

Leading from the middle: An overview of current research and trends on the topic

Ryan Buller

Journal of Access Services, ISSN 1536-7975, Vol. 15, n. 1, 2018, p. 44-56

El concepto de liderazgo es especialmente importante en los servicios de atención al usuario, debido a que se relacionan directamente con el público e incluyen diversos procesos, como pueden ser la reserva de materiales o el préstamo interbibliotecario. Los gestores de estos servicios lideran un amplio grupo de individuos con diferentes objetivos y personalidades y a su vez tienen que responder a sus superiores. Un líder puede ser definido como alguien que proporciona una dirección para alcanzar objetivos, y sirve como inspiración y guía. Por su parte, el gestor supervisa y dirige una organización. Hay dos maneras de alcanzar la posición de líder: formándose específicamente para ese cargo o promocionar desde un puesto dentro de la biblioteca. Los primeros meses en el puesto pueden ser muy estresantes. Conllevan establecer credibilidad y asentar estilo y estrategias. Otro desafío importante para un líder en un puesto intermedio es conciliar los intereses entre las personas a su cargo y los jefes a los que debe rendir cuentas. Es importante comprometer a los trabajadores en el quehacer diario y que los superiores sepan que su visión global está siendo bien ejecutada. El líder también debe tener en cuenta que en su organización puede haber empleados de cuatro generaciones diferentes, con experiencias y expectativas muy variadas. Hay varias habilidades que un líder debe poseer: comunicación, integridad (comportarse de manera justa) y ser consecuente (hacer lo que se ha dicho que se va a hacer). Otro punto importante es tener una manera de pensar bien definida. Esto incluye comprender el propio papel dentro de la organización, entender la diferencia entre la visión global y el trabajo cotidiano, tener una visión bien articulada y compartir los objetivos. El papel de líder debe estar en continua evolución. Debe estar preparado para ejercer cada vez mayor responsabilidad y para esforzarse de manera continuada.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela