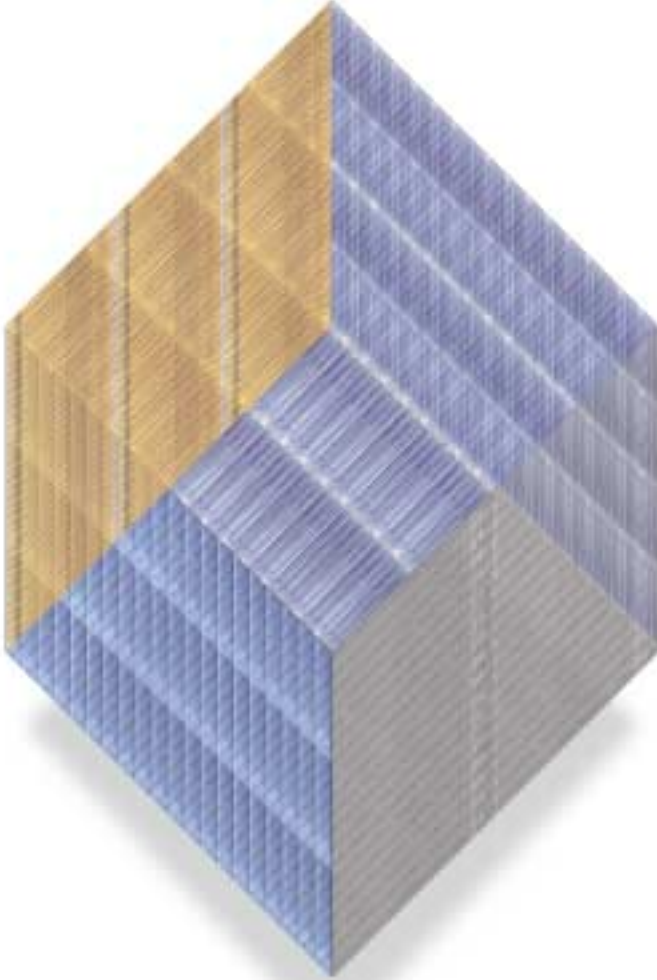


MEMORIA DEL X COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS

# *Gestión, estrategias y cambios en los espacios bibliotecarios en el nuevo siglo*

MARÍA DE LOS ÁNGELES RIVERA  
(Compiladora)



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

*Gestión, estrategias y cambios  
en los espacios bibliotecarios en el nuevo siglo*

M E M O R I A DEL X COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS

*Gestión, estrategias y cambios  
en los espacios bibliotecarios en el nuevo siglo*

MARÍA DE LOS ÁNGELES RIVERA

(Compiladora)

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

2004

Coordinación de Bibliotecas UdeG catalogación en fuente

027.006

COL

Coloquio Internacional de Bibliotecarios (10º: 2004: Guadalajara, Jalisco).  
Gestión, estrategias y cambios en los espacios bibliotecarios del nuevo siglo. Memorias: 1-3 de diciembre de 2004/Comp. Ma. de los Ángeles Rivera-Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara, 2004.- 304 p.

1. Biblioteconomía – Congresos, conferencias, etc. I. Rivera, Ma. de los Ángeles, Comp.

El IX Coloquio Internacional de Bibliotecarios se llevó a cabo del 1 al 3 de diciembre de 2004 en el marco de la Feria Internacional del Libro Guadalajara, México

D.R. © UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA, 2004

*Coordinación de Bibliotecas*

Av. Juárez 975

Sector Juárez

44100 Guadalajara, Jalisco, México

ISBN 970-27-0536-3

Impreso y hecho en México

*Printed and made in Mexico*

# Índice

<i>Presentación</i>	11
<i>Mensaje de inauguración</i> JOSÉ TRINIDAD PADILLA LÓPEZ	13
<i>Inauguración</i> SERGIO LÓPEZ RUELAS	17
<i>Une grande bibliothèque patrimoniale et publique: le défi singulier de la Bibliothèque nationale du Québec</i> LISE BISSONNETTE	21
<i>Tejiendo la red: La Internet y el acceso al conocimiento latinoamericano en los campos de humanidades y ciencias sociales</i> LUIS A. GONZÁLEZ, PH.D.	33
<i>El impacto de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas: el caso de Des Plaines</i> HÉCTOR MARINO	45
<i>Las tecnologías de información. Una nueva visión de la biblioteca</i> FEDERICO PORTAS LAGAR	55
<i>Information technologies in Academic libraries: Barriers and solutions</i> R.N. SHARMA	61
<i>Recursos de información para comunidades indígenas</i> CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ	81
<i>La evaluación, elemento sustantivo en la gestión de la biblioteca universitaria</i> JOSÉ SEGOVIANO HERNÁNDEZ	89

<i>Tendencias futuras de la biblioteca mundial</i>	
CAROL BREY-CASIANO	97
<i>El proceso de gestión de calidad en las bibliotecas académicas</i>	
DIANA EUGENIA GONZÁLEZ ORTEGA	107
<i>Implicaciones de la gerencia de información en las organizaciones ante el cambio</i>	
GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ	113
<i>Academic Librarianship in the 21st Century: A Canadian Librarian's Perspective</i>	
GLENN J. WESTWOOD	127
<i>A la búsqueda de la Norma Mexicana de Catalogación Sonora</i>	
LIDIA CAMACHO	135
<i>Convergencia de contenidos: el control de objetos rich media</i>	
GRETE PASCH	145
<i>Retos y oportunidades de la profesión bibliotecaria: los nuevos liderazgos en la era de la información</i>	
SAÚL ARMENDÁRIZ SÁNCHEZ	157
<i>El patrimonio histórico de las bibliotecas universitarias ante el nuevo milenio: un reto para los profesionales de la información</i>	
LUIS VILLÉN RUEDA	171
<i>Gestión, estrategias y cambios en la Biblioteca Nacional Ernesto J. Castillero R.</i>	
NITZIA BARRANTES	187
<i>Gestión informativa en la educación de la «Generación Red»</i>	
MARTHA D. CASTRO MONTOYA	201
<i>Estilo de gestión de la información: principales hitos y lecciones aprendidas</i>	
ARACELI GARCÍA ACOSTA	219
<i>Gestión de acceso a bases de datos especializadas en la Universidad Nacional Autónoma de México</i>	
MARGARITA LUGO HUBP	235
<i>Gestión desde la intuición y en la acción</i>	
MARÍA SOLEDAD FERREIRO SERRANO	247
<i>Relatoría y conclusiones generales</i>	
JOSÉ ALFREDO VERDUGO	255

HOMENAJE A ROSA MARÍA FERNÁNDEZ DE ZAMORA

*Homenaje a Rosa María Fernández de Zamora*

SERGIO LÓPEZ RUELAS 265

*Semblanza de la maestra Rosa María Fernández de Zamora*

GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ 269

*Palabras de Rosa María Fernández de Zamora* 275

HOMENAJE AL BIBLIÓFILO ANDRÉS HENESTROSA

NUBIA MACÍAS NAVARRO 281

*Semblanza de Andrés Henestrosa*

JOSÉ MORENO DE ALBA 283

*Palabras de Andrés Henestrosa* 289

*Clausura*

SERGIO LÓPEZ RUELAS 293





## *Presentación*

La Coordinación General Académica de la Universidad de Guadalajara, a cargo de la maestra Ruth Padilla Muñoz, auspicia, a través de la Coordinación de Bibliotecas, el Coloquio Internacional de Bibliotecarios, el cual se realiza desde 1987 como una de las actividades centrales de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara.

El Coloquio se ha constituido en un espacio de discusión y análisis en torno al quehacer bibliotecario, donde se reúnen, por tres días, profesionales de la información para presentar ideas, propuestas y experiencias enriquecedoras en el quehacer bibliotecario. En este año, 2003, se intituló “Gestión estrategias y cambios en los espacios bibliotecarios del nuevo siglo”.

El tema del coloquio responde a la necesidad imperiosa de socializar conceptos sobre la vertiginosa transformación del mundo moderno, que anuncia un cambio en todos los espacios de la vida, especialmente en el ámbito de la información, donde las innovaciones tecnológicas han generado un cambio radical en las condiciones de trabajo de quienes ofertan servicios bibliotecarios; situación que ha favorecido un espectro amplio de acción de las bibliotecas, su rol, cobertura e importancia.

El Coloquio reunió a expertos en el tema, provenientes de Europa, América Central, Estados Unidos y México; nos honraron con su presencia personalidades como R. N. Sharma, Luis Villén, Guadalupe Carrión y Soledad Ferreiro. Todas las ponencias presentadas se podrán disfrutar en esta compilación, así como los discursos en los que se rin-

dió homenaje al bibliotecario y al bibliófilo. En este año, correspondió la distinción a Rosa María Fernández de Zamora, decana del quehacer bibliotecológico en México; por lo que respecta al bibliófilo, el reconocimiento fue para el longevo hombre de letras Andrés Henestrosa.

En sus ponencias los autores analizan múltiples temas relacionados con las nuevas funciones, actividades, campos de acción, retos, gestiones, oportunidades y problemas que enfrenta el profesional de la era de la información. Todos los trabajos presentados nos invitan a la reflexión y a la acción consecuente, en las unidades prestadoras de servicios informativos de las que formamos parte.

Entregamos esta obra a la cuidadosa lectura de los profesionales de la información, con el convencimiento de que en ella encontrarán ideas y experiencias que les serán muy útiles para el constante aprendizaje que nuestra profesión reclama hoy en día.

Ma. De los Ángeles Rivera  
*Coordinación de Bibliotecas*

## *Mensaje de inauguración*

JOSÉ TRINIDAD PADILLA LÓPEZ

*Rectoría general*

Universidad de Guadalajara, México

El *x Coloquio Internacional de Bibliotecarios* se ha constituido como un espacio abierto e innovador para el análisis de los diversos cambios tecnológicos y organizacionales surgidos en las últimas décadas en torno al quehacer de los bibliotecarios y los profesionales de la información.

Cada año, desde hace dieciséis que se abrió este encuentro, tenemos el honor de recibir en el marco de la Feria Internacional del Libro a un grupo numeroso de connotados especialistas e investigadores provenientes de diversas latitudes que se reúnen para analizar temas relevantes para la comunidad bibliotecaria de México y el mundo, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de los diversos espacios académicos e institucionales dedicados a esta trascendente labor.

El día de hoy es para nosotros un honor recibir a los conferencistas, invitados, homenajeados, profesionales y participantes de este encuentro internacional que en esta ocasión tienen como tema central la «Gestión, estrategias y cambios en los espacios bibliotecarios del nuevo siglo».

Sean bienvenidos. Especialmente quiero felicitar a la señora Rosa María Fernández de Zamora, quien por su trayectoria en el ámbito bibliotecario será objeto de un muy merecido homenaje. Felicito también a los organizadores por su esfuerzo sostenido en torno a este acontecimiento académico, en especial a la maestra Ruth Padilla Muñoz, coordinadora general académica de nuestra universidad, así como al maestro Sergio López Ruelas, presidente del comité organizador, y a su equipo de colaboradores por la seriedad y profesionalismo con los que se han desempeñado.

Los retos que enfrentan actualmente nuestros sistemas bibliotecarios son múltiples y muy complejos. La incorporación creciente de las tecnologías de información y comunicación de los procesos de almacenamiento, organización, recuperación y gestión de la información plantean la necesidad de repensar la estructura y concepción de la biblioteca para el nuevo siglo. La sociedad de la información y el conocimiento que caracteriza a este siglo coadyuvan a que las organizaciones contemporáneas desarrollen nuevas estrategias para mejorar sus servicios y sus productos; de igual forma, las bibliotecas comprometidas con la difusión de los beneficios del saber a todos los miembros de la sociedad están en busca de mejores formas de comunicación, información y generación de ambientes de aprendizaje. Las innovaciones tecnológicas, el incremento de usuarios y estudiantes cada vez más compenetrados en el manejo de sistemas de información —y por ello más exigentes en cuanto a sus demandas de apoyo por parte de los profesionales— nos obligan a diseñar estrategias para que los perfiles de los bibliotecarios incluyan nuevas habilidades y competencias. El desarrollo creciente de bases de datos digitales y bibliotecas electrónicas ha hecho de la virtualidad una realidad cada vez más cotidiana. En este sentido es menester que las instituciones educativas contemos con programas de capacitación para aprovechar al máximo estas herramientas y poder estar en mejores condiciones de responder con efectividad a las demandas de los usuarios. Hay que reconocer que la heterogeneidad en la disponibilidad y acceso a la información entre las diversas instituciones de educación de nuestros países generan considerables asimetrías en el desarrollo de los procesos de automatización y digitalización de los acervos de nuestras bibliotecas y bancos de información. El nivel de desarrollo alcanzado por las bibliotecas de educación media superior y superior en nuestro estado y en nuestro país, por citar un ejemplo, es profundamente desigual.

Considero que si hemos de hablar de la gestión y las estrategias de planeación de los espacios bibliotecarios, será necesario buscar alternativas para contar con políticas claras y precisas que garanticen la homogénea calidad de nuestros sistemas bibliotecarios. Los servicios de información que demandan los estudiantes, los profesores y los investigadores de las universidades, empresas e instituciones gubernamenta-

les se convierten en un elemento estratégico para incrementar nuestros niveles de competitividad.

La información se ha vuelto un insumo básico y fundamental para el desarrollo de las organizaciones en la actualidad, por tanto, una de las prioridades de todos nuestros sistemas bibliotecarios debe ser brindar un servicio ágil y de calidad. La cooperación inter-bibliotecaria, a través de redes y consorcios, entre instituciones y organizaciones garantiza mejores resultados y constituye una forma efectiva para superar estas diferencias y aminorar las desigualdades entre nuestras bibliotecas. Este es un momento propicio para que los cambios en los espacios bibliotecarios incluyan estrategias de gestión para proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de información de los usuarios. De igual manera, requerimos disponer de bibliotecas virtuales que además de ampliar el acceso a las fuentes de información garanticen la disponibilidad y aprovechamiento de las nuevas tecnologías para sus servicios, sus procesos y sobre todo para promover una nueva cultura en el manejo de la información. Requerimos de iniciativas integrales de profesionalización permanente de los recursos humanos dedicados a esta labor: a medida que se incorporen nuevas herramientas tecnológicas en las bibliotecas se hará necesario contar con mecanismos de desarrollo y capacitación de nuestro personal bibliotecario, pues ello es garantía de un mejor servicio a los usuarios, así como de una organización adecuada de la información.

Considero que también tenemos el reto de garantizar que los cambios y la modernización de los espacios y sistemas bibliotecarios se puedan combinar armónicamente con la tradición, la preservación y la difusión de los acervos antiguos, ya que forman una parte insustituible del patrimonio cultural. Deseo, finalmente, que el análisis y la discusión de estas temáticas arrojen resultados fructíferos y contribuyan a mejorar la calidad de los procesos de gestión en servicios en nuestras bibliotecas universitarias.

Por ello, sin mayor abundamiento, quisiera pasar a la inauguración de este evento en el marco de la XVII edición de la Feria Internacional del Libro y siendo las nueve horas con treinta y cuatro minutos de este lunes primero de diciembre del 2003, me es muy grato declarar formalmente inaugurados los trabajos de este *X Coloquio Internacional de*

***Bibliotecarios.*** Sean todos ustedes bienvenidos y disfruten de la hospitalidad de Guadalajara y de la Universidad de Guadalajara en esta Feria Internacional del Libro.

# *Inauguración*

SERGIO LÓPEZ RUELAS

*Coordinación de bibliotecas*

Universidad de Guadalajara, México

El *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, organizado por la Coordinación General Académica a través de la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, se celebra en diciembre los días 1, 2, y 3 del 2003 en el marco de la XVII edición de la Feria Internacional del Libro, bajo el título genérico de «Gestión, estrategias y cambios en los espacios bibliotecarios del nuevo siglo». El *X Coloquio* pretende servir de campo de reflexión a la discusión sobre las bibliotecas en el nuevo escenario del siglo XXI, que presupone las gestiones y las estrategias aplicadas a nuevos campos derivados, en buena medida, del advenimiento de la sociedad de la información.

Colegas bibliotecarios e importante grupo de distinguidos participantes que acuden a nuestro coloquio —y que provienen fundamentalmente de países de América Latina, Estados Unidos, Canadá y Europa—. A nombre de esta casa de estudios, de la FIL, y de la maestra Ruth Padilla Muñoz, coordinadora general académica, les doy la más cordial bienvenida a nuestra ciudad.

El mundo moderno está experimentando una transformación fundamental. La sociedad industrial que marcó el siglo XX conduce a gran velocidad a la sociedad de la información del siglo XXI. Este proceso dinámico anuncia un cambio en todos los aspectos de nuestras vidas, incluyendo la difusión de los conocimientos. Nos encontramos, sin duda, en medio de una gran velocidad, tal vez la mayor que la humanidad haya experimentado. Las nuevas tecnologías, conocidas como tecnologías de la información han generado —querámoslo o no— un cambio

radical en las condiciones de trabajo de los diferentes servicios de información que involucran a las organizaciones bibliotecarias del nuevo siglo.

Desde este punto de partida, deseamos que el *X Coloquio* sirva para examinar las gestiones, las estrategias que como variantes afectan a las estructuras, funcionamiento y actividades de los espacios bibliotecarios en el nuevo siglo.

Sin entrar en predicciones triunfalistas o catastróficas, resulta evidente que los profesionales de la información —activos o en proceso de formación— tienen ante sí un reto de dimensiones considerables: definir el papel que les corresponde en las nuevas unidades prestadoras de servicios de información.

El *X Coloquio* se estructura en cuatro mesas redondas:

Mesa número uno: Tecnologías de información: barreras para su implementación; propuestas y soluciones.

Las tecnologías de la información continúan en su imparable avance, los espacios bibliotecarios y los profesionales deben utilizar dichas tecnologías.

Mesa número dos: La planeación estratégica y las bibliotecas del nuevo siglo.

El concepto de planeación tradicional ha desaparecido a favor del nuevo concepto de planeación estratégica. En las bibliotecas se trata de ofrecer un servicio de información con valor añadido que intente ganar, día a día, calidad y adecuación a sus servicios.

Mesa tres: Nuevos liderazgos en la profesión bibliotecaria.

La sociedad de la información requiere perfiles profesionales adaptados a la nueva realidad; los estudios académicos y el reconocimiento profesional en las organizaciones deben adecuarse a estas necesidades, el cambio es obligado.

Mesa cuatro: La gestión de información ante los nuevos paradigmas.

Los cambios no están siendo adecuadamente utilizados para reducir las diferencias sociales, la globalización de la información todavía no es verdadera, las diferencias sociales son cada vez más acusadas y el acceso a la información sigue siendo restrictivo para ciertos grupos. Es necesario replantear la política de información de las naciones desde



un enfoque más solidario y cooperativo. Está presente el cuestionamiento a los paradigmas tales como: el desarrollo de las nuevas tecnologías y si éstas aumentarán las diferencias sociales y económicas entre los países y entre las regiones o las disminuirán.

Como actividades complementarias del *X Coloquio* se realizarán tres talleres cuyo propósito es reafirmar los conocimientos adquiridos en las conferencias. También se rinde homenaje al bibliotecario y al bibliófilo, que en este año reciben Rosa María Fernández de Zamora (al bibliotecario), y don Andrés Henestrosa (al bibliófilo).

El ambicioso programa fijado para este evento ha estado coordinado por un comité organizador, integrado por trabajadores de la Universidad de Guadalajara; de manera particular, por los miembros de la Coordinación de Bibliotecas de la misma institución. A todos ellos, mi más profundo agradecimiento por la dedicación y la responsabilidad mostrada en este trabajo. La experiencia profesional de los ponentes y de los participantes nos permite anticipar la extraordinaria calidad de las contribuciones que harán en los próximos días, dedicados a las tareas de pensar y analizar las gestiones, las estrategias y los cambios que se requieren en los espacios bibliotecarios del nuevo siglo.

Para la Universidad de Guadalajara es un privilegio participar en torno a esta reflexión, uno de cuyos mayores desafíos consiste en reconocer que los cambios relacionados con la información no se refieren únicamente a la influencia de las nuevas tecnologías y de los mecanismos de los mercados financieros, sino también a su efecto por privilegiar los derechos humanos así como asuntos fundamentales de la vida cotidiana y el mejoramiento de los procesos de trabajo.

Ustedes tendrán el privilegio de escuchar planteamientos serios y cada vez más persistentes que nos incitan al cambio reflexivo y radical en los espacios bibliotecarios del nuevo siglo para enfrentar los retos actuales y venideros en el mundo de la información.

Son muchos los retos que plantea el nuevo siglo a los espacios bibliotecarios en un mundo cada vez más globalizado e interdependiente.

El *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios* pretende poner sobre la mesa de la discusión algunos de ellos, sean ustedes partícipes de este propósito, sean ustedes bienvenidos a esta reflexión.



*Une grande bibliothèque patrimoniale et publique:  
le défi singulier de la Bibliothèque  
nationale du Québec*

LISE BISSONNETTE

Directora de la Biblioteca Nacional de Quebec, Canadá

Je refais une parenthèse: j'ai été très heureuse l'année dernière de recevoir une mission conduite par Me Savi Raminez qui est venue voir à Montréal les préparatifs de notre grande bibliothèque en vue de celle qui va se construire incessamment au Mexique dont l'évocation est très semblable: bibliothèque nationale et grande bibliothèque publique et je sais aussi qu'ici aussi ce sujet suscite de très nombreuses controverses. Ainsi, plus on discute et débat de la bibliothèque, plus on peut réussir à en parler et à changer l'idée générale que les populations ont de ces lieux. Nous suivons avec beaucoup d'intérêts ce projet d'une bibliothèque nationale au Mexique.

Je vais vous présenter maintenant la Bibliothèque Nationale du Québec et vous expliquer où elle se situe. Elle s'inscrit au confluent de 2 grandes tendances: elle est nationale et publique et on peut dire également patrimoniale et publique puisque nationale signifie ici patrimoniale.

Actuellement dans le monde, les grandes bibliothèque patrimoniales s'ouvrent à des publics plus larges. Pour certaines d'entre elles, cela a été assez difficile. Ici, à l'écran, la bibliothèque nationale de France, au centre, l'entrée de la British Library. Ce sont de très grandes institutions qui étaient comme toutes pratiques, ouvertes à des chercheurs uniquement. C'étaient des bibliothèque où on ne s'inscrivait qu'après avoir fait de longues démarches et après avoir été accepté; elles n'étaient pas ouvertes au public sauf parfois pour des activités particulières. On voit aujourd'hui que celles ci sont entrain d'ouvrir leurs portes à un

public plus large; tel est le cas de la Bibliothèque Nationale de France qui a ouvert un étage complet accessible au public de plus de 16 ans, un étage de chercheurs accessible sans permission particulière, ni carte d'abonnement et par ailleurs elle offre une infinité d'activités ouvertes au public (conférences, auditions...)

La British Library va un peu moins loin, cependant on peut s'y inscrire plus facilement qu'autrefois et nombre de ses espaces d'expositions sont ouverts à tout public. Donc, petit à petit, ces bibliothèques s'ouvrent à un public plus large. C'est une tendance qui ne fait pas l'unanimité. En France, le débat a duré près de 2 ans et a été presque sanglant car les chercheurs avaient l'impression que le public étaient des papas qui allaient envahir la bibliothèque et toucher les beaux documents. Ça été vraiment une question éthique mais aujourd'hui cette bibliothèque est un grand succès et plus personne ne remet en cause son ouverture à un public plus large.

Donc, nous avons voulu, nous, nous inscrire dans cette tendance qui est une bibliothèque patrimoniale, qui ouvre très largement ses portes, plus largement encore que celles de ses cousines.

J'ai décrit la bibliothèque de France et la British Library car ce sont celles qui marquent le Québec.

La seconde tendance dans laquelle nous nous inscrivons, c'est que notre bibliothèque tous publique et là nous notons que parmi les grandes bibliothèques du monde, certaines, et de plus en plus, deviennent patrimoniales, et ne sont plus seulement des bibliothèques de prêts, où on permet aux gens de s'asseoir, étudier., mais l'offre est plutôt de l'édition courante. Beaucoup sont des bibliothèques publiques qui se dotent de secteurs patrimoniaux.

Ici à l'écran, la Bibliothèque République de Nice, en forme de sorte de tête; voyez la photo. Elle vient d'être construite en France et ses collections patrimoniales sont très importantes. Au milieu, la Bibliothèque de Denver qui a une section patrimoniale toute récente. Western History qui contient presque toutes les publications concernant l'histoire du Colorado et de l'Ouest Américain et qui rassemble des œuvres littéraires.

Sur la droite, vous pouvez voir la New York Library, bibliothèque publique depuis très longtemps, elle nous donne l'exemple d'une

bibliothèque à la fois patrimoniale et publique. Elle présente des collections patrimoniales de recherches presque aussi importantes en nombre que celle de France. Ce qu'on ignore souvent, c'est que c'est l'une des plus grandes bibliothèques patrimoniales publiques de la planète; elle a été pour nous un modèle, avec dans une moindre mesure celle de Boston.

Nous avons donc voulu nous inscrire dans cette ensemble de 2 très grandes traditions pour répondre à «comment animer une Société de Savoir qui soit un peu plus une Société d'informations?».

Je vais vous raconter l'histoire de notre Bibliothèque Nationale du Québec. Elle n'est pas né en 1998 mais en 1967 dans une province qui n'est pas un pays. En effet, il existe aussi la bibliothèque nationale du Canada. Donc; nous avons 2 bibliothèques nationales. Celle du Canada pour l'ensemble du Canada qui rassemble aussi des collections publiées au Québec et la bibliothèque Nationale du Québec. Depuis l'existence du Québec qui se considère comme une nation, considère qu'il doit avoir sa bibliothèque nationale, un peu comme en Ecosse ou en Catalogne, dite quelques fois sous nationales. Mais ce sont des réalités, et celle du Québec est une institution qui fait la fierté des québécois.

Créée en 1967, elle assure pleinement toutes les fonctions d'une bibliothèque nationale. Elle fait le dépôt légal, la bibliographie nationale, les archives, le catalogage de tous les documents québécois et assure la constatation et la restauration des documents anciens. C'est une bibliothèque traditionnelle.

A l'écran, on peut voir ses installations actuelles avant de nouvelles constructions.

A gauche, l'édifice des monographies, construit au début du 20ème s., magnifique mais n'est plus aux normes, on doit donc encore demander les livres aux bibliothécaires. Très bel endroit dont nous espérons en garder l'usage quand nous aurons transféré les livres qui sont dans la nouvelle bibliothèque.

A droite, notre siège sociale et notre centre de conservation où sont nos laboratoires et où se trouvent nos réserves, et où se fait tout le travail intellectuel de la bibliothèque.

Il existe un troisième édifice où se trouvent les périodiques. Tout cela ne paraît pas très fonctionnel (le fait qu'il soit dispersé). C'est la bibliothèque nationale actuelle qui est très limitée aux documents québécois de la bibliothèque nationale dont le mandat est de recueillir tout ce qui se publie au Québec et tout ce qui s'est publié depuis 1760, où nous étions une possession française jusqu'en 1960 et à l'époque dite de «la Nouvelle France», le roi de France interdisait qu'on ait une prime dans la colonie, ce sont donc les anglais qui nous ont apporté l'imprimerie avec la conquête de la nouvelle France en 1760.

Donc, nous avons dans cette bibliothèque actuellement tout ce qui s'est publié au Québec ou sur le Québec au Québec et à l'étranger depuis 1760. Cette situation a été appelée à changer.

En 1998, le gouvernement du Québec a décidé de créer une autre institution que la bibliothèque nationale qui s'appelait la Grande bibliothèque du Québec. C'était une autre bibliothèque que j'étais chargée de mettre sur pied en 1998. Elle devait être créée au centre de Montréal et devait être destinée uniquement au travail de diffusion patrimoniale et non pas la conservation et devait soutenir le développement d'autres bibliothèques dans l'ensemble du Québec (très vaste région: 7 millions d'habitants sur un territoire grand comme le Mexique) et devait créer la bibliothèque virtuelle québécoise et donner accès à l'ensemble des québécois. C'était une institution très innovatrice et nous avons commencé ce projet en 1998.

À l'écran, à gauche, des photos virtuelles car le bâtiment est actuellement en construction, sauf à droite une photo de la construction. Nous avons donc lancé un concours d'architecture en 2000 et nous avons débuté la construction en fin 2001. Elle ouvrira ses portes en 2005. Nous avons donc 2 institutions, la bibliothèque nationale et la grande bibliothèque du Québec; en 2002, le gouvernement a fusionné ses 2 institutions d'où la naissance de la nouvelle bibliothèque nationale du Québec. Dont la mission a été consolidée, enrichie et repensée. Nous étions environ 30 personnes dans la grande bibliothèque du Québec; dans cette nouvelle institution, avec ces nouveaux employés qui arrivent constamment, nous sommes désormais plus de 200 et à l'ouverture nous serons 450 personnes. Il s'agit donc maintenant d'une seule institution.

Concernant son organigramme, nous avons été aux prises de cette idée de bibliothèque à la fois nationale patrimoniale et publique. Après avoir beaucoup réfléchi, nous avons copié littéralement l'organigramme de la bibliothèque de New York qui m'avait été conseillée par son président, c'est à dire que nous avons séparé les 2 volets, une la direction générale de la conservation et l'autre une direction général de la diffusion, c'est à dire de tout la partie service public de la bibliothèque. La directrice générale de la diffusion de la bibliothèque nationale du Québec est assise devant moi, parle couramment l'espagnol et pourra vous informer d'avantage.

Donc, 2 structures centrales de la bibliothèque avec des services centraux. C'est donc une structure qui fonctionne bien avec New York et nous l'avons bien adaptée et inscrite dans la loi de la bibliothèque nationale et celle ci ne pourra être changé très facilement. Je suis très heureuse qu'elle soit inscrite dans la loi.

Nous avons donc commencé à mettre en place notre mandat.

Les collections de la bibliothèque sont donc à la fois rétrospectives et contemporaines.

Les collections de conservation:

Nous ne sommes pas la bibliothèque de France ni la British Library, mais, nous avons de très belles collections patrimoniales. Le Québec est riche en histoire étant donné sa culture et sa langue.

Nos collections de conservation sont essentiellement le support des livres d'artistes, des périodiques, des partitions musicales, des cartes de géographie, des plans, des affiches, des reproductions d'œuvres d'art, de cartes postales (en dépôt légal chez nous), des documents électroniques, microphones diffusés par internet, programmes de spectacles, des fonds d'archives, tout cela présente souvent un second exemplaire présent dans les collections de diffusion, qui permet d'être accessible au public.

Nous avons à l'entrée de la feria del libro, dans l'espace Québec, des exemples d'un résumé de ce qu'est cette grande bibliothèque. Cette collection de conservation sont donc quand même accessible quand nous avons deux exemplaires. Ces collections sont acquises par dépôts légal, dons, achats, échanges. Nous avons un budget en conséquence. Nous achetons constamment afin d'enrichir la collection de conserva-

tion. Les collections de prêts public sont elles, en voie de constitution. Nous sommes entrain de les acquérir, car ce sont elles iront dans l'édifice de diffusion de la bibliothèque nationale. Il s'agira de la collection universelle de prêts et de références dans toute la discipline et sur tous les supports. Situation très particulière à Montréal, les collections de prêts sont constitués essentiellement de la partie diffusion de collection nationale et d'une collection provenant la bibliothèque centrale de Montréal (soient 500 000 achetés par la bibliothèque nationale, rendus public dans notre édifice de diffusion), qui va elle, fermer ses portes car elle ne répond plus aux normes.

Nous acquérons actuellement 350 000 livres au près de librairies québécoise et 2% de ces collections sont dites adaptées car s'adressent aux personnes handicapées visuelles, en braille, avec des cassettes audio.

A l'exception de livres rares, toutes les collections présentes dans le futur édifice, y compris la collection patrimoniale, seront présentées en accès libre, ce qui n'est pas le cas ni à Paris, Londres ou New York.

Nous sommes allés très loin, car nous pensions pouvoir le faire. Les collections patrimoniales sont dans des espaces contrôlés mais les usagés et les lecteurs pourront sortir eux même les livres, les consulter mais ne pourront les emprunter.

C'est un pari que nous faisons sur la démocratisation de l'accès au meilleurs de nos richesses culturelles; certains pensent que c'est risqué mais nous pensons pouvoir le faire.

Concernant la bibliothèque de diffusion, dite aujourd'hui grande bibliothèque de la bibliothèque nationale.

Cette photo que je déteste, correspond mal à la réalité puisque la texture du bâtiment est une sorte de verre givré, courbé qu'aucune visualisation ni peut représenter.

Elle sera sur une sorte de bloc de glace transparent et très lumineux en plein centre de Montréal, au niveau de la station centrale de métro, principale station qui aura un accès direct à la bibliothèque. Toutes les directions du métro mènent à la bibliothèque. En face, à votre droite, est le terminal central d'autobus du Québec entier.

Cela a été la bataille pour obtenir ce site à Montréal. Cependant nous ne l'occupons pas en entier, mais seulement un vaste quadrilatère. Je projette d'occuper encore d'autres espaces.



Concernant l'intérieur de la bibliothèque, ici, vous pouvez voir la collection patrimoniale. Elle présente trois étages, la partie collection nationale, deux chambres de bois inspirées par un poème d'une grande écrivain québécoise Anne Hébert; une pour la collection nationale et l'autre pour la collection de prêts. Nous avons une infinité d'espaces spécialisés; par exemple, la médiathèque de jeunes pour les bébés et les adolescents, un espace pour les handicapés, un centre emploi-carrière, une bibliothèque d'économie et d'affaire. Elle présente en fait 29 types d'espaces spécialisés. C'est donc un endroit où on peut trouver non seulement des livres.

Il a été conçu également un milieu de vie par les architectes afin de ne jamais avoir l'impression d'être au même endroit; elle présente différents climats, réalisant une sorte de promenade. Elle présente environ 5 étages commençant au niveau de l'entre sol. Il existe des salles traditionnelles, des salles de visionnement, un magnifique auditorium, un café, un restaurant, des salons de lecture-détente, des salles de travail. Les adolescents peuvent lire sur les paliers et les personnes âgées dans des lieux silencieux. On a choisi avec les architectes la variété de climats. C'était une condition *sine que none*. Si vous voulez en savoir plus, mon site internet vous permettra de faire une visite visuelle et complète. Nous en sommes très fiers. Il est conçu comme une sorte de visite; on y entre et circule autour de collections des différents espaces. Vous avez partout des vues magnifiques sur le centre de Montréal avec des percées de lumière. C'est une grande œuvre architecturale et je ne serai trop vous conseiller, après mon expérience, de recourir à des concours d'architectures pour réaliser une bibliothèque. Il s'agissait d'un concours international. J'ai visité beaucoup de bibliothèques dans le monde. Je connais désormais énormément le milieu de l'architecture. Les plus grands architectes du monde et c'est le rêve de tous de créer une bibliothèque. Donc il ne faut pas se déranger pour profiter de leur création, et un concours est une excellente idée.

Concernant le réseau virtuel de la bibliothèque: Il est très important à nos yeux, il fait partie de l'un de nos défis de la bibliothèque nationale du Québec. Nous avons bien sûr comme toute bibliothèque nationale, une bibliothèque numérique qui a commencé à se constituer il y a quelques années. Nous accordons la priorité au patrimoine: nous avons 30

000 documents anciens déjà en ligne, en textes entièrement numérisés. On parle ici surtout de collections épuisées et difficiles à trouver mais nous avons aussi une collection d'affiches, de cartes postales, d'estampes, très populaires, qui sont déjà disponibles.

Le catalogue de la bibliothèque nationale est excellent. IL présente 500 000 titres de la bibliothèque nationale; ce sont des titres québécois et il va être appelé à s'élargir et nous proposons déjà au milieu francophone, non seulement au Québec mais aussi à l'ensemble des bibliothèques de langue française, une bibliothèque de références. C'est extrêmement utilisé. Nous avons créé une bibliothèque sous le sigle « bref »; nous l'avons créé à l'aide de bibliothécaires sur le territoire du Québec. C'est une œuvre coopérative et volontaire. Nous en faisons la promotion dans l'univers francophone. Je ne crois pas qu'il en existe de pareil. Bien sûr aux USA, on connaît bien ce genre de bibliothèque de références; mais dans le monde de la langue française, c'est encore assez peu usité. Nous avons également en cours un programme de numérisation de fonds littéraires et historiques. Notre programme de numérisation va se développer au cours de ces prochaines années. Nous sommes préparés avec un centre de ressources pour les bibliothèques par voie intranet. Le gouvernement nous a confié de mettre en place un réseau entre l'ensemble des bibliothèques et de soutenir leur développement. En effet, le Québec est un endroit où les bibliothèques ont beaucoup de rattrapages à faire, et nous avons la nécessité de soutenir leur développement. Nous avons les ressources pour le faire. Nous allons donc créer un intranet pour les ressources de bibliothèques; on peut à la fois les aider pour des questions d'économie mais aussi pour des questions de construction, mais aussi de mobilier et de toutes autres choses pratiques. Tout cela sera accessible par intranet. Nous considérons que cela fait parti de nos devoirs, de nos obligations dans l'espace virtuel.

Nous avons pour mission de constituer le catalogue collectif québécois. Vous savez tous comme cela est compliqué. Comme parfois les réseaux ont des difficultés à se parler entre eux, le gouvernement nous a confié les travaux de planification où sont présents l'ensemble des milieux bibliothécaires du Québec, c'est à dire les bibliothèques scolaires, collégiales, universitaires, républiques, la nationale; et les bibliothèques régionales qui aident les petites bibliothèques du Québec. Tout ce

monde est représenté autour d'une table; nous faisons actuellement les travaux préparatoires pour la constitution d'un catalogue collectif québécois.

Nous préparons encore beaucoup d'autres services. Nous avons prévu d'offrir aux bibliothèques qui le désirent, un système de gestion à distance de leur données de clientèle, de leur abonnement. Pour les petites bibliothèques, cela sera vraiment très difficile.

Nous venons de constituer un consensium d'achats de données électroniques pour les bibliothèques publiques à s'abonner aux banques de données les plus coûteuses. Nos services juridiques négocient les licences nécessaires pour acheter collectivement ces banques de données.

On voit donc qu'une grande bibliothèque comme celle-ci peut assurer des fonctions qui sur l'ensemble du territoire sont très importantes, et je ne vous en ai donné qu'un bref aperçu.

Je voulais donner mon avis sur cette institution, et de ces grandes institutions et terminer en vous parlant surtout de sa mission culturelle. On doit bien sûr parler de la Société de l'information mais l'information n'est pas toujours un produit comme un autre. Je le pense personnellement et l'équipe de la bibliothèque nationale en est convaincu que nous sommes une bibliothèque nationale et que sa mission culturelle doit être au sommet de notre ordre de valeurs. C'est donc dire que tout n'est pas égal dans une bibliothèque nationale. Nous sommes comme l'école qui dit que tout n'est pas égal et que nous devons faire des propositions culturelles nous-mêmes et non pas seulement nous contenter d'accueillir les propositions d'autrui ou de recevoir dans nos murs des documents de personnes et d'activités.

Pour affirmer cette mission culturelle, nous avons créé une nouvelle division de direction scientifique pour faire avancer les recherches sur le patrimoine québécois. Nous avons commencé à faire de l'accueil des chercheurs nationaux, étrangers; nous proposons des conférences, des publications; nous allons faire des coéditions et nous proposons déjà des expositions réelles et virtuelles. Nous considérons que c'est vraiment un de nos devoirs.

Mais la mission culturelle n'est pas seulement la recherche, la publication, ou le développement de la collection, mais c'est d'abord et avant tout la mission de la démocratisation. Donc, notre loi prévoit que cette

bibliothèque soit accessible à tous, dans toutes ses parties et collections et ceci gratuitement. C'est écrit dans la loi.

Nous avons également préparé des médiations particulières; nous avons ciblé un certain nombre de clientèles plus défavorisées auxquelles nous allons favoriser un encadrement particulier sur place. Je pense aux handicapés visuels et analphabets, à la clientèle immigrante (très importante à Montréal, les vagues d'émigration de ces dernières années font que ce sont souvent des gens ayant connu des difficultés économiques et ayant des difficultés d'adaptation dans la société d'accueil. Nous considérons que cette bibliothèque doit être un lieu où ils se sentent chez eux et accompagnés dans cette nouvelle société.

Nous concevons donc nos services comme une médiation auprès des exclus de la culture et du savoir. Nous préparons nos services en fonction de cela.

Pour terminer, nous puