

CAPÍTULO 1

LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO, 10 RETOS PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA

Hablar y ahondar hoy sobre el tema de la biblioteca pública en América Latina se hace difícil hacerlo si no se tiene en cuenta las realidades, tendencias y perspectivas que este nuevo siglo implica, como consecuencia de los profundos cambios económicos, políticos, sociales, culturales, educativos, tecnológicos e informativos que se han vivido, especialmente en las últimas dos décadas, y en las que indudablemente vendrán.

Sin embargo, ya son conocidas en la literatura académica, científica y profesional, las explicaciones que desde diferentes teóricos se han dado para sustentar por qué ésta es una nueva sociedad y qué la caracteriza (Castells, Mattelart, Drucker, Negroponte, Bell, McLuhan, Touraine, Guiddens, Roszak, Aguadero, Terceiro, Paquette, Cuadra, Barbero, Cornella, Morales, entre muchos otros).

Por tal motivo, a continuación se presenta una síntesis de lo que se ha llamado “sociedad de la información”, “sociedad informacional”, “sociedad del conocimiento” y demás formas terminológicas para referirse a una misma transformación¹, pero centrados en los retos (oportunidades y amenazas) que ha implicado, está implicando e implicará para la concepción y funcionamiento de la biblioteca pública, a partir también, de las diferentes formas de vivir, asumir o “sobrevivir” a esta nueva sociedad según cada contexto, bien sea, en un determinado país, región, ciudad, zona rural o sector.

Esta síntesis se hará considerando variables externas que rodean e influyen a la biblioteca pública: **Económicas, Políticas, Culturales, Sociales y Educativas**; variables mixtas: particularidades de los agentes de su sector y las funciones de éstos en el ciclo de la

¹ En este libro se tomará el término Sociedad de la Información y el Conocimiento para referirse a esta nueva sociedad por ser el más incluyente, aunque se tiene conciencia de los diferentes nombres que cada teórico y énfasis (económico, político, cultural o social) le ha designado, no sin contradicciones o ataques a las otras formas terminológicas y las concepciones que estas llevan implícita y explícitamente:

“...en la literatura sobre el tema en ocasiones se emplean los términos *Sociedad del conocimiento* y *sociedad de la información* como sinónimos, pero en otras se distinguen como dos tipos de sociedades diferentes; concretamente, se toma a la sociedad del conocimiento como una etapa posterior a la sociedad de la información. En segundo lugar, es necesario apartarse y no dejarse guiar por “modas terminológicas” cargas ideológicas, que pueden esconder intereses de dominio, por lo que se recomendó una actitud crítica y teóricamente justificada al manejar el término en cuestión. Específicamente se encontró que la economía y la tecnología pretenden tener un monopolio definicional sobre la sociedad del conocimiento, lo que llega a excluir a los sujetos del conocimiento y los objetos de conocimiento sin valor instrumental”.

ROJAS RENDÓN, Miguel Ángel. Conclusión mesa 1. Qué es la sociedad del conocimiento? Contribución al desarrollo de la sociedad del Conocimiento. Varios autores. México: UNAM 2003.

transferencia social de la información: **Autores, Editores, Intermediarios Tecnológicos e Informativos, etc.**; y variables internas, propias de cada de organización y sobre las cuales recae la influencia de las variables externas y mixtas: **Prospectiva-Planeación Estratégica** (*Misión, Visión, Valores, Objetivos, y Formas de Evaluación*) y **Procesos de Funcionamiento** (*Arquitectura del Servicio: Personal de contacto, Personal de soporte, Soporte procedimental, Soporte físico, etc.*); todo lo anterior, teniendo presente los cambios y características que afrontan los **Usuarios (lectores, públicos y/o clientes; según la tendencia y concepción)**, razón de ser de la biblioteca, principio y fin de todo el ciclo de la transferencia social de la información:

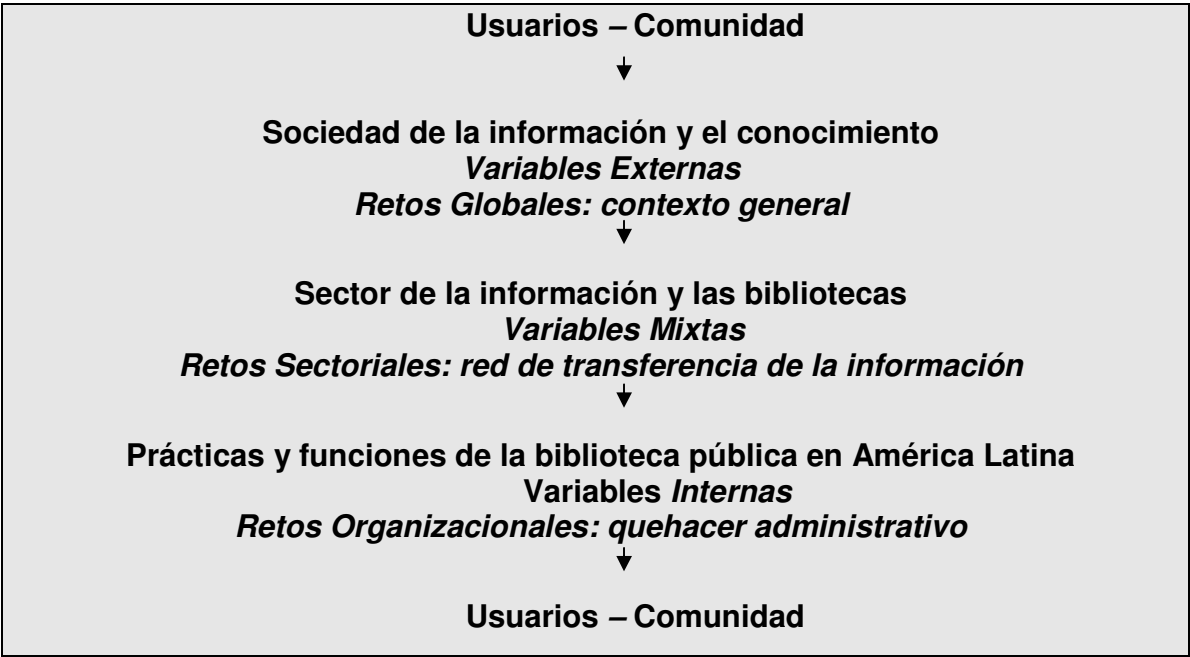


Figura 2. Interrelación de variables y agentes en torno a la biblioteca pública

Es importante anotar que estos retos (oportunidades y amenazas) desde la biblioteca pública, al ser este tipo de biblioteca la más amplia y universal de todas, pueden ser aplicables, en muchos casos, con sus debidos matices, a las otras tipologías de bibliotecas: académicas, especializadas, escolares y demás.

RETOS GLOBALES: contexto general

Entre los retos globales influenciados por las variables externas a continuación se hará énfasis en **tres retos:**

Reto No. 1

El principal reto que vive la sociedad latinoamericana en general frente a la actual sociedad de la información y el conocimiento son las condiciones económico-políticas que está afrontando y afrontará la región, producto del actual modelo que determina de una forma particular las relaciones sociales, culturales y educativas, y el papel de la tecnología y la información. Ese modelo, es el **neoliberal**, que implica una nueva etapa del capitalismo tras la caída del bloque soviético en la última década del siglo XX y que llevó a un mundo unipolar donde del centro a la periferia una “forma única” de ver el mundo se instauró: el pensamiento único economicista².

Esta “Forma única”, apoyada en la interrelación *globalización y tecnologías* –causa y efecto de la implementación de este modelo neoliberal, que lleva a que las formas de Estado cambien y que se pase de un Estado que era responsable de las necesidades básicas de los ciudadanos (derechos fundamentales), a un Estado solo intermediario y regulador del mercado (“Fin del Estado” como lo indicaba hace varios años Jorge Child³), pues el mercado, es el que ahora “debe” satisfacer esas necesidades con su lógica de intercambio, ya no sólo local sino global (aperturas económicas y Tratados de Libre Comercio - TLC’s).

Producto de esta situación durante todo el decenio de los 90’s y hasta la actualidad nuestros países comenzaron a ver cómo la intervención y el presupuesto del Estado se reducía, pues ahora no era responsable de esas necesidades, “no era necesario” que siguiera administrando esos derechos fundamentales (educación, salud, vivienda, servicios públicos) y por ende todas las organizaciones-empresas del Estado debían pasar a manos del mercado, de lo privado

² El Pensamiento Único tiene su origen en el artículo que Ignacio Ramonet publica en *Le monde Diplomatique* en 1995. En síntesis se podría decir que, a juicio de Ramonet -director del medio citado y profesor de Teoría de la Comunicación Audiovisual en la Universidad de París VII-, el Pensamiento único viene a ser una visión social, una ideología, que se pretende exclusiva, natural, incuestionable, que sostiene y apuesta -entre otras- por estas tesis: La hegemonía absoluta de la economía sobre el resto de los dominios sociales; El mercado como mano invisible capaz de corregir cualquier tipo de disfunción social; La importancia de la competitividad; El libre comercio sin límites; La mundialización, pero en su acepción económico-financiera; La división mundial del trabajo; La desregulación sistemática de cualquier actividad de carácter social; La privatización; y la conocida fórmula: "Menos Estado, más Mercado"

DE SOTOMAYOR REINA, Carlos Álvarez. Qué es el Pensamiento Único. [Documento electrónico]
<http://www.uned.es/ntedu/espanol/master/primeromodulos/tecnologia-y-sociedad/pensamiento-unico.htm> [Consultado el 27 de agosto de 2005].

³ CHILD, Jorge. Fin del Estado. Bogotá: Editorial Grijalbo. 1993.

(privatizaciones), quien las administraría mejor (organizaciones más eficientes y no corruptas) según rezaba y aún reza en todos los discursos de los gobernantes acogidos a este modelo*.

Con el paso de los años este proceso privatizador y de cambio del Estado dejó como resultado, que el patrimonio de cada país ya no fuera de todo un país, de una nación, sino de determinadas personas y grupos empresariales, y que los presupuestos públicos fueran cada vez menores, pues desde la misma lógica del mercado si el Estado no percibe recursos y no gana recursos con sus propias organizaciones productivas, qué presupuesto puede tener o asignar, ya que los impuestos no son suficientes.

Este contexto y dinámica, afecta a la biblioteca pública, pues ésta es también parte de esas organizaciones subvencionadas por el Estado y por ende al haber menos presupuesto tuvo que afrontar recortes de personal y de colecciones, y buscar formas de autofinanciación para poder continuar con su labor.

No obstante, con el paso de los años, al descubrir poco a poco nuestros países que ese modelo que les habían “vendido” desde las élites extranjeras y nacionales, del centro a la periferia, no había llevado a un aumento del desarrollo sino a todo lo contrario, al generarse mayores niveles de desigualdad, y que ello comenzó a ser preocupante por la inestabilidad social que generaba, se inició un proceso de re-capitalización del Estado para que éste pudiera mantener o apoyar ciertas áreas públicas, especialmente la educativa, pues para el mismo mercado si no aumentaban los niveles educativos tampoco sería posible contar con el capital humano, técnico, tecnológico y profesional, que respondiera a esa apertura económica y a una mayor integración con los Tratados de Libre Comercio -TLC´s-.

En este punto la bibliotecas pública después de años de crisis y cierres comenzó a cobrar nueva atención (inicios del siglo XXI), a recibir presupuesto y a ser meta de diferentes administraciones locales y nacionales en toda América Latina generándose así, como ahora lo estamos viendo, planes maestros, redes de bibliotecas locales y nacionales, mega bibliotecas, etc.**

*Este discurso se manifiesta de nuevo en las negociaciones de los Tratados de Libre Comercio de los países de la región con Estados Unidos, indicando que son la “Nueva perspectiva” y “Alternativa” para el desarrollo.

** Desafortunadamente en algunos casos estos proyectos no han sido participativos con las comunidades y los bibliotecólogos y bibliotecarios, lo cual ha generado choques y que dichas soluciones afecten otros procesos importantes llevados a cabo desde muchos años antes, especialmente, que los grandes proyectos de bibliotecas desplacen los esfuerzos que durante muchos años han realizado las pequeñas bibliotecas con el apoyo de las localidades, comunidades, ONG´s, la Iglesia, etc.

Esta situación, de fuertes contrastes en lo económico, lleva en la actualidad a una situación dual, por un lado, la construcción de bibliotecas públicas en muchas regiones, pero por el otro, al ser un presupuesto temporal, producto de préstamos internacionales y de énfasis de la administración de turno, lo que implica que la biblioteca tarde o temprano tendrá que enfrentar el no tener presupuesto de funcionamiento (instalaciones, servicios públicos, personal, etc.) ni para aumento y renovación de sus colecciones y medios tecnológicos, y por ende continuar afrontando, o afrontar el **primer reto** de la biblioteca pública en nuestra región:

¿Cómo evitar la cancelación de ciertos servicios y el cierre de la biblioteca misma ante la falta de presupuesto y de voluntad social y política? ¿Cómo ser creativos desde las administraciones bibliotecarias para lograr otras alternativas de financiación (pública y privada) y realizar acciones de autofinanciación relacionadas con la información misma o con servicios complementarios para así lograr mantener todos los servicios bibliotecológicos básicos? ¿Cómo generar, en unión con la comunidad, procesos sociales, educativos y culturales que presionen políticamente para que el mantenimiento y crecimiento de ese presupuesto sea independiente de esos recursos nacionales o internacionales temporales o del mandatario de turno?

Reto No. 2

Este modelo neoliberal no sólo afectó desde lo económico y político a toda la sociedad, como se dijo anteriormente, sino también desde lo social, cultural y educativo. Al ser un mundo globalizado, gracias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación –TIC- y a la apertura de los mercados, los estilos de vida también cambiaron y por ende las formas de interrelación de las personas. Sin adentrarnos mucho en estos puntos, pues sobrepasaría el alcance contextualizador de este capítulo, el gran cambio relativo a la biblioteca, el libro y la lectura es el predominio de la cultura audiovisual sobre la impresa, influenciado principalmente por la televisión y, más recientemente, por la Internet.

