe mirar y apersonarnos... no esperando que esto avance. La Inteligencia artificial cita páginas de todo tipo, pero su problema es que a menudo tiene poco cuidado con los derechos de autor y privacidad. ¿A quién le damos los créditos? ¿A un robot? Es nuestro deber como gremio, el pensar que hacer con ella y como usarla de la mejor manera. Respecto a los usuarios... respetar citas y también su privacidad. No es adecuado que la aplicación comparta la privacidad de quienes la usan. Sus datos personales y consultas. Esta máquina nos invita mucho a cuestionarnos.

**E:** Muy bien. Y con esto hemos terminado. De verdad que quedo agradecida contigo por el espacio que me has brindado y sacar tiempo para ello.

**B2:** La agradecida soy yo para que me tomes en cuenta en tu investigación. Para que pusieras la lupa de tu investigación con nosotros. Yo también fui estudiante de la escuela, y es bueno y necesario apoyarnos entre nosotros como colegas. Te deseo toda la suerte con tu trabajo, y de verdad que me encantaría leerlo y saber en qué culmina tu proyecto.

**E:** Bibliotecario 2, esa es la idea. Resulta que con el profesor Jaider llegamos al convenio, y también con la escuela de bibliotecología, que una vez esté listo y presentado ante el comité de carrera, se reúnan a las bibliotecas que participaron de esta actividad (ojalá fuera todo el sistema) en un lugar adecuado, darles su agradecimiento por ayudar presentándoles los resultados de la investigación. Todo lo que se logró y que ustedes sean partícipes de eso. Así que cuando sea el momento, me pondré en contacto contigo para que asistas si lo deseas.

**B2:** ¡Claro que sí! Encantada estaré allí para escucharlo todo. Muchas gracias. Y queda pendiente nuestra visita.

**E:** Esa también es la ide. Cuando me libere de todo el trabajo y quede todo listo, visitarte en la biblioteca para conocerla a fondo.

**B2:** Avísame con tiempo y te atenderé con mucho gusto.

**E:** Gracias por todo otra vez.

*Se proceden con las despedidas y se da fin a la reunión exactamente a las 4:00 pm.  
El tiempo que le había prometido*

#### ENTREVISTA PARQUE BIBLIOTECA JOSÉ HORACIO BETANCUR

PREGUNTA	ANÁLISIS / RESPUESTA
1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuanto lleva en él?	Bibliotecario 3 – egresada de la escuela – gestora de servicios – seis meses en el cargo
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?	Dos años en el sistema, rotando.
3. ¿Con qué cuenta la biblioteca? Háblenos de ella	* <b>Servicios:</b> Consulta y referencia – préstamo – información local – préstamo de espacios. * <b>Material:</b> 12.000 ejemplares de colección entre general – infantil – audiovisual.

	* <b>Espacios:</b> Sala general – infantil – sala mi corregimiento – mediática – auditorio – sala taller – galería de arte (para autores locales)
4. ¿Qué tipos de usuarios atiende la biblioteca?	Lo usual: Niños – jóvenes y adultos. El adulto mayor no mucho. Vienen a hacer tareas – investigaciones de grado – madres con niños. En otras bibliotecas hay tipos de usuarios específicos como del entorno. En esta no tanto, solo habitantes de San Antonio de Prado.
5. ¿Qué sabe respecto a la IA? ¿Qué ha oído de ella?	Empírico porque todos hablan de ello y leo un poco en la red al respecto. Sé que es un algoritmo que recoge patrones y se retroalimenta de ellos para dar respuesta a las necesidades de quien la usa.
6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?	No. No lo usa.
7. ¿Sabe que son las IAG’S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?	No. Absolutamente nada.
8. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista?	Terrorífica y asombrosa a la vez. Porque todo lo aprende y todo lo guarda. Hay que cuidarse con lo ético y como se usa. Esta herramienta puede ser fatalista o esperanzadora para todas las profesiones.
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?	Es un beneficio para nosotros si lo implementáramos en nuestros servicios. Ella no debe dar respuesta a todo, pero sí echar una mano en acortar trabajo manual.
10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado?	No. Por lo menos desde que yo estoy, no.

11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?	Yo creo que sí. De forma paulatina. Solo falta capacitación
12. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?	Llevo seis meses. No hemos tenido acercamiento. Hace poco abrieron y no están haciendo gran cosa. Solo talleres de robótica en la sala mediática.
13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa?	Ahí me preocupa la IA, porque se presta mucho para violar la privacidad del usuario y los derechos de autor de estos. Ella no debe tomar decisiones por nosotros, y respetar la propiedad intelectual.

### TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA:

*La entrevista al Parque Biblioteca José Horacio Betancur se llevó a cabo el jueves 13 de junio de 2024 a las 4:00 pm hora local, por medios virtuales debido a una calamidad doméstica de la entrevistadora. Fue muy puntual en asistir, pero hubo problemas técnicos por la lluvia y el trabajo como tal inició las 4:15 pm.*

*Se le explicaron todos los pormenores de esta y luego de establecer los parámetros de privacidad y las presentaciones, se inició la entrevista.*

**Entrevistadora:** ¿Cuál es tu nombre, cargo, y cuanto llevas en él?

**Bibliotecario 3:** Mi nombre es Bibliotecario 3, soy egresada de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y actualmente soy gestora de servicios del PB. Llevo en este cargo seis meses.

**E:** ¿Y en el sistema?

**B3:** Dos años larguitos ya rotando como contratista en el sistema de bibliotecas.

**E:** Correcto. Cuéntame, del segundo bloque de preguntas sobre la unidad de información, ¿con qué cuenta la biblioteca? (Servicios – procesos – material) Háblanos un poco de ella.

**B3:** Bueno, esta biblioteca cuenta con muchas cosas, que supongo ya te han contado en otras entrevistas al sistema. Tenemos los servicios de: Referencia – consulta en sala – préstamo dentro de la biblioteca e interbibliotecario – préstamo de espacios también. Referente al material, contamos con 12.000 ejemplares en toda la colección, entre material general, infantil, sala mi corregimiento y audiovisual. En los espacios de préstamo para la comunidad, contamos con: Sala general – sala infantil – sala mi corregimiento – sala mediática – auditorios – aulas taller – galerías de arte. En estas últimas se exponen obras de arte, pero solo de artistas locales. Somos muy cuidadosos eso si con el préstamo de los espacios, siendo el usuario el responsable de responder por ellos y de como lo hace, pues no queremos que las instalaciones queden perjudicadas. Así que analizamos bien antes del préstamo.

**E:** Me encanta eso de los préstamos. Yo de por si conozco esta biblioteca porque soy de San Antonio de Prado, y a menudo la visito sea para trabajos universitarios o solo para pasar el tiempo con el silencio y las vistas. Pero es necesario todas estas preguntas.

**B3:** No te preocupes. Cuando puedas vienes, y te las enseño en forma.

**E:** Gracias. Te pregunto ahora, ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información y cuáles son sus características?

**B3:** ¿De los usuarios?

**E:** Así es.

**B3:** Bien. Aquí el público es muy variado, aunque lo usual. En otras bibliotecas si atienden otro tipo de público característico de cada comuna. Aquí nuestros usuarios son todos de San Antonio de Prado, de la centralidad del parque y algunos de las veredas que la rodean. No nos visitan de Pradito u otras lejanías. Todos son de lo central del corregimiento. Nos faltan más formas para llegar a otros usuarios. Mas específicamente nuestros visitantes y usuarios son jóvenes – niños – adultos. Solo el adulto mayor nos visita poco. Pero los jóvenes y niños nos visitan más. ¿Con que fin? Los niños vienen a los cuentos con sus papás por las tardes; mientras que los jóvenes a hacer trabajos del colegio, de la universidad, a leer un rato, relajarse un poco en el balcón, o teletrabajo por ser un sitio silencioso. Para los abuelos estamos teniendo que ingeniárnoslas. Tenemos una actividad que se llama cuenta cuentos, y otro que es el costurero. Donde bordan y cuentan historias. Incluso personas que nos colaboran leyéndoles historias mientras ellos tejen o hacen otras actividades creativas. No sé qué más quieres que te cuente de los usuarios.

**E:** Así es perfecto. Pasemos ahora al siguiente bloque que es el central de este proyecto. Sobre tus conocimientos de la Inteligencia Artificial. Cuéntanos ¿Qué sabes respecto a la IA? ¿Qué has oído de ella?

**B3:** Esto ha sido más empírico que nada. Todos alrededor del mundo hablan de ello y a mí me gusta estar enterada. He leído noticias sobre el tema y he aprendido que es una tecnología de auto aplicación con algoritmos que reconoce patrones. Luego los recupera y se retroalimenta a sí misma. Puede usarse para cosas buenas y cosas malas. Para robar cuentas bancarias, como para hacer análisis de datos. Lo que toma años se puede hacer en minutos.

**E:** Eso es verdad. Bibliotecario 3, ¿tienes conocimientos sobre su uso de manera cotidiana o personal? Me refiero a que si la usas en algunas de tus actividades diarias. O, por otro lado, ¿en tu trabajo dentro de la biblioteca?

**B3:** No, Laura. La verdad no. Si me han contado infinidad de personas sobre Chatgpt, pero no me he atrevido a usarlo. No me gusta mucho.

**E:** De acuerdo. A mí a menudo también me pone nerviosa. ¿Sabes entonces que son las IAGS, conocidas como Inteligencias Artificiales Generativas? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de los otros tipos de IA?

**B3:** No. Ja, de esa sí que menos sé. Sé que hay una llamada Chatgpt porque lo mencionas, pero no conozco absolutamente nada.

**E:** Perfecto, no pasa nada. Sigamos al bloque de percepciones. ¿Cómo percibes la inteligencia artificial desde tu punto de vista?

**B3:** Teniendo en cuenta películas que hablan de ella, es muy terrorífico ver los robots y lo rápido que aprenden por su cuenta. Y a la vez es super asombroso. Todo lo guardan, todo vuelven a aplicar como si fueran un ser humano dando respuesta. Eso sí, hay que tener cuidado, pero con lo ético y como se usa. Esta herramienta es demasiado potente, y hay que saber su funcionamiento. Pero que maravillosa su rapidez y eficiencia. Puede ser fatalista o esperanzadora a la humanidad.

**E:** Totalmente de acuerdo. Aunque aún es muy nueva, es de aprender a usarla con tiempo.

**B3:** Así es.

**E:** ¿Consideras que de implementarse a futuros las IAS en la biblioteca, esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo consideras?

**B3:** Es un beneficio. Desde que lo hemos analizado en el sistema sobre las mejoras de atención sirve mucho. Si en bases de datos preguntamos porque hay tantos morosos de los préstamos, la IA ayudaría a sacar esos datos en minutos. Por ejemplo: hay treinta morosos que deben tanto dinero por no envolver un libro. ¿Pero porque deben ese dinero o porque no han devuelto el material? Eso lo sabría la IA y nos ayudaría a hacer mejores predicciones y salir al paso a estos problemas. Nosotros revisando todo esto nos demora demasiado. Pero la inteligencia artificial es muy rápida y nos puede facilitar la labor. No mejora los servicios ni nos reemplaza, pero facilita las tareas que hacemos.

**E:** Bien. Hemos terminado otro bloque y pasamos a los procedimientos de la biblioteca con respecto a la IA. Te pregunto, ¿esta biblioteca ha desarrollado procesos con ella? ¿De qué forma y que cambios ha traído?

**B3:** Laura, la verdad no. No los hemos hecho. Por lo menos desde que yo estoy, mi equipo no me ha mencionado al respecto.

**E:** Correcto, entonces ya que no los ha hecho, ¿consideras que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo? Me refiero a recibir la IA y que sirva en sus procesos.

**B3:** (*Piensa mucho*) Sí. La verdad es que sí. Pero creo que de forma paulatina. Necesitaríamos capacitación. Mucha. Pero me parece que sí está preparada. Que maravilloso sería llevarlo a cabo.

**E:** Excelente. Antes de hacerte la pregunta doce, tengo que hacer una pequeña introducción que explique. Resulta que, a la hora de llevar a cabo este proyecto, se me pidió escoger bien a conciencia las bibliotecas que se entrevistarían. No escogerlas por escoger. Y mi asesor de trabajo y yo, teníamos que hacerlo bien específico. Por eso indagamos para saber qué relación tenían ocho de las veintiséis bibliotecas que serían seleccionadas. O sea, que cosa compartían en común además de pertenecer al sistema, que nosotros dijéramos: estas ocho bibliotecas tienen esto en común, diferente a las otras del sistema. Y al mirar en la red, dimos con que la Alcaldía de Medellín con Quintero al mando, llevó a cabo unas iniciativas llamadas Valles del software, que están al tanto sobre la IA y tienen actividades de este tipo. No se llevan mucho a cabo últimamente según nos dimos cuenta, pero es algo que seis de las ocho bibliotecas seleccionadas comparten. Y la José Horacio Betancur lo tiene.

**B3:** Así es. Los Valles del Software los conozco.

**E:** Esta es la introducción. Las otras dos bibliotecas fueron el Poblado y la Piloto por ser de las grandes del sistema. La pregunta que te haré tiene que ver con esto. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿Y de qué manera están articulados y llevan proyectos de inteligencia artificial con la biblioteca?

**B3:** Bueno, yo llevo seis meses aquí, como te contaba. No hemos tenido un acercamiento. Abrieron hace poco el lugar y no han trabajado mucho. Tampoco tenemos convenios. Se han hecho talleres allí de robótica y programación, pidiéndonos también la sala mediática. Pero nada más. De hecho, sí tenemos el plan de hacerlo. De integrarnos a ver cómo podemos cooperar. Sería chévere.

**E:** ¿Ahorita están funcionando?

**B3:** Sí. Ahorita están dando atención.

**E:** Correcto. Y finalmente llegamos al último bloque y pregunta. Tiene que ver con lo ético. ¿Cuáles son tus consideraciones éticas, como bibliotecaria, referente al uso de la IA generativa? (derechos de autor y la privacidad del usuario)

**B3:** Has dado en el clavo, Laura. Ahí es donde esta sí me preocupa. Porque la misma se presta para violar toda la privacidad de los usuarios y los autores. Ella arroja datos al azar de lo que ha ido aprendiendo, ¿pero ¿dónde queda el análisis que yo hago de esa información? No es para nada ético que tenga reservado en su sistema todos los datos personales del usuario para después pensar en compartirlos a otras páginas. Referente a la propiedad intelectual, si me dan un ensayo en una actividad aquí en la biblioteca, ¿qué me garantiza que es del usuario y no usó IA para hacerlo? Y peor, ¿Qué me garantiza que la misma inteligencia artificial no lo plagió de algo? Ella no debería tomar decisiones por mí.

**E:** Así es. Totalmente de acuerdo.

***Se hace una pausa.***

**E:** Hemos terminado. Estas son todas las preguntas, y te agradezco infinitamente tu colaboración.

***Se proceden con las despedidas, se llega al acuerdo de visitar la UI más adelante, y de que cuando esté listo el proyecto, se presenten los resultados al sistema y sus miembros,***

*donde Bibliotecario 3 estará invitada por haber colaborado. Finaliza la entrevista a la hora en punto, como estaba previsto.*

**ENTREVISTA PARQUE BIBLIOTECA SAN JAVIER PBRO. JOSÉ LUIS  
ARROYAVE**

*En esta entrevista en particular por ser varias personas, se procede a que el coordinador de esta sea identificado como Bibliotecario 4, y los demás identificarlos con letras, siguiendo el criterio de anonimato.*

PREGUNTA	ANÁLISIS / RESPUESTA
1. ¿Cuál es su nombre, cargo y cuanto lleva en él?	<p>* <b>Bibliotecario 4:</b> 1 año – coordinadora – Trabajadora social</p> <p>* <b>Bibliotecario A:</b> 1 año y medio – gestora de servicios - Bibliotecóloga</p> <p>* <b>Bibliotecario B:</b> 1 año – mediadora de servicios - Bibliotecóloga</p> <p>* <b>Bibliotecario C:</b> tecnólogo del makerspace – ingeniero tecnológico</p>
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el SBPM?	<p><b>BA:</b> 10 años</p> <p><b>BC:</b> 4 años</p>
3. ¿Con qué cuenta la biblioteca? Háblenos de ella	<p>* 25.500 material de la biblioteca, entre libros, audiovisuales, mapas y demás.</p> <p>* 18 espacios disponibles para préstamo a la comunidad (maker – sala de exposiciones – sala infantil – sala general – sala mi barrio)</p> <p>* 40 actividades mensuales</p> <p>* 23 personas dentro del personal entre tecnólogos – artistas – trabajadores sociales - psicólogos</p> <p>* 1500 préstamos mensuales</p>

	* 24.000 usuarios registrados
4. ¿Qué tipos de usuarios atiende la biblioteca?	Todos. Desde niños hasta adultos y adulto mayor. Pocos jóvenes
5. ¿Qué sabe respecto a la IA? ¿Qué ha oído de ella?	<b>BC:</b> Operaciones matemáticas. Máquina que se alimenta de algoritmos asemejando respuesta humana <b>B4:</b> No sé mucho, pero me da miedo. Todo manejado por robots <b>BA:</b> Todo lo humano ya es hecho por una maquina
6. ¿Tiene conocimientos sobre sus usos de manera cotidiana o personal? Y si es el caso, ¿también dentro de su trabajo?	<b>BB:</b> Se ha intentado en el trabajo, en las planeaciones y lo administrativo <b>BA:</b> Lo hemos visto y oído de los jóvenes. El Chatgpt y la generación de imágenes <b>B4:</b> La IA ya llegó y se quedó
7. ¿Sabe que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia artificial generativa? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencia de otros tipos de inteligencia artificial?	<b>B4:</b> Las odio. Me gusta tratar con personas. No con máquinas. <b>BA:</b> No me gusta porque en pandemia la gente era atendida por robots y ellos querían interactuar con gente. <b>BB:</b> No hablan coloquial ni ayudan al usuario si tiene otro dialecto.
8. ¿Cómo percibe la inteligencia artificial desde su punto de vista?	<b>BA:</b> Es una gran herramienta. Solo hay que saberla usar. <b>BB:</b> Ayuda para los bloqueos mentales y optimiza tiempo
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?	<b>BC:</b> La IA es lo mejor que han inventado, lo mejor que le ha pasado a la humanidad. Es muy buena para generar planeaciones. Ella no nos perjudicará. <b>B4:</b> Estoy de acuerdo con mis compañeros en las anteriores preguntas y en esta, pero sí le tengo miedo a la IA. Me parece que se le da a veces mal uso.

<p>10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma? ¿Qué cambios ha generado?</p>	<p><b>BC:</b> Hay más posibilidades de trabajar con ella. La hemos usado con casa patrimonio y en el maker. En muchos proyectos, la verdad.</p>
<p>11. De no contar con procesos de inteligencia artificial, ¿considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos y llevar a cabo?</p>	<p>(SE SALTA LA PREGUNTA PORQUE YA LA BIBLIOTECA HACE USO DE LA IA)</p>
<p>12. ¿Esta biblioteca tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? (Valles del software hechos por la alcaldía de Medellín) ¿De qué manera están articulados y llevan proyectos de IA?</p>	<p>No. En este momento no. No buscan a la biblioteca para ello.</p>
<p>13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA generativa?</p>	<p><b>BA:</b> Es necesario reconocer lo ético dentro de la biblioteca y al usar la inteligencia artificial. Proteger la propiedad intelectual.</p> <p><b>BC:</b> Hay que regular todo esto. Como bibliotecas es nuestro deber.</p> <p><b>B4:</b> Si bien Chatgpt usa citas para dar crédito, falta más citación y vigilar como llevan los derechos de autor.</p>

### TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DEL PARQUE BIBLIOTECA PBRO. JOSÉ LUIS ARROYAVE:

*Esta entrevista en particular, si bien se estaba planeando solo con Bibliotecario 4 y se le comentó la necesidad de que fuese con el coordinador de la biblioteca y si acaso un profesional de la rama tecnológica, ella prefirió que fuese con todo su personal de apoyo porque era un tema muy importante. Y aunque tuvo apariencia de grupo focal, se le hicieron las entrevistas en conjunto a todo el personal que participó, que en total fueron cuatro personas.*

*La entrevista se llevó a cabo el día 14 de junio a las 10:00 am de manera virtual, por problemas personales de la entrevistadora, donde no podía asistir a la biblioteca por calamidad doméstica. Fue hecha a través de meet, y antes de proceder con la misma, se*

*hicieron las presentaciones y se les indicaron los acuerdos, como la confidencialidad de la información allí contenida, que podían saltar las preguntas que consideraran impertinentes, y en qué o para qué consistía el trabajo*

*De ahí en adelante, todo fluyó:*

**Entrevistadora:** Muy bien, comencemos por las preguntas de presentación personal. Cuéntenme, ¿Cuáles son sus nombres, el cargo que desempeñan, cuanto llevan trabajando en él, y cuanto para el SBPM?

**Bibliotecario A:** Mi nombre es Bibliotecario A, tengo diez años en el sistema, soy bibliotecóloga y ahorita trabajo como gestora de servicios de la biblioteca.

**Bibliotecario B:** Yo soy Bibliotecario B, también bibliotecóloga, soy mediadora de servicios colaborándole a Bibliotecario A, y tengo un año trabajando para el sistema.

**Bibliotecario C:** Mi nombre es Bibliotecario C, tengo cuatro años aquí y dentro del sistema, soy el tecnólogo del makerspace de la biblioteca; contrario a mis compañeras yo no soy bibliotecario. Soy tecnólogo ingeniero.

**Bibliotecario 4:** Y yo soy Bibliotecario 4. Soy la coordinadora del parque desde hace un año. Tampoco soy bibliotecóloga. Mede desempeño como trabajadora social.

**Entrevistadora:** Correcto. Cuéntenme ahora del bloque de la biblioteca, ¿Con que cuenta la biblioteca? (servicios – procesos – material) Hablen un poco de ella. Pueden ser todos o uno solo que tome la batuta en cada pregunta.

**BA:** Bueno, Laura, la biblioteca cuenta con 5.500 mt. cuadrados, con 24.500 en colecciones; 18 espacios disponibles como son: makerspace – sala infantil – sala de exposiciones – sala general y sala mi barrio entre otras. También tenemos 40 actividades para prestarle a los usuarios.

Mas o menos 350 usuarios nos visitan a diario, nuestro préstamo es muy alto.

El equipo con el que manejamos el parque tiene en total 23 personas, unos pocos bibliotecólogos, pero la mayoría son entre trabajadores sociales, tecnólogos, psicólogos y profesionales del área de artes.

Tenemos 1500 préstamos de material al mes, siendo la local la más importante con 403 materiales.

Nuestra biblioteca... o bueno, todo el sistema cuenta con una actividad que no sé si has oído de ella, se llama “libros sin fronteras”. Esta nació en 2014 y es muy chévere porque son las bibliotecas conectando territorios. Porque, por ejemplo, tú estás en esta unidad de información y ves que en el catálogo sale un libro que quieres leer, no sé, Harry Potter, y aquí no está, pero en la José Horacio Betancur sí. Las dos bibliotecas se conectan y se hace el préstamo del libro, nos comunicamos entre los dos y un mensajero te trae el libro hasta aquí sin costo para que lo prestes. Y cuando lo termines lo devuelves aquí y nosotros se la hacemos llegar a la otra biblioteca también sin que tengas que pagar nada. Eso sí, es un servicio muy estricto y hacemos un verdadero análisis de que el usuario si lo requiere urgente y de verdad, porque, aunque a él no le cuesta ese domicilio, a nosotros como biblioteca sí, y no podemos permitirnos un gasto de ese estilo, para que el usuario llegue y diga cuando ya se lo trajeron, que no lo requiere.

A los usuarios les encanta este servicio de la biblioteca y el sistema y piden mucho los libros de este modo.

Actualmente tenemos 550 libros que se han solicitado de esa forma.

También la biblioteca cuenta con una aplicación que se llama Livi. Consiste en audiolibros donde el usuario se registra aquí en el sistema y puede acceder a ellos totalmente gratis, por si no puede o no quiere leer, escucha los libros.

**B4:** Por otro lado, Laura, nosotros trabajamos en esta biblioteca y en todo el sistema, en enfoques. Allí está el canal social y cultural; también la sala mi barrio. Y aunque estamos trabajando en la comuna 12 que es Campo Alegre, nos apoyamos más en la comuna 13 y su conflicto. Esto es lo que más preserva la sala mi barrio. Recopilar información de todo lo que pasó allí, y muestras e historias de la Operación Orión entre otras. Tenemos mucha relación como biblioteca en los colegios y juntas de acción comunal, trabajando conectados con la comunidad y las víctimas.

También hay sala mediática y maker, pero eso ya te lo contará BC.

**BC:** Así es. Y creo que para hablarte de ello tengo que meter un poco la cucharada en algo que nos explicabas al comienzo de la entrevista y porque nos habías seleccionado, y es los Valles del Software. Aunque en las páginas de la alcaldía aparece que sí, estos no están conectados con las bibliotecas del sistema. O por lo menos no con esta. Ellos trabajan de forma muy independiente. Medellín si los posee, pero desligado completamente de la biblioteca.

El maker que tenemos por el contrario si es otra cosa más de la biblioteca y cumple las labores de IA. Te cuento, el makerspace conecta con la ciudadanía y no con la alcaldía. Democratizamos esta parte de tecnología. Allí hacen formación, pero sin ser academia. Solo cultura ciudadana. En los valles del software dan asesorías nada más. Pactan unas horas y enseñan al usuario de esas máquinas que tienen allá, solamente.

Ya el maker si mete más a la gente con la tecnología y la IA. Prestamos maquinas si la persona tiene conocimientos de cómo usarlas. Se hacen aquí modelados en 3D y 2D. También cortadora a laser para madera. Tenemos programación y robótica. Pura inteligencia artificial que solo ahora se viene dando reconocimiento y trabajando.

**Entrevistadora:** Excelente. Mucho desempeño de esta. Y cuéntenme. ¿Qué tipo de usuarios atiende entonces la biblioteca? ¿Cómo son más o menos sus características?

**BA:** Laura, atendemos a todos. Sin distinción. Desde primera infancia, jóvenes, adulto joven, adulto mayor. Incluso personas con discapacidades. También tenemos mucha relación con líderes sociales, las JAC, el Metro, universidades. Trabajamos con muchos colectivos y mayormente usuarios de las comunas de Campo Alegre y la Comuna 13.

**Entrevistadora:** Perfecto. Pasamos entonces ahora al bloque sobre sus conocimientos de la inteligencia artificial. El que me quiera responder, o todos. No hay problema. ¿Qué saben respecto a la IA? ¿Qué han oído de ella?

*Y aunque todos participan, de inmediato le relegan el lugar a BC, al considerar el más apto para responder a esas preguntas.*

**BC:** Es inteligencia artificial entre comillas, porque son operaciones matemáticas. Se alimentan de información y datos, asemejando respuestas humanas en lenguaje natural.

Es un aprendizaje guiado. Ella debe ser realimentada a punta de formas matemáticas. Son beneficiosas o perjudiciales, depende de para lo que se use. Todo está ahí y ella decide que toma y como se usa en labores humanas.

**B4:** A mí me da miedo sinceramente. Si no la sabemos usar nos puede ir mal. Chatgpt resuelve todo, entonces que pasa con la creatividad. Es muy útil, pero conociendo al ser humano...

Resuelve mucho, pero perjudica otras.

**BA:** El proceso permeado en otros procesos humanos. Los prejuicios que tenemos con todo. Siempre tenemos que parametrizar las cosas. Vi un comercial en Discovery de como las mujeres parametrizan la IA, y que, si no lo hicieran, como sería todo de diferente.

**Entrevistadora:** Cuéntanos más al respecto.

**BA:** Ese es el problema. No me acuerdo bien del comercial jajajaja. Perdón.

**BC:** Volvemos a los sesgos. Hay características patriarcales. El hombre siempre ha hecho todo primero. Amazon hizo entrevistas para IA. Ella era la que escogía a las personas potenciales para los puestos, de acuerdo con sus características, de quienes eran aptos y cuales se descartaban. Había mujeres con increíbles hojas de vida y capacidades. Pero como todo antes solo era hecho por hombres, la IA hizo sesgos y solo eligió varones para el puesto, aunque hubiese infinidad de candidatas mujeres más aptas. Un robot debe cumplir órdenes de un humano, entonces es el quien la debe programar y la organiza para el bien o el mal.

Internet por ejemplo es una cloaca donde navega cantidad exorbitante de información que muchas veces no sirve para nada.

**Entrevistadora:** Eso es totalmente cierto. Somos nosotros quienes primero debemos saber manejarla. Cuéntenme, ¿Han hecho uso de ella de manera personal o en el trabajo? ¿Y cómo?

**BB:** Aquí se ha intentado. Se han hecho muchos avances en las planeaciones. Pero hay que mirar cómo hacerlo mejor. Como biblioteca nos hemos apoyado mucho en ella.

**BA:** Lo hemos escuchado de jóvenes y usuarios, con su uso de Chatgpt sobre la generación de texto. Estamos haciendo trabajo de servicios bibliotecarios para no satanizarlos. Que las personas la conozcan e interactúen con ella.

En Big data tenemos datos de la biblioteca para mirar como la procesa la IA y eso nos ayuda a crecer.

Las bibliotecas se acaban desde hace mucho, dicen. Y surgieron desde Alejandría, han soportado de todo, unas se van y otras llegan. Todo debe tener un toque humano, no todo lo hace la máquina. Reduce tiempos, pero tampoco tanto abuso de su uso.

**B4:** La IA ya llegó y se quedó. Me preocupa lo ético en ella. Que tanto estamos delegando a ella y quitándonos a nosotros. Los bibliotecólogos somos quienes salvamos la salud mental del usuario, pues ellos prefieren ser atendidos por personas y eso se vio

evidenciado en pandemia, cuando a los usuarios los preocupaba y estresaba que los atendiera un robot o un chat inteligente en lugar del dialogo con nosotros cara a cara o virtual.

**Entrevistadora:** Es esta una parte de lo que me interesa con esta entrevista. Hasta qué punto nosotros le delegamos la labor a las maquinas, cuando el usuario prefiere ese cara a cara, y más el adulto mayor que se le dificulta el uso de estas tecnologías.

**BA:** Exacto. A eso vamos.

**Entrevistadora:** Bien. ¿Y que me opinan de las IAGS? Estas son las inteligencias artificiales generativas, como Chatgpt y los robots de dialogo. ¿Qué saben de ellas? ¿En que las pueden diferenciar de otras IAS?

**B4:** Uy, yo los odio. Me gusta con personas, no con máquinas. A eso era lo que iba en la respuesta anterior, Laura. Como es de rico, de chévere entablar un dialogo con el usuario y ellos con uno. Preguntas por los libros y entras en conversación con ellos sobre el tema de este y le ayudas y ellos se sienten cómodos. Dime como se hace con un robot que solo habla lo preciso o no te entiende.

**BA:** A mí tampoco me gusta, concuerdo con B4. De esto era de lo que más se quejaban los usuarios en pandemia. Ellos querían mucho con nosotros, y cuando reabrimos al terminar la pandemia, que seguíamos con este mecanismo para evitar el contacto cercano por lo igual presente que estaba el COVID, ellos no se sentían cómodos y se frustraban. Y nosotros más por no poder atenderlos como antes.

**BB:** Y si a eso le añadimos que Chatgpt no entiende lenguaje coloquial. Ellos no van a entender al usuario cuando habla en su dialecto propio.

**BA:** Nosotros no queremos a un chatbots aquí, por más potentes y eficientes que sean. Con falta de comunicación asertiva, el usuario se pierde. El robot no pondrá a pensar a pensar al usuario.

**BC:** En realidad con lo que decían de Chatgpt... la aplicación tiene muchos asteriscos o puntos en blanco. Como no la han alimentado nunca con información coloquial, por eso no sabe responder. Aún tienen que aprender a desarrollarlo bien antes de lanzarlo al mercado. Si le meten más información será más diferente.

**Entrevistadora:** De acuerdo con todo. Pasemos ahora no solo a los conocimientos, sino a sus percepciones. Sobre lo que piensan y sienten de la IA, aunque ya han adelantado mucho.

¿Cómo perciben la IA? ¿Y creen que, de implementarse en las bibliotecas a futuro, acabará con nuestro quehacer bibliotecario o lo beneficiará? Y porque lo consideran.

**BA:** Yo te soy sincera, Lau. Es una gran herramienta, para muchas actividades. Tanto miedo no sé. Hemos vivido tantas cosas a lo largo de los años y hasta siglos, que ya no nos sorprende. Hay que saber hacer uso de este recurso nada más.