Esto lleva implícito que las bibliotecas han visto también una situación dual en este punto. Por un lado, el descenso en el uso de sus servicios tradicionales entre los sectores de mejores niveles de vida (quienes tienen opción de *acceso, apropiación y uso* de las TIC, especialmente Internet con sus herramientas y servicios) o entre quienes lo audiovisual supera a lo textual y por tanto la

lectura en formato impreso ya no es la forma de acercarse al entretenimiento, la información y el conocimiento.

Pero, por el otro lado, la exigencia de nuevos servicios para responder a esta nueva realidad y mantener como usuarios a esta población, pero sin dejar los servicios tradicionales, para con ambos tipos de servicios (siendo una biblioteca pública híbrida o mixta) responder a todos sus usuarios, considerando la: Multiculturalidad⁴, la Multicognición⁵, entre otros grupos.

Este es el **segundo reto** para la biblioteca pública en nuestra región:

¿Qué servicios implementar considerando los recursos de que dispone; las características sociales, culturales y educativas de todos sus usuarios; y las potencialidades de los tradicionales y nuevos servicios bibliotecológicos?

Reto No. 3

Unido a estos dos retos, surge o resurge especialmente en estos momentos un nuevo reto, y en general, para todas las tipologías de bibliotecas, el mantener su independencia. Tras los ataques del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos, la posterior confrontación en Afganistán e Irak, los contraataques en España e Inglaterra y demás sucesos que siguieron, la dinámica política global ha tomado un nuevo rumbo, sustentada en su lucha contra el "terrorismo", que ha validado el que "el fin justifica los medios" y por tanto la seguridad económico-política nacional e internacional, asumida como la base de la "democracia", es según esas visiones gubernamentales

⁴ "Quizás la preocupación de muchos intelectuales que hoy estudian los fenómenos sociológicos del mundo actual, no va dirigida tanto a lo que pueda significar en sí mismo el concepto de "mundialización de la cultura", sino en cuanto a que a través de la cultura, como lo expreso Michel Foucault, fluye el poder, no solamente en su concepción directiva y organizativa, sino como creador de "verdades", de "valores" y "Legitimidades". De esta forma, lo que hoy nos preguntamos es si el proceso de globalización trae aparejado un modelo cultural que barrerá las diferencias propias del mundo pluricultural en que vivimos, producirá una unificación lingüística, creará patrones de consumo uniformes; todo esto en procura de establecer un mercado único mundial y abriendo paso al ejercicio de una instancia centralizada de poder, entendida esta dentro de una dimensión globalizada..."

ZAPATA LÓPEZ, Fernando. Sociedad del conocimiento y nuevas tecnologías. [Documento electrónico] <http://www.campus-oei.org/salactsi/zapata.htm> [Consultado el 9 de abril de 2004].

⁵ La globalización la vivimos con hechos, fenómenos y actividades observados en todo el mundo, que no parecen aislados, sino conectados entre sí; también, cuando se manifiestan en su lugar reflejan lo que sucede en otros y traslucen simbiosis de culturas, adaptación y asimilación de nuevos contextos impuestos por diferentes fuerzas. Los hechos y los intereses se vuelven omnipresentes, totalizadores y envolventes, y a menudo producen la sensación de que existe un solo tipo de estudiante, de profesor, de universidad, de proceso educativo; pero no hay que confundir el espejo con el espejismo ni la realidad con su reflejo..."

MORALES, Estela. Los retos que la sociedad de la información le presenta a la universidad y sus bibliotecas. En: Infodiversidad. Vol. 8 2005. México: UNAM Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas CUIB. p. 43-57

el principal valor a proteger por el Estado y que por tanto para protegerla se pueden hasta suprimir otros derechos de los ciudadanos.

Esta situación lleva a un gran peligro a las bibliotecas públicas y a las personas que dirigen y trabajan en estas instituciones, pues si determinado contenido es peligroso no debe ser de acceso al público, o debe conocerse quién lo consulta, entre muchas otras situaciones que se presentan.

Este es el **tercer reto** para la biblioteca pública en nuestra región, que se renueva, pues en América Latina ya lo ha vivido durante años y aún se sigue presentando con la confrontación entre gobiernos y movimientos de derecha e izquierda, especialmente aquellos con una tendencia totalitaria:

Cómo defender la biblioteca pública de la censura, manteniendo una libertad responsable de contenidos? Cómo hacer para que sus procesos de selección y préstamo sigan dependiendo y respetando valores y derechos universales –como se ha hecho durante siglos– y no de las circunstancias o de los gobiernos y movimientos de turno?

RETOS SECTORIALES: red de transferencia de la información

Para comprender el sector en el cual están incluidas las bibliotecas en general y particularmente la biblioteca pública, **“El ciclo de la transferencia de la información” (Lancaster y King)** es una guía metodológica muy clara pues en ella se identifican las organizaciones y personas que interactúan con la biblioteca pública y que constituyen el sector de la información y las bibliotecas⁶ y los procesos que este sector implica.

Sin embargo, este ciclo –o espiral-, con los cambios mencionados anteriormente, mantiene sus componentes, pero las características de los agentes que interactúan y la linealidad de sus procesos se está transformando cada vez más, y por ende, se está también afectado con mayor intensidad la realidad de la biblioteca pública y de los usuarios, que como se mencionó, son el principio y fin de todo este ciclo.

⁶ Según Moore, el sector o industria de la información (que abarca tanto a organizaciones del sector público y privado) se subdivide en tres segmentos: industria de contenidos informacionales, industria del suministro de información (donde se encuentran las bibliotecas) y la industria de procesamiento de información.

MOORE, N. The Information Society. Citado por PONJUÁN DANTE, Gloria. Gestión de Información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones. Chile: Universidad de Chile – CECAPI. 1998. p. 11-12

A continuación se visualizarán las circunstancias que se están viviendo en el sector de la información y las bibliotecas, apoyados metodológicamente en la forma tradicional de este ciclo –o espiral– con sus 10 elementos constitutivos (*Generación de investigación e información, Composición, Registro, Reproducción, Distribución, Adquisición y Almacenamiento, Organización y Control, Identificación y Localización, Acceso Físico o Virtual, Asimilación por el usuario*) que conllevarán más adelante a identificar **cinco retos** (**Retos No. 4 al No. 8**) considerando las variables mixtas para la biblioteca pública que implica su sector, a partir de la visión crítica de pensar la transferencia de la información más que como un ciclo, como una red, acorde a los tiempos de hoy: ***La red de transferencia de la información.***

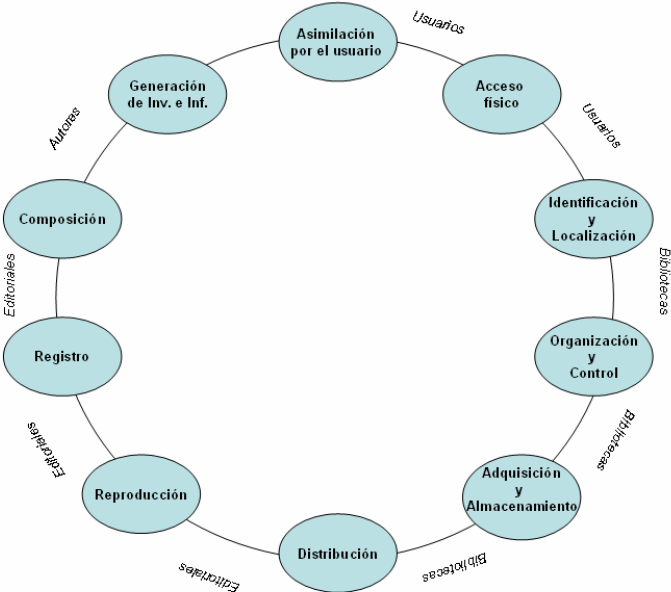


Figura 3. Ciclo de transferencia de información

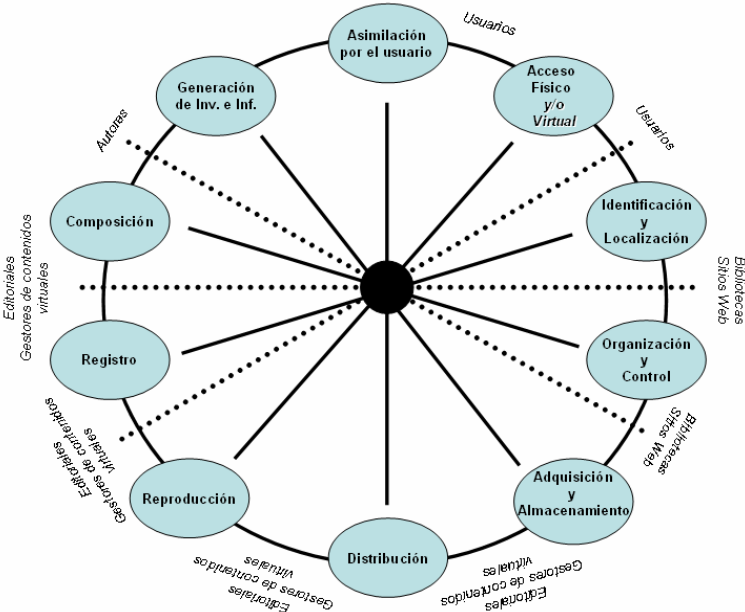


Figura 4. Red de transferencia de Información

Esta *red de transferencia de la información* es un concepto de reinterpretación propio de este trabajo, que retoma la perspectiva que desde diferentes lugares del mundo en el ámbito bibliotecológico se está interpretando⁷, referente a los cambios que implica la nueva sociedad a este concepto tradicional de Lancaster y King gracias a la mediación que generan y generarán cada vez más las Tecnologías de la Información y Comunicación –TIC–.

Ahora, retomando los 10 elementos constitutivos, desde esta visión de red, se visualiza la situación de este sector, y finalmente, los **cinco retos (Retos No. 4 al No. 8)** que implica para la biblioteca pública:

Generación de investigación e información

Una característica indudable de la Sociedad de la Información y el Conocimiento –SIC- es lo que se ha llamado la sobreabundancia de información y la maximización de la importancia de la información que lleva al conocimiento, y con éste, a la innovación y la creación de nuevos conocimientos, productos o servicios, según la tendencia a responder: a la sociedad y/o al mercado.

Dicha característica que vincula igualmente, en forma dialéctica, a otros términos de esta nueva sociedad como son el infodiluvio o infoxicación, la gestión de conocimiento y el capital intelectual, se evidencia claramente si retomamos algunas estadísticas, las cuales refuerzan la afirmación que en esta nueva sociedad (*informacional, en red, de la virtualidad*; retomando a Castells), la información es de tal inmensidad que superaría lo que se ha conocido en décadas, siglos y hasta milenios anteriores de la historia de la humanidad:

“Se ha producido más información en los últimos 30 años que en los 500 anteriores; cada 4 ó 5 años se duplica el total de todo el conocimiento impreso; mientras la población humana se ha venido duplicando cada 50 años, el número de científicos lo ha hecho cada 15; el volumen total de información científico-técnica se duplica cada 5 años; el 90% de los científicos que se han dedicado a la investigación a todo lo largo de la historia vive actualmente, y las tres cuartas partes de la información disponible en todo el mundo se ha generado tan solo en los últimos 20 años”⁸

⁷FOGLIENI, Ornella. *Bibliotecario del 2000: come cambia la professione nell'era digitales*. Milano: Editrice Bibliografica. 2000. 181 p.

⁸ TROUT, Jack. *El nuevo posicionamiento: lo más reciente sobre la estrategia de negocios #1 del mundo*. Medellín: McGraw-Hill Interamericana, 1996. 174 p.

Sin embargo, estos niveles de generación de investigación e información en el ámbito mundial, son a su vez, una situación no homogénea, pues sus grados de producción, gestión y aplicación son muy diferentes en cada región del mundo, ya que la producción científica está directamente relacionada con los niveles de desarrollo de los países, lo cual se evidencia para América Latina en que la producción impresa de carácter científico logra un porcentaje mínimo en la producción mundial:

Las publicaciones de América Latina no alcanzan al 3% del total de lo publicado y al 2% según su presencia en los índices internacionales. Biojone (2002) presenta los datos sobre la presencia de las publicaciones de América Latina y el Caribe, España y Portugal en el ISI (International Science Index) y de un total de 8.655 revistas registradas, 62 pertenecen a América Latina y el Caribe, 49 a España y 2 a Portugal, representando tan sólo el 0,71% el universo de la literatura científica de América Latina y el Caribe, llegando al 1,3% si se le suma España y Portugal...La diferencia en el orden de magnitud entre lo que es incluido en esos índices y el total de revistas es tan grande, que resulta obligatorio como lo expresa Vessuri (1995) estudiar por separado la producción latinoamericana no indizada en esas bases y es en esta dirección a dónde apuntan las experiencias de México con el Proyecto Latindex (2002)...Según los registros de Latindex (2002), en el Índice de Revistas Académicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal- elaborado por la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma de México (UNAM), se registran un total de más de 11.000 títulos de revistas que se producen en la región, fueron seleccionadas 1.062 que cumplen todos los requisitos de alta calidad académica, contemplando tanto los aspectos formales de edición, continuidad, presentación, etc., como los aspectos relativos a los comités editoriales, arbitraje, autores y contenidos, del total de títulos 634 pertenecen a América Latina y el Caribe, 402 a España y 25 a Portugal; el 59,69% comprende la producción latinoamericana.⁹

Lo anterior, implica una preponderancia de la ciencia no nacional y regional, que afecta la identidad y la resolución de problemas propios, a lo que hay que sumar, un elemento clave, el cómo es nuestra posibilidad de acceder a esa información y a conocimientos de calidad. En la actualidad la información de calidad que se produce en las universidades y centros de investigación está siendo cada vez más un insumo de conocimiento administrado por grandes multinacionales, que a través de la venta de servicios de bases de datos y suscripciones a altos precios generan que sólo las bibliotecas universitarias con mucho esfuerzo puedan acceder a ellas lo cual para el caso de la biblioteca pública considerando su reducido presupuesto se convierte en algo imposible generando un ambiente propicio para aumentar la brecha entre lo que se ha denominado *tecnoricos y tecnopobres*¹⁰; *inforicos e infopobres*¹¹, *ciudadanos*

⁹ PATALANO, Mercedes. Las publicaciones del campo científico: las revistas académicas de América Latina. En: Anales de documentación, N° 8, 2005. España. p. 217-235.

¹⁰ CASTELLS, Manuel. La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1-3. España: Alianza Editorial, 1998.

*cognitivamente ricos y ciudadanos cognitivamente pobres*¹²; es decir, entre quiénes sí pueden acceder, usar y divulgar información de calidad y quienes no pueden hacerlo (que abarca tanto a regiones y países como a personas al interior de una misma sociedad), y por ende ello hace que se mantengan y aumenten sus niveles de subdesarrollo.

En respuesta a esta situación han surgido los movimientos de *open access* y *copyleft -open source*- que buscan por medio de la información libre, que se proteja los derechos morales de propiedad intelectual, pero que no se permita el apropiarse y sacar beneficios económicos de ese conocimiento, para que de esa manera, sí haya un conocimiento de acceso libre para todos.

A la par a esto, está el qué tecnología (hardware, software y redes) de automatización y socialización digital de la información física y digital deben implementar la biblioteca pública, pues en nuestra región, la cultura del uso del ISIS y el WINISIS, está siendo afectada por las exigencias de los usuarios a tener determinadas interfaces producto de una necesidad real de interfaces más apropiadas (ergonómicas, usables, navegables) para el acceso electrónico y a través de Internet, pero también, por la presión de las multinacionales de software de bibliotecas que impulsan una cultura que válida sólo unos determinados tipo de OPAC.

OPAC's comerciales que por sus costos son de difícil adquisición, actualización y mantenimiento para la biblioteca pública. Sin embargo, frente a esta situación, nuevamente como una respuesta a la misma, surgen la tecnología free y GNU creando software libre¹³ dispuesto para todas las bibliotecas.

¹¹ ADELL, J. Tendencias de investigación en la sociedad de las tecnologías de la información. [Documento electrónico] En: EDUTEC: Revista electrónica de Tecnología Educativa, No. 7, 1997. www.uib.es/depart/gte/revelec7.html [Consultado el 23 de julio de 2004].

¹² PAQUETTE, G. O. La Ville cognitive de l'an 2000. Chantiers éducatifs et culturels. En OCDE: Villes et Technologies Nouvelles. Paris: OCDE, 1992, p. 29-68 Citado por CANELLA, Rubén. De la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento. [Documento electrónico] http://www.redcom.org/text/13_001.htm [Consultado el 15 de mayo de 2004].

¹³ "By '**Open Access**' we mean its free availability on the public internet, permitting any users to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of these articles, crawl them for indexing, pass them as data to software, or use them for any other lawful purpose, without financial, legal, or technical barriers other than those inseparable from gaining access to the internet itself. The only constraint on reproduction and distribution, and the only role for copyright in this domain, should be to give authors control over the integrity of their work and the right to be properly acknowledged and cited."

"**Copyleft** es un nuevo término acuñado por GNU. Nace de un juego de palabras en inglés: en oposición a "copyright" (derecho de copia) se usa "copyleft" (copia dejada o abandonada o copideje), indicando que no se restringe la copia, sino por el contrario se permite sin reservas. Los vocablos ingleses "right" y "left" además significan "derecha" e "izquierda" respectivamente, lo que acentúa la diferencia entre ambos conceptos."

"**Código abierto** (open source en inglés) es el término por el que se conoce al software distribuido y desarrollado en una determinada forma. Este término empezó a utilizarse en 1998 por algunos usuarios de la comunidad del software libre, tratando de usarlo como reemplazo al ambiguo nombre original del software libre (free software)."

"**Software libre** es el software que, una vez obtenido, puede ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente. El software libre suele estar disponible gratuitamente en Internet, o a precio del coste de la distribución a través de otros medios; sin embargo no es obligatorio que sea así y, aunque conserve su carácter de libre, puede ser vendido comercialmente. Análogamente, el software gratuito (denominado usualmente Freeware) incluye en algunas ocasiones el código fuente".

URIBE TIRADO, Alejandro. Las Bibliotecas y Empresas Informativo-Documentales se requieren hoy en América Latina: una mirada desde la gerencia y mercadeo con responsabilidad social. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 29 No.2, julio-diciembre de 2005.

Todo esto, implica a su vez unas limitaciones y posibilidades, que la legislación de cada país, y los compromisos o no de los gobiernos con determinadas multinacionales de las tecnologías de la información, harán o no posibles*.

Composición

Décadas atrás, los autores de una obra antes que ésta pudiera llegar a una editorial tenían que vivir un proceso muy dispendioso en el cuál las máquinas de escribir e incluso los manuscritos era la forma como se podían elaborar, paso a paso y en forma lineal, una producción científica o artística (pre-texto, pre-obra). Sin embargo, esta nueva sociedad, gracias a las computadoras y a las TIC, ha hecho que dicha realidad haya cambiado en una forma enorme, ahora la producción y formalización de ese pre-texto/pre-obra por parte de los autores no tiene que realizarse ni paso por paso, considerando los procesos tradicionales, ni en forma lineal, situación que en la práctica ha permitido trabajar con mayor posibilidad de hacer cambios, agregar aspectos y corregir al momento, además de la comunicación y revisión de dichos pretextos con otros autores en forma inmediata, o incluso con colegas o especialistas de cualquier lugar del mundo.

Esto ha dado origen a la llamada “inteligencia o escritura colectiva” pues en esta época más que nunca cualquier investigación, cualquier información académica o científica es el resultado muy posiblemente de una participación colectiva y participativa gracias a las herramientas de Internet que permiten compartir conocimientos.

Registro

Retomando lo dicho en el ítem anterior, si la sociedad ha cambiado como causa y consecuencia de la computación y las TIC, lo ha hecho soportada en la aparición y combinación de diversos formatos y soportes (multimedios), pues es evidente que los procesos de registro (diseño) han variado llegando al punto que la apariencia (la forma) se convierte en indivisible del contenido, e incluso en mucho más importante que él mismo, haciendo que lo perceptual prime sobre lo racional y no en una relación de equilibrio.

* Un conflicto actual en América Latina, que se ha intensificado con la firma o no de Tratados de Libre comercio –TLC- con Estados Unidos, es la presión para hacer obligatorio el uso en toda la administración pública, que incluye a las bibliotecas, de software y hardware comercial, el cual es producido principalmente por multinacionales estadounidenses.

Reproducción

En este punto, además de los adelantos de las técnicas de impresión física consecuencia paralela de la composición y el registro, se ha iniciado un proceso que implica un fuerte cambio documental, profesional, técnico y de aprendizaje pues en esta sociedad de la información y el conocimiento el “monopolio de lo material” ha terminado, ya no sólo se reproduce en forma física sino también en forma digital, bien sea en hipertexto o hipermedia, reproducción que a su vez, como un proceso simultáneo se une la distribución. Estos cambios documental, profesional, técnico y de aprendizaje se evidencian en la nueva forma de concebir en dónde está la información y el conocimiento, quiénes se encargan de trabajar con él para organizarlo y controlarlo y así hacerlo accesible, cuáles son las herramientas terminológicas y tecnológicas que permiten mejor esa accesibilidad y qué nuevos procesos de aprendizaje deben vivir quienes requieran dicha información y quiénes deban trabajar con ella. En síntesis, si se afirma, de manera general, que ha cambiado la forma de acceder, usar y propiciar la información, indudablemente también se debe decir, de manera particular, sobre la forma de percibir y conocer a partir de la información digitalizada como lo explicitan diferentes estudios, por ejemplo, particularmente el adelantado por Octavio Henao en su grupo de investigación de “Didácticas y nuevas tecnologías” que muestra cómo los procesos de aprendizaje se dan en forma diferente o semejante según el medio y documento con que se trabaje:

“El aprendizaje es mejor cuando la información se procesa a través de dos canales que a través de uno solo, pues este procesamiento dual genera diversas trayectorias cognitivas que la persona puede utilizar luego para recuperar información de la memoria. Como los materiales utilizados en formato hipermedial utilizados para estos estudios presentan información codificada en varios medios –audio, ilustraciones gráficas, fotografías, videos–, a la luz de esta teoría (La teoría de Pavio sobre las ventajas de la codificación dual) resulta explicable que el rendimiento en las diversas pruebas de los estudiantes que leyeron este tipo de textos fuera superior al desempeño del grupo control que leyó materiales en formato impreso”¹⁴.

Distribución

Considerando este elemento de transferencia de la información, se puede observar la influencia de los cambios actuales en dos aspectos, uno ya mencionado, que implica que la reproducción y distribución se dan en procesos simultáneos, el otro, la transformación en las formas de

¹⁴ HENAO ÁLVAREZ, Octavio. Procesamiento cognitivo y comprensión de textos en formato hipermedial. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia. 2002. 164 p.

comercialización de la industria editorial, ahora denominada de contenidos, ya que el comercio electrónico se está convirtiendo en el principal canal de esta industria, pues en las estadísticas mundiales los libros (físicos o digitales: *e-libros/e-revistas*) junto a la música y el software son los productos más comercializados. Comercialización que se caracteriza por una práctica que es constitutiva de un cambio administrativo-organizacional y cultural, *la personalización y la desintermediación-reintermediación y la autonomía-potenciación del usuario*¹⁵.

Adquisición y almacenamiento

Al estar la información soportada no sólo en forma física sino también digital, los procesos de adquisición en las bibliotecas cada vez cambian más, por un lado, como se reveló en el punto anterior, al presentarse la *desintermediación-reintermediación-autonomía* cada vez es menos necesario el papel de los llamados intermediarios (distribuidores de libros y librerías) pues las bibliotecas pueden comprar directamente su material a los editores y hasta autores, independiente del lugar del mundo de donde estos procedan, lo cual permite, mayor rapidez en el acceso al material por parte de los usuarios y reducción de costos, aunque también pérdida en la cultura de conocimiento que acarrea el comprar un libro en un espacio en concreto al interactuar con otros compradores y quien los ofrecía.

En cuanto a lo digital, además de las ventajas anteriores, al estar soportados en este formato, el almacenamiento se transforma dirigiéndose ahora no a grandes bodegas o superficies sino a robustas bases de datos y dinámicos servidores de Internet, que permitan el acceso al documento digital a “todos” los usuarios bien sea en la misma biblioteca o en forma remota. Claro está, previamente habiendo realizado procesos de migración y de adecuación que permitan una apropiada recuperación gracias a la gestión de metadatos, fundamental para la *identificación y localización*, como veremos más adelante.

¹⁵ “La *desintermediación* se entiende en función del papel jugado por el mediador entre la información (o cualquier producto) y sus usuarios finales. Supone la búsqueda de información por un usuario final sin la necesidad de terceras partes. “Aplicada a las bibliotecas, la *desintermediación* significa la evolución de la información desde depósitos físicos centralizados hacia fuentes alternativas accesibles directamente desde ordenadores y redes” (Gellman, 1996, p. 2). La *desintermediación* afecta ya a numerosos sectores como la banca, o las industrias de la música y editoriales (Campbell, 1998; Radigan 1994).

La *Potenciación del usuario final* trata de usuarios con acceso a la información y con las habilidades necesarias para recuperar *su propia información* de acuerdo a *sus propias necesidades* -en otras palabras, pueden hacerlo por sí mismos. Con esta *potenciación* deberían ser menos dependientes del especialista en información, lo que no significa que la figura del profesional de la información como mediador esté obsoleta: no todos los usuarios finales tienen tiempo o interés en realizar sus propias búsquedas”.

FOURIE, Ina. ¿Debemos tomarnos en serio la *desintermediación*? *Anales de Documentación* 4:pp. 267-282. 2001 (Documento electrónico) <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a15traduccion.pdf> (Consultado el 23 de mayo de 2005)

Sin embargo, la denominación de “todos” queda en duda, pues como otro punto dialéctico de esta sociedad, las TIC conllevan múltiples ventajas en el acceso a la información por la rapidez, no obligatoriedad de la presencialidad, pero también, como se indicó anteriormente, a disparidades, pues los niveles de desarrollo influyen y son influidos directamente en el grado de acceso a la tecnología, la *Brecha Digital*, y en el grado de formación para interactuar efectivamente con esa tecnología y las inmensas posibilidades de información que permiten, *Alfabetismo Informacional*:

*“En efecto, la capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología, y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada periodo histórico, define en buena medida su destino, basta el punto de que podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades, siempre en un proceso conflictivo, deciden dedicar su potencial tecnológico”.*¹⁶

Organización y control

Además de las actualizaciones o aumento de temáticas especializadas en las colecciones, y por ende en sus áreas y sistemas de clasificación, los documentos digitales implican un tratamiento de análisis y organización de la información (catalogación) muy diferente si se tiene en cuenta que el acceso web es fundamental considerando las nuevas exigencias. Pero al ser procesos simultáneos, la organización y el control es cada vez más un proceso abarcado por la identificación y localización.

Identificación y localización

La forma tradicional en que se ha hecho la descripción y catalogación con el aumento exponencial de la información, especialmente digital, hace que sea necesario recurrir a nuevas formas de trabajar buscando ese mismo objetivo de la recuperación de la información que unan tanto procesos tecnológicos como humanos¹⁷. En este contexto, es que aparecen los metadatos –ya mencionados anteriormente en otros procesos de esta Red– como elementos de identificación y localización de información digital que determinarán el futuro de la Internet misma, pues estos llevarán por un lado a la Web Semántica y por ende a una Internet de mayor calidad

¹⁶ CASTELLS, Manuel. La era de la información: economía, sociedad y cultura, Madrid: Alianza editorial, Vol. 1-3, 1998.

¹⁷ “Ya no es la información lo que hace falta al ciudadano, sino una clasificación, una selección, una opción, la que convenga con precisión a lo que cada uno busca en función de sus actividades, sus convicciones o su identidad”.
RAMONET, Ignacio. El nuevo orden Internet. En: Le Monde Diplomatique, edición española, enero 2004.

que haga frente a la llamada “Asimetría de la Información”, y por el otro, a la creación de bibliotecas únicamente digitales, híbridas o administradoras de sitios web de calidad (*Subject Gateways*); además, al funcionamiento de las intranets corporativas para facilitar la recuperación de información y por ende procesos la gestión de conocimiento y calidad total (*Minería de datos*).

Acceso físico

Como se ha mencionado, el acceso a la información ya no se da solo mediante lo material sino también por lo digital. Para el caso de las bibliotecas públicas la información digital, el documento digital, la cultura o no cultura digital de sus usuarios implicará un fuerte reto, pues su finalidad y misión social es posibilitar a todas las personas que hacen parte de su comunidad el acceso libre y gratuito a la información y el conocimiento, de manera que contribuya a la democratización de la información y el desarrollo social de las comunidades y personal de todos los individuos, pero ahora esos individuos ya no solo se pueden clasificar en alfabetos o analfabetos lecto-escritos, en alfabetos o analfabetos funcionales, sino que también en alfabetos o analfabetos digitales, constituyéndose así estas tres formas, en una un reto de alfabetización integral o múltiple en esta nueva sociedad, que como ya se indicó se denomina: Alfabetización Informacional.

Esto implicará a la par de adecuaciones físicas, tecnológicas y de colecciones, estar atentos a no olvidar esta misión de la biblioteca pública con los sofismas que “la tecnología es suficiente y reemplaza todo¹⁸” y que “al responder al mercado se responde a toda la sociedad”¹⁹ pues no son ciertos y responden solo a los intereses de una forma de ver la realidad actual, a la que tampoco hay que dar la espalda, pero si adaptarse críticamente. Además, implica cambios en la capacitación y competencias del personal bibliotecario para estar preparados a prestar servicios bajo esta modalidad digital o su combinación presencial-digital, como lo es la biblioteca híbrida, conjuntamente a su deber educativo de alfabetización informacional con sus usuarios:

¹⁸ “Nos parece que los catedráticos e investigadores en ciencias de la información y de la comunicación [y en ciencias de la educación y otras ciencias], ante la ideología moderno-tecnicista y un discurso puramente reactivo, debe elaborar un tercer discurso, el cuál deberá fundarse en dos principios: por un lado el tecnorealismo, y por el otro la instauración de una vigilancia de parte de la sociedad civil frente al desarrollo multimedia. La necesidad de un discurso científicamente argumentado es real: un discurso que vaya más allá del puramente técnico, aliado del neoliberalismo, y que vaya más allá, también, del discurso de la reacción antitecnicista; un discurso fundado en valores éticos y no económicos, que se encargue de observar cuál es el papel que cumplen las apropiaciones colectivas multimedia, de vigilar al Estado y sus implicaciones en este campo, así como de vigilar las estrategias industriales y las alianzas en formación; un discurso que apunte a preservar la función crítica de la universidad y contribuya a elaborar los principios éticos y políticos que deben estar presentes en la instauración de las tecnologías de la información y la comunicación”.

OLLIVIER, Bruno. La universidad y la educación, entre el multimedia y la mundialización ¿Hacia una nueva ideología? En: Tecnología y Comunicación Educativas No. 29 enero-junio 1999. México: ILCE. P. 4-15.

¹⁹ “...en una sociedad siempre hay mercados pero las sociedades no se reducen a los mercados”. ECHEVERRÍA, Javier. Indicadores cualitativos de la sociedad de la información”. En: Nómadas. No. 18 Mayo de 2003. Bogotá: Departamento de Investigaciones Universidad Central. p. 114-125.

“Entendemos la alfabetización informacional en dos sentidos: desde el punto de vista de los usuarios es el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos. Desde el punto de vista de las instituciones educativas y documentales es el servicio y las actividades para lograr la enseñanza-aprendizaje de esas destrezas.”²⁰

Asimilación por el usuario

Los usuarios de hoy no son los mismos del ayer, esto ha sido una tesis en los estudios de usuarios o investigación de mercados, sin embargo, en esta Sociedad de la información y el conocimiento los perfiles de usuarios cambian cada vez más rápido (según estudios cada 3 años cada generación sufre cambios considerables) lo cual tiene implicaciones culturales, sociales y educativas tanto positivas como negativas. En lo positivo, estos usuarios son cada vez más exigentes en los servicios tanto en su prestación adecuada (servicio al cliente-gerencia del servicio) como en la personalización y valores agregados. En lo negativo, mayores angustias debido a las exigencias de su ambiente, que además de la necesidad de alfabetización informacional para tener los conocimientos y habilidades necesarios para poder acceder e interactuar con este tipo de documentos y la información y conocimientos, conllevan a ser más especializados, pero también sistémicos (hábil para comprender y adaptarse a lo complejo); a tener dominio de otros idiomas, principalmente el inglés ya que en este idioma se calcula que está el 90% de la información de calidad; y a estar en procesos permanentes de capacitación y profesionalización para ser competitivo en el mercado laboral “aprendizaje para toda la vida”, ante lo cual la biblioteca pública debe apoyar y los bibliotecólogos o bibliotecarios ser conscientes de su responsabilidad en esta labor aunque ello implique grandes cambios²¹.

En síntesis, la **Red de transferencia de Información**, implica hoy, los siguientes **cinco retos para la biblioteca pública en la región**, considerando su sector:

²⁰ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. Prácticas y experiencias de "alfabetización informacional" en universidades españolas. 2000 [Documento electrónico]
<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/alfabetizacion%20universidad.PDF> [Consultado el 10 de agosto de 2004].

²¹ “Si bien las características fundamentales de la biblioteca pública la sitúan en una posición privilegiada para asumir el liderazgo en la sociedad del aprendizaje, es posible que no se aproveche esta oportunidad. Cuatro obstáculos básicos pueden impedir una participación efectiva en el aprendizaje permanente: 1) la renuencia de los bibliotecarios a asumir un papel no tradicional; 2) una imagen pública deficiente de la función de la biblioteca; 3) la falta de recursos; y 4) la ausencia de una filosofía subyacente que sirva de base para una planificación coherente. Los bibliotecarios suelen sentirse incómodos en un papel que les exige aconsejar y asesorar (...) la profesión tiende a aceptar servicios que requieren una participación e interrelación mínimas”.

CONNIE van Fleet, citada por PUSTIE, Kay. Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la Biblioteca Pública. (Documento electrónico) <http://www.fundacionbertelsmann.org/bertelsmann-stiftung-de/ESP/media/ByG6.pdf> (Consultado el 27 de mayo de 2004).

Reto No. 4

¿Cómo fomentar la producción científica regional y nacional?, ¿Qué posición tener frente a la adquisición de información o el uso y fomento de la información libre de derechos comerciales? ¿Utilizar tecnología (software, hardware y redes) de carácter comercial o libre? ¿Qué le permite la ley y los compromisos gubernamentales?

Reto No. 5

¿Qué procedimiento seguir para la adquisición de las colecciones? ¿Bajo qué formatos? ¿A qué forma de aprendizaje responde ese material y medio que lo provee?

Reto No. 6

¿Qué procedimientos de descripción y catalogación y bajo qué estandarización (normalización) hacerlo considerando que las implicaciones para los servicios y formatos tradicionales son diferentes para los servicios y formatos basados en los digital y la multimedia? ¿Es posible una biblioteca pública digital en América Latina o bajo qué condiciones sería posible?

Reto No. 7

¿Cómo garantizar el acceso universal a la información cuando ésta tiende a privatizarse o está mediada por tecnologías a las que los usuarios no tienen acceso o no tienen la formación necesaria (alfabetización informacional –competencias tecnológicas e informacionales–) para un conocimiento y uso adecuado de la información que se provee mediante esta tecnología y sus respectivos servicios?

Reto No. 8

¿Cómo adecuar la formación de los bibliotecólogos y bibliotecarios para que puedan responder en forma crítica y creativa a esta nueva realidad económica, política, social, cultural, educativa, tecnológica e informativa?

RETOS ORGANIZACIONALES: quehacer administrativo

Retomando las ideas de especialistas sobre las funciones de la biblioteca pública, éstas llevan a la necesidad de reflexionar sobre si todos estos cambios, descritos en los retos anteriores, no hacen o están haciendo que la **Prospectiva** (*Misión – Visión – Valores*) de las bibliotecas públicas esté cambiando, o “deba” o no cambiar. Igualmente, sobre cuán coherentemente relacionadas están estas funciones y su prospectiva con la práctica bibliotecológica, considerando los actuales procesos que se viven al interior de las bibliotecas públicas, como organizaciones que son, tanto en lo procedimental y físico, como en lo humano (personal técnico, de contacto con los usuarios, administrativo-directivo).

Esta situación lleva, sumándose a todo lo dicho en los apartados anteriores, a estos otros **dos retos**:

Reto No. 9

¿Hasta qué punto la misión, visión y valores de la biblioteca pública en general, y de cada biblioteca pública, deben cambiar para adaptarse a las nuevas condiciones de la sociedad y de los usuarios?

Reto No. 10

¿Qué modelos y técnicas de gerencia, mercadeo, gestión de calidad y gestión de conocimiento debe implementar la biblioteca pública para hacer más eficaz y eficiente su labor pero acordes con su misión, visión y valores sociales y públicos?

Al llegar a este punto, que da fin a este capítulo contextualizador, es necesario indicar que todos estos **10 retos** serán retomados y desarrollados directa e indirectamente en los capítulos siguientes, para con ello, posibilitar una mayor reflexión sobre las posiciones a tomar frente a los mismos y dar a conocer algunas de las formas como desde bibliotecas públicas en diferentes lugares del mundo los están afrontando, y específicamente en América Latina, lo cual será un insumo para tomar las propias decisiones según el contexto particular desde donde se esté, como bibliotecólogo o bibliotecario, como biblioteca pública.

LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO, 10 RETOS PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA

RETOS GLOBALES: contexto general

<u>Reto No. 1</u>	Cómo evitar la cancelación de ciertos servicios y el cierre de la biblioteca misma ante la falta de presupuesto y de voluntad social y política? Cómo ser creativos desde las administraciones bibliotecarias para lograr otras alternativas de financiación (pública y privada) y realizar acciones de autofinanciación relacionadas con la información misma o con servicios complementarios para así lograr mantener todos los servicios bibliotecológicos básicos? Cómo generar, en unión con la comunidad, procesos sociales, educativos y culturales que presionen políticamente para que el mantenimiento y crecimiento de ese presupuesto sea independiente de esos recursos nacionales o internacionales temporales o del mandatario de turno?
<u>Reto No. 2</u>	Qué servicios implementar considerando los recursos de que dispone; las características sociales, culturales y educativas de todos sus usuarios; y las potencialidades de los tradicionales y nuevos servicios bibliotecológicos?
<u>Reto No. 3</u>	¿Cómo defender la biblioteca de la censura, manteniendo una libertad responsable de contenidos? Cómo hacer para que sus procesos de selección y préstamo sigan dependiendo y respetando valores y derechos universales -como se ha hecho durante siglos- y no de las circunstancias y gobiernos y movimientos de turno?

RETOS SECTORIALES: red de transferencia de la información

<u>Reto No. 4</u>	Cómo fomentar la producción científica regional y nacional?, Qué posición tener frente a la adquisición de información o el uso y fomento de la información libre de derechos comerciales? Utilizar tecnología (software, hardware y redes) de carácter comercial o libre? Qué le permite la ley y los compromisos gubernamentales?
<u>Reto No. 5</u>	Qué procedimiento seguir para la adquisición de las colecciones? Bajo qué formatos? A qué forma de aprendizaje responde ese material y medio que lo provee?
<u>Reto No. 6</u>	Qué procedimientos de descripción y catalogación y bajo qué estandarización (normalización) hacerlo considerando que las implicaciones para los servicios y formatos tradicionales son diferentes para los servicios y formatos basados en los digital y la multimedia? Es posible una biblioteca pública digital en América Latina o bajo qué condiciones sería posible?
<u>Reto No. 7</u>	Cómo garantizar el acceso universal a la información cuando ésta tiende a privatizarse o está mediada por tecnologías a las que los usuarios no tienen acceso o no tienen la formación necesaria (alfabetización informacional-competencias tecnológicas e informacionales) para un conocimiento y uso adecuado de la información que se provee mediante esta tecnología y sus respectivos servicios?
<u>Reto No. 8</u>	Cómo adecuar la formación de los bibliotecólogos y bibliotecarios para que puedan responder en forma crítica y creativa a esta nueva realidad económica, política, social, cultural, educativa, tecnológica e informativa?

RETOS ORGANIZACIONALES: quehacer administrativo

<u>Reto No. 9</u>	Hasta qué punto la misión, visión y valores de la biblioteca pública en general, y de cada biblioteca pública, deben cambiar para adaptarse a las nuevas condiciones de la sociedad y de los usuarios?
<u>Reto No. 10</u>	Qué modelos y técnicas de gerencia, mercadeo, gestión de calidad y gestión de conocimiento debe implementar la biblioteca pública para hacer más eficaz y eficiente su labor pero acordes con su misión, visión y valores sociales y públicos?