Que en los colegios para todo lo usan y no debe ser así. Tenemos que hacer más estímulo de la creatividad en los chicos para que no se pongan a recurrir nada más a esto.

**Entrevistadora:** BC, ¿y tú?

**BC:** A mí no me da miedo. La IA es lo mejor que le ha pasado a la humanidad. Yo la uso para todo. Me gusta porque me ayuda a generar planeaciones. También para automatizar labores. No voy con miedo porque sé que se van a regular.

**BB:** Ayuda para los bloqueos mentales y optimiza tiempos.

**B4:** Voy de acuerdo con mis compañeros. Sirve mucho en lo cotidiano. ¿Pero qué hacen en lo militar? Ese es mi miedo. Y en la política. ¿Para eso usamos la IA? (Haciendo alusión a la guerra de Israel y la de Ucrania) Que miedo los usos que se le da a la inteligencia artificial, malamente.

**Entrevistadora:** Bien, ¿y de acuerdo con los procedimientos de la biblioteca? Cuéntenme, ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma, y que cambios a generado?

**BC:** Por el espacio hay más posibilidades de trabajar con ella. Hemos trabajado la casa patrimonio y el makerspace. ¿Cómo ayuda esto a la comunidad? Haciendo proyectos de conocer la comuna en recorridos.

**Mapto text:** Con una descripción de lo que se hizo en el entorno con la IA, se trazaba ese recorrido. La pusimos a disposición de ellos y así nos sirvió.

**Pixelcut:** Con IA mejoramos fotos del recorrido hecho.

Chatgpt no es la única IA. También está Copilot. De resto las otras son mediocres.

**G & Gen** para crear videos invitando a la gente a que visite la biblioteca, con imágenes nuestras en movimientos y gestos.

Es duro responder como ha cambiado a la biblioteca. Supongo que en brindar siempre el acceso a la información y sin barreras.

**BA:** Ya BC lo explicó todo. No hay más que decir. Jajajaja.

**Entrevistadora:** Jajajaja, de acuerdo. *(SE SALTA LA PREGUNTA DOCE PORQUE LA BIBLIOTECA SÍ LLEVA PROCESOS CON IA Y CON ESTO SE DEDUCE QUE ES APTA PARA SU DESARROLLO)* Volvamos a uno de los temas por los que elegí esta biblioteca para la entrevista, aunque ya BC me ha respondido un poco. ¿Qué han llevado a cabo con los valles del software en cuanto a IA? O puede ser también con otras entidades.

**B4:** No, Laura. Con ninguna en realidad. Ya BC dijo de Valles del software, pero con otras entidades no. ¿O sí?

**BA:** En realidad todos buscan a la biblioteca para esto, más que nosotros buscar otras entidades.

**Entrevistadora:** De acuerdo. Llegamos entonces al último bloque de la entrevista. Todo lo relacionado con el tema ético que tanto preocupa a B4.

*Todos ríen.*

**B4:** Uy sí. Pregunta.

**Entrevistadora:** ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tienen ustedes como bibliotecólogos o profesionales que manejan esta biblioteca, referente al uso de las IAGS?

*Silencio absoluto.*

**BA:** Perdón, pero yo no entendí. ¿Me puedes explicar la pregunta, Laura?

**Entrevistadora:** Me refiero a que piensan éticamente de la IA. Que opinan de sus usos en cuanto a lo ético, derechos de autor (vulnerándolos) y la privacidad de los usuarios. Bien es sabido que a veces la IA da respuesta a las preguntas y no muestra de donde apareció. Pero sabemos que esas respuestas son de alguien. ¿Qué piensan de ello? Y de que ella también divulgue información privada de los usuarios.

**BA:** Ahora sí. Yo creo que ese reconocimiento sí es necesario. Sí o sí es necesario respetar la producción intelectual de los usuarios y de quien creó la información. La alfabetización, por ejemplo, es importante para nosotros darle crédito a lo que hacen los usuarios. Con la IA debería ser así. Y es verdad lo que dices. Cuando se lleva a cabo una búsqueda en Chatgpt nunca hay citación y es muy necesario saber de dónde se sacó la respuesta. Después es uno el que se embala.

Nosotros cuando tomamos fotos respetamos su procedencia, pero ella no.

**BC:** Como biblioteca debemos regular eso. Dar la información, pero anunciando de quien es. No simplemente tomarla como nuestra o de nadie.

**B4:** Si bien Chatgpt poco usa citas, hay otras que recuerda y reconoce a quien publicó la información y trae el enlace.

Los derechos de autor en Colombia apenas se están mirando. Hasta un robot ya sabe hacer pinturas. Que ella nos inspire, pero no nos solucione la vida.

*Después de esto se da termino a la entrevista a las once treinta de la mañana. Se hacen las despedidas y promesas de que al término del trabajo se hará una ponencia en el sistema para que ellos participen como invitados.*

**ENTREVISTA BIBLIOTECA TOMÁS CARRASQUILLA  
(LA QUINTANA)**

PREGUNTA	RESPUESTA /ANALISIS
1. ¿Cuál es su nombre – cargo – cuanto lleva en él?	* <b>B5</b> – 5 meses – Coordinadora * <b>BD</b> – 10 meses – fomento de la lectura * <b>BE</b> – 5 meses – cultura digital
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el sistema?	<b>B5:</b> 15 años en el sistema <b>BD:</b> 4 años en el sistema <b>BE:</b> Se reintegró en este tiempo
3. ¿Con que cuenta la biblioteca? (Servicios – material – espacios) Hablemos de ella	* 23.000 volúmenes (Colecciones 24.214 – 21.443 libros – 1500 audiovisuales – 567 seriadas) * Prestamos de sala TIC con 27 computadoras * Consulta y referencia
4. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información? Cuáles son sus características.	Mayoría de usuarios generales: Niños y adultos. La mayoría son de Robledo. También usuarios con discapacidades
5. ¿Qué sabe respecto a la IA? ¿Qué ha oído de ella?	<b>BE:</b> Alter ego humano a lo tecnológico. Tiene códigos con algoritmos y neuronas artificiales <b>BD:</b> Se me asemeja al Machine Learning y toma de datos.

	<b>B5:</b> No sé mucho. Solo que se parece a la inteligencia humana
6. ¿Tiene conocimientos de sus usos de manera personal? Y si es el caso, ¿en el trabajo?	<b>BD:</b> Sí. Gemini. Hice actividades de fomento a la lectura y escritura con ella <b>B5:</b> Uso IA en la cámara para mejorar las fotos. También conozco Chatgpt y Copilot. Y el asistente de voz como Alexa. – Lens de Google <b>BE:</b> Chatgpt – Copilot – Leonardo - Bing
7. ¿Sabe que son las IAG’S, conocidas como Inteligencias Artificiales Generativas? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencian de las otras IAS?	<b>BD:</b> No. Divago con ella, pero no. <b>BE:</b> Desarrollo neuronal parecido a la humana. Acorta costos y tiempo. <b>B5:</b> No comprendo nada.
8. ¿Cómo percibe a la inteligencia artificial desde su punto de vista?	<b>BD:</b> Herramienta útil para la creatividad <b>B5:</b> Lo mismo que dice Cata <b>BE:</b> Reducción de costos
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas, esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?	<b>BD:</b> Lo beneficia por la pregunta anterior. Se incluye de a poco en muchas actividades y hay que enseñar a usarla primero. <b>B5:</b> Muy de acuerdo. Antes que un arma en contra es una ayuda <b>BE:</b> Es positivo porque con ella va la biblioteca a la vanguardia
10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De que forma y que cambios ha generado?	<b>BD:</b> La implementamos en 2023 con detonantes creativos de Chatgpt. Que, con sugerencias de la IA, los usuarios crearan historias. <b>BE:</b> En sala virtual se han hecho charlas sobre la IA. Sus usos y tipos
11. ¿De no contar con procesos de IA en la biblioteca, considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos más adelante y llevarlos a cabo?	SE SALTA PORQUE LA LLEVAN A CABO

<p>12. Esta biblioteca tiene conexión con proyectos y estrategias de la IA? (Valles del Software hechos por la Alcaldía de Medellín)</p>	<p><b>B5:</b> En valles del software este año no. Se buscó acercamiento con ellos, pero no se dio</p> <p><b>BD:</b> Otras bibliotecas con makerspace si lo han hecho, pero nosotros no.</p>
<p>13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA Generativa? (Derechos de autor – privacidad de los usuarios)</p>	<p><b>BE:</b> No se ha hecho manual de como reglamentar la IA, Es de libre acceso y manejo. Hay que ser responsables con ella y como la usamos en la biblioteca.</p> <p><b>B5:</b> Debería poner de donde viene la información que trae, para así nosotros citar.</p> <p><b>BD:</b> Desde la edición nos cuestionamos con ella. ¿Cómo estar seguros de que lo que una persona escribió si es de ella?</p>

### TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LA ENTREVISTA:

*La entrevista se lleva en horas de la tarde, y como en la mayoría de ellas, se les informa a los participantes la privacidad que tendrán en cuanto a sus nombres en este proyecto (la coordinadora pidió también estar con todo su equipo) y después de estar todo claro, especialmente el porqué de la entrevista, en qué consiste y como se llevará a cabo, se da inicio a esta.*

**Entrevistadora:** Muy bien, ¿Cuáles son sus nombres, cargo en la biblioteca, cuanto llevan en él, y cuanto llevan en el sistema?

**B5:** Yo soy B5, soy la coordinadora de la biblioteca, llevo desde febrero en la Quintana, y tengo ya quince años laborando y rotando dentro del sistema

**BD:** Mi nombre es BD, me encargo del fomento de la lectura y escritura aquí en la biblioteca, ya tengo diez meses en el puesto, y cuatro años dentro del sistema de bibliotecas públicas de Medellín.

**BE:** Y mi nombre es BE, soy el encargado de la cultura digital de la biblioteca desde hace cinco meses. Y eso llevo también reintegrado dentro del sistema.

**Entrevistadora:** Perfecto. ¿Los tres son bibliotecólogos?

**B5:** No, Lau. Yo sí, pero mis compañeros no. BD es editora y BE es ingeniero en sistemas.

**Entrevistadora:** Ay, BD trabaja en lo que es mi sueño al término de la carrera.

**BD:** Jajajaja, anímate y hazlo, super recomendado este trabajo.

**Entrevistadora:** Gracias. Sigamos ahora con la información de la biblioteca. El que me quiera responde, ¿con qué cuenta la biblioteca? ¿Cuáles son sus servicios, procesos y el material que posee? Hablemos de ella.

**B5:** Bueno, esta es la Biblioteca Tomás Carrasquilla, La Quintana; tiene una colección de 23.000 volúmenes (21.443 libros – 1.500 audiovisuales – 567 publicaciones seriadas) también cuenta con el servicio de préstamo de estos materiales y de los espacios. Uno de ellos es la sala TIC con 27 computadores disponibles para los usuarios y para clases de manejo de las tecnologías.

Contamos con consulta y referencia, una de nuestras actividades que se llama “*Otras formas de leer*” para personas con discapacidades visuales. No sé si en las otras entrevistas te lo han mencionado, pero el sistema tiene cuatro líneas de trabajo que son las que nosotros desarrollamos a diario como son: Servicios bibliotecarios – fomento de lectura y escritura – gestión y cultura digital – gestión social. Además de ello está la hora del cuento con los adultos mayores, y la alfabetización informacional. No sé qué más precisas.

**Entrevistadora:** Está perfecto. ¿Qué tipos de usuarios atiende esta unidad de información, y cuáles son sus características?

**B5:** Pues la mayoría son lo usual, los usuarios generales: niños, y adultos. Los jóvenes rara vez nos visitan y nos gustaría incluirlos, pero como que no conectan sino con ciertas actividades. Mayoritariamente los usuarios son de Robledo que es la zona más cercana a la biblioteca. También hay usuarios con discapacidades mentales y físicas, especialmente con déficit de atención.

En un 46% predominan los niños y adultos que vienen, y en un 18% están los adolescentes y jóvenes adultos.

**Entrevistadora:** Muy bien. Pasemos al tema central de la entrevista, la IA, hablando de los conocimientos que tienen ustedes al respecto. ¿Qué saben respecto a la inteligencia artificial? ¿Qué han oído de ella?

**BD:** Que empiece BE que es el que sabe más del tema. A mí de últimas.

**Entrevistadora:** Jajajaja

**BE:** De acuerdo. La inteligencia artificial es el alter ego humano a lo tecnológico. Tiene códigos en algoritmos y neuronas artificiales. A través del tiempo han sido un apoyo, especialmente en el uso de las bases de datos.

**BD:** Espere mejor yo sigo y dejamos a B5 para el final, jajajaja. Yo relaciono la inteligencia artificial con el machine learning y toma de datos. Aprendí de ella que es una herramienta más que un reemplazo

**B5:** Yo sí no sé mucho. Lo que comprendo es que es un sistema que agiliza y automatiza procesos como si fuese inteligencia humana, y sé que también hay bibliotecas que la usan en catalogación y minería de datos. Ya, eso es todo.

**Entrevistadora:** Muy bien, no hay problema. Díganme ahora, ¿alguno de los tres tiene conocimientos de ella en el ámbito personal? Es decir, ¿la han usado a nivel personal y a su vez en el trabajo?

**BD:** Síííí, yo he usado varias para mí. Gemini – Quite Asist Google. Hice actividades de fomento a la lectura con ella. He ensayado Copilot, Perplexi y otras más que no recuerdo ahorita.

**Entrevistadora:** ¿B5?

**B5:** Noooo, siga con BE. A mí me da pena decir en qué la uso.

**BD:** B5 no sea así, diga. Nadie se va a reír por lo que diga.

**BE:** Dígalo. ¿En qué la usas?

**B5:** Bueno. Solo en la cámara del celular para editar y mejorar mis fotos de perfil. He oído de Copilot y Chatgpt. También uso los asistentes de voz, esos que se parecen a Alexa y Siri. Nada más.

**BE:** ¿Vio que no era difícil? Laura, yo uso varias apps con inteligencia artificial también. Chatgpt para rastrear tecnologías y datos – Copilot para crear imágenes, y también Leonardo en esa misma. Tengo también Bing de Microsoft.

**B5:** Espera, me faltó una herramienta que uso. Es Google LENS para las fotografías. Me traduce textos en otro idioma.

**Entrevistadora:** Jajajaja, listo. Okey los tres. Ahora les pregunto, ¿saben que son las IAG'S, conocidas como Inteligencia Artificial Generativa? Chatgpt o los chatbots. ¿Y en que las diferencian de otros tipos de IA?

**BD:** No, yo divago con esta, pero no. Ni idea.

**BE:** Es desarrollo neuronal parecido al humano. Sirve para recortar costos, tiempos y demás. Se usa mucho para crear imágenes. Los chatbots rastrean información de la red y traen resultado en base a unos algoritmos que llevan dentro.

**Entrevistadora:** ¿Y B5?

**Se ríe.**

**B5:** Nada. En lo absoluto.

**Entrevistadora:** No pasa nada. Pasemos entonces a las percepciones que tienen sobre la IA. ¿Cómo la perciben desde su punto de vista?

**BD:** Es una herramienta demasiado útil para la creatividad. Se puede usar con detonantes creativos, sea para alguien capacitado en la escritura o como hobbies.

**B5:** Lo que dice BD de la creatividad, es algo que le alabo a la inteligencia artificial. En la biblioteca sería una ayuda para nuestros procesos. Mejora las experiencias de los usuarios. Por ejemplo, cuando un usuario esté buscando en red algún tema, ella le puede recomendar algo que también sea de su interés y eso sería genial.

**BE:** Es buena para reducción de costos. Aunque se sigue construyendo como herramienta. Quita tiempo y reduce el gasto, solo poniéndole la información que necesito, y ella me la trae sin más. Eso sí hay que vigilar lo que comparte.

**Entrevistadora:** Todo perfecto. Ahora, ¿consideran ustedes que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas, esto perjudicará el quehacer bibliotecario, o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo consideran?

**BD:** Lo beneficia, creo yo. Por lo dicho en la pregunta anterior. En diversas actividades se incluyó de a poco y eso es benéfico. Pero como decía BE: *Hay que ser responsables, saberla usar y enseñarla.*

**B5:** Muy de acuerdo. Nos ayuda demasiado. La IFLA lo decía una vez. Está ahora el reto de que nosotros aprendamos sobre ella y la enseñamos a los demás. También que hay que valorar la información.

**BE:** Es positiva porque con ella la biblioteca iría a la vanguardia, aporta a lo cotidiano y los procesos, a crecer. Eso sí, tengamos en cuenta lo moral y el buen uso que se le dé. Si yo hago un texto y a alguien le aparece en la IA sin citación, podría plagiarme y decir que es de ella.

**BD:** Nosotros tenemos el reto al llevar la tecnología a la comunidad, por ejemplo, con la alfabetización. Ahorita nos cuestionamos mucho como llevarlos a ella.

**Entrevistadora:** Excelente todo. Seguimos con el bloque de los procedimientos de la biblioteca. Les pregunto, ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma y qué cambios ha generado?

**BD:** Implementamos algo en 2023. Estuvimos experimentando detonantes creativos con Chatgpt para que, con sugerencias de la IA, los usuarios crearan historias. Leonardo también nos sirvió mucho también para después de darle una descripción, sacarle imágenes a esto.

Este 2024, con Peter Pan y Wendy nos lanzamos a crear nuevos personajes en compañía de los usuarios, los describíamos y Leonardo los creaba.

**BE:** En sala virtual se han hecho también charlas sobre la IA, su uso y los tipos que hay. Luego hemos creado historias con ella, cuando ya la saben manejar. A la gente le ha gustado mucho.

***SE SALTA LA PREGUNTA 11 POR VER QUE SÍ LLEVAN A CABO ACTIVIDADES DE IA Y LA BIBLIOTECA ESTÁ PREPARADA EN SU USO.***

**Entrevistadora:** Perfecto, y ya que la biblioteca cuenta con estos procesos, se salta la pregunta 11. Hablemos de los valles del software que fue una de las razones para seleccionar esta biblioteca. ¿La biblioteca de la Quintana tiene conexión con proyectos o estrategias de IA? ¿Los valles del software u otras actividades? ¿De qué manera están articulados los dos?

**B5:** En valles del software este año no se ha hecho nada. Buscaron acercamiento con ellos, pero por problemas administrativos no se pudo.

**BD:** Ha sido más de manera intermitente. Otras bibliotecas que tienen makerspace, sí la llevan, creo. Pero sería chévere integrarnos con ella más adelante.

**Entrevistadora:** Bien, y llegamos al último bloque que es el tema ético. Cuéntenme, ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tienen ustedes como bibliotecarios, referente al uso de la IA generativa? ¿Qué piensan de la forma en que lleva los derechos de autor y la privacidad de los usuarios?

**BE:** No se ha hecho un manual sobre como reglamentarla. Es de libre acceso y sin restricciones. Sin embargo, se tiene que ser responsable al usarla, ser claro con las personas.

Que sepan que es una herramienta de apoyo, no la que debe hacer todo. Inspira, pero nada más. A menos que el sistema nos diga como la deberíamos usar.

**B5:** Lo asocio con la información que dispone. Hay que plantearnos de donde proviene y que datos le doy a ella. Ser responsable y respetar los derechos de autor. Hay una empresa que no recuerdo su nombre, y daba tips de cómo usarla, los daños que causaba y los perjuicios a grandes rasgos.

**BD:** Desde la edición nos cuestionamos lo que ella genera y lo que generan también los usuarios. Aunque aún estamos en pañales para aprender de ella y usarla sin dañar la creatividad. ¿Cómo estaremos seguros de que un escrito que alguien creó, si es propio y no hecho por un robot? Un libro o ensayo creado por la IA no es tuyo. En ningún momento t esforzaste para escribirlo tu.

**Entrevistadora:** Listo. Y con esto ya damos por terminada la entrevista, dándoles las gracias por sus respuestas.

*Se hacen las despedidas finales y culmina la entrevista.*

#### ENTREVISTA BIBLIOTECA BELÉN

PREGUNTA	RESPUESTA /ANALISIS
1. ¿Cuál es su nombre – cargo – cuanto lleva en él?	B6 – Gestora de servicios – 1 año y nueve meses
2. ¿Cuánto lleva trabajando para el sistema?	15 años rotando en el sistema
3. ¿Con que cuenta la biblioteca? (Servicios – material – espacios) Hablemos de ella	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Préstamo de espacio y materiales</li> <li>* Sala diferencial (Cultura japonesa)</li> <li>* Servicios bibliotecarios – fomento lectura y escritura – cultura digital – gestión social.</li> <li>* 31.500 materiales entre japonesa – general – infantil – hemeroteca – sala mi barrio</li> </ul>
4. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información? Cuáles son sus características.	Frecuentada más por adultos y adultos mayores (jóvenes y niños no tanto) empresarios – emprendedores – profesionales – líderes locales –

	grupos artísticos. Gente del sector de Belén y los alrededores
5. ¿Qué sabe respecto a la IA? ¿Qué ha oído de ella?	Tiene pocos conocimientos – le horroriza en lo que se pueda convertir la IA por las películas que ha visto. Aprende de ella por obligación
6. ¿Tiene conocimientos de sus usos de manera personal? Y si es el caso, ¿en el trabajo?	Solo conoce a nivel personal Gemini – Chatgpt. En el trabajo han hecho exposiciones de obras de arte creadas con IA
7. ¿Sabe que son las IAG’S, conocidas como Inteligencias Artificiales Generativas? (Chatgpt – chatbots) ¿Y en que se diferencian de las otras IAS?	No. Conceptos tan profundos no tiene conocimientos. Ve las noticias y oye lo que dicen de Chatgpt, pero nada más.
8. ¿Cómo percibe a la inteligencia artificial desde su punto de vista?	La tecnología está para facilitar el trabajo, pero es prevenida con ella. Debe ser regulada.
9. ¿Considera usted que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas, esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo considera?	Por ahora beneficia. Pero falta más acceso a red en este país, entonces no estamos preparados para manejarla y aprender de ella.
10. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos con la IA? ¿De qué forma y que cambios ha generado?	Procesos completos no. Hemos tenido mucha cercanía y trabajo con valles del software, también charlas de formación
11. ¿De no contar con procesos de IA en la biblioteca, considera que esta biblioteca está capacitada para recibirlos más adelante y llevarlos a cabo?	Cree que sí, aunque es un proceso largo y paso a paso. Falta capacitación, especialmente de la escuela de bibliotecología
12. Esta biblioteca tiene conexión con proyectos y estrategias de la IA? (Valles del Software hechos por la Alcaldía de Medellín)	No han hecho proyectos de IA en sus instalaciones, solo con lentes de realidad virtual y cosas 3D. A veces está abierto el lugar y otras no. Son intermitentes.
13. ¿Cuáles son las consideraciones éticas que tiene usted como bibliotecario referente al uso de la IA	¿Hasta dónde esto es seguro? Si la usamos en nuestra vida personal, como sabremos que nuestra privacidad está a salvo. Nosotros estamos

Generativa? (Derechos de autor – privacidad de los usuarios)	conectados por el autor, si algo es hecho por un robot, ¿Cómo lo citamos? ¿Guardamos su libro?
--	--

## TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LA ENTREVISTA:

*Como con las anteriores entrevistas, esta se lleva a cabo de manera virtual, se le explica al bibliotecólogo porque se dio así, y las consideraciones a tener en cuenta en la entrevista. Tanto su privacidad como el motivo por el que fue seleccionado para responder a ella. Finalizado eso, se da paso a las preguntas.*

**Entrevistadora:** Muy bien, vamos a comenzar por el bloque de información personal. ¿Cuál es tu nombre completo, tu cargo, cuanto tiempo llevas tanto en el cómo en el sistema de bibliotecas?

**Bibliotecario 6:** Mi nombre es Bibliotecario 6, trabajo desde hace un año y nueve meses en la Biblioteca Belén como gestora de servicios. Ya llevo dentro del sistema 15 años larguitos. Y no lo preguntaste, pero por si te interesa, soy bibliotecóloga graduada de la Escuela Interamericana de Bibliotecología.

**Entrevistadora:** Jajajaja, eso ya lo iba a preguntar. Somos colegas. Cuéntame ahora de la biblioteca y sus usuarios en el siguiente bloque. ¿Con qué cuenta? Servicios, procesos y material.

**B6:** La biblioteca lleva 16 años de servicio, siendo pionera de los parques biblioteca. Sus servicios han cambiado con los años y hasta ha sido administrada por Comfenalco. Ahora es del sistema. Tiene servicios habituales de toda biblioteca pública, como el préstamo de materiales y de espacios. Se acompaña de entidades como Valles del Software – caja de empleo y demás. Tiene una sala única en Colombia, que es la sala diferencial, donde todo lo que se alberga y conserva allí, es sobre la cultura japonesa; nosotros buscamos explorar y traer otras culturas a la ciudad y sus usuarios.

La biblioteca como en todo el sistema tiene cuatro líneas de trabajo, que supongo ya te hablaron de ella: (Servicios bibliotecarios – Gestión social – Fomento de lectura y escritura –

Cultura digital) Hay también horas del cuento – clubes de lectura – tertulias – exposiciones de arte – sensibilización a los usuarios con el cine y el arte. Alfabetización informacional.

Son 48 procesos distribuidos semanal y mensualmente. En cuanto al material, tenemos 31.500 en colecciones: japonesa – general – hemeroteca – infantil y sala Mi Barrio.

**E:** Muy interesante lo de la sala diferencial.

**B6:** Cuando desees puedes visitarla.

**E:** Gracias. Háblame ahora de tus usuarios. ¿Qué tipo de usuarios atiende la unidad de información y cuáles son sus características?

**B6:** Bueno, nuestros usuarios son entre 700 y 800 diarios. Somos frecuentados más que todo por adulto joven y adulto mayor. Los niños y los adolescentes no tanto. Tenemos también la visita de muchos empresarios, líderes locales, emprendedores. Al no tener una casa de la cultura aquí en Belén, ellos se toman estos espacios como lugares culturales. Ya que tenemos tantas aulas y gratuitas, las prestan para sus ponencias, ensayos, presentaciones; vienen desde el exterior del sector. Los núcleos familiares son también muy acogidos.

**E:** Perfecto. Ahora pasaremos al bloque de tus conocimientos sobre la IA. Cuéntame, B6, ¿Qué sabes respecto a la IA? ¿Qué has oído de ella?

**B6:** Laura, realmente mis conocimientos son muy escasos. Soy prevenida y prejuiciosa con la inteligencia artificial, y de hecho cuando salió todo el tema de ella y Chatgpt, dije: No me interesa. Yo soy muy empelculada y hecha a la antigua. No me gusta lo que hacen con un software. Me he forzado a ver sus avances porque es necesario como profesionales de la información, pero me da miedo el poder que le están dando. En lo administrativo es muy interesante implementarlo, pero solo allí. Hay que ver el uso que se le da y hasta cuando protegemos al usuario y al profesional. Por esta herramienta se puede perder la creatividad. Ahí voy con ella. Muchos de los adultos que nos visitan, están preocupados con ella. Y eso bueno que exploren y curioseen.

**E:** Totalmente de acuerdo. B6, ¿Tienes conocimientos sobre su uso en lo cotidiano? Es decir, ¿la usas? Y también en el trabajo.

**B6:** A nivel personal solo Gemini y Chatgpt, pero lo básico. En el trabajo sí. Tuvimos exposiciones de arte aquí en la biblioteca, de cuadros hechos por la IA. El artista le daba instrucciones y la inteligencia artificial creaba el cuadro. Y con esto yo me pregunto, ¿Qué pasa

con alguien que dice que la pintura que tiene la hizo el y mentiras que fue la IA? ¿Cómo evitamos el plagio?

Una maquina no siente, no se emociona, no experimenta la felicidad, tristeza o amor. ¿Cómo puede crear cosas que hagan sentir eso? En la escritura, si antes era difícil para los autores y para nosotros como bibliotecas aceptar algo confiando que no es robado, ¿Cómo hacemos ahora con robots? Esto tiene una línea muy delgada.

Por eso alfabetizamos al respecto para que los usuarios estén al tanto.

**E:** Es algo muy complejo, lo digo yo misma como escritora, que está ese temor del plagio y de que ahora la IA no se atribuya cosas que no son de ella, y más, que no perdamos nuestra imaginación, por dejársela a Chatgpt. ¿Qué son para ti las IAG'S? ¿Las conoces? ¿Y en qué las diferenciarías de las otras IAS?

**B6:** No. De eso sí no, Laura. Conceptos tan profundos si no los sé, jajajaja. Cuando pasé por la escuela de esto no se hablaba. Conozco Chatgpt porque uno ve en redes sociales y las noticias, pero nada más.

**E:** Muy bien. ¿Y ahora con tus percepciones? Dime, ¿Cómo percibes la IA desde tu punto de vista? Aunque ya me has dado pequeños retazos.

**B6:** Siento que la tecnología está para facilitar los trabajos. Tengo prevenciones con ella en la literatura y arte, porque raya en lo ilegal. No me gusta que la usen para manipular a las personas. Debería existir algo que la regule. Explorarla y usarla, pero con cuidado.

**E:** ¿Y consideras que de implementarse a futuro la IA en las bibliotecas, esto perjudicará el quehacer bibliotecario o por el contrario lo beneficiará? ¿Por qué lo consideras?

**B6:** Yo creo que por ahora beneficia. Estamos en un país con poco acceso a red y con dificultades de su manejo. ¿Entonces cómo se espera manejar la IA? Colombia no está lista para decir que la IA reemplazará al bibliotecólogo.

Hay actividades mecánicas y desgastantes que, si se pueden potenciar con ella, y que nos eche una mano, pero no desaparecerá nuestra labor. Las investigaciones se hacen en red y hay que ver que esto no deje de lado la lectura en físico. ¿Cómo nos ponemos a la vanguardia para que esto sume y no reste?

**E:** De acuerdo. Damos paso al bloque de los procedimientos de esta biblioteca, referente a la IA. ¿Esta biblioteca ha desarrollado procesos de IA? ¿De qué forma, y qué cambios ha generado?

**B6:** Pues procesos completos no. Nos hemos acercado mucho a Valles del Software y ya. Hay charlas y un poquito de formación. Se ha aprovechado mucho una herramienta que es transcripción de las reuniones que tenemos, y nos ayuda mucho. Eso es todo.

**E:** Entonces ya que la biblioteca no lleva estos procesos, ¿consideras que está capacitada la biblioteca para recibirlos en un futuro y llevarlos a cabo?

**B6:** Yo creería que sí. Pero es un proceso de paso a paso. Nuestros grupos son interdisciplinarios y nos interesamos por esto, pero falta capacitación y formación. Que rico que la escuela lo hiciera. También el hecho de cómo se atendería al usuario con ella, pues no es muy amigable con ellos. En pandemia era desgastante que todo se llevara de forma virtual a la comunidad, entonces imagínate que la atención la hiciera un robot, no, que pereza.

**E:** Muy cierto B6. Ya que en la pregunta antes de esta mencionabas a valles del software, hablemos un poco de la entidad, ¿esta biblioteca tiene conexión con esos proyectos y estrategias de la alcaldía? Con Valles del software o con otros si los hay. ¿De qué manera están articulados?

**B6:** Laura, ellos no han hecho proyectos IA. Quizás un poco mostrando los lentes de realidad virtual y maquinas 3D, pero nada más. Como son tan nuevos e intermitentes... el personal cambia mucho y no hemos podido llevar un buen contacto con ellos. Hay que esperar a que estén presentes del todo porque unas veces abren y otras no.

**E:** Ya, entiendo. Llegamos al final, B6. El ultimo bloque y la última pregunta, que tiene que ver con el tema ético. ¿Cuáles son tus consideraciones éticas, como bibliotecóloga, referente al uso de la IA generativa? Los derechos de autor y privacidad de los usuarios.

**B6:** Esa ha sido mi principal pregunta. Que hasta donde esto es seguro. Si la uso en mi vida personal, ¿Cómo sé que mi privacidad está a salvo? Las empresas que la hacen deben ver cómo mantener seguros a quienes las usan.

En lo académico ¿Cómo evitamos la pereza sistemática? Que no la prefieran más a trabajar con la mente. ¿Hasta qué punto afecta lo científico y nos pone facilistas? Eso pienso yo. Que no digamos: Ah, es que todo lo hace la IA.

Nosotros por ejemplo somos conectados con el autor. ¿Qué pasa si ya los autores son la IA? ¿Guardamos y catalogamos material hecho por robots?

Laura, tenemos que aprender a controlarla y cuidar su manejo, aunque no todos seamos conscientes de esto. Es lo que se me ocurre.

**E:** Y me parece perfecto, gracias por tu sinceridad y respuestas.

*Se dan los anuncios finales y despedidas. La reunión culmina una hora después.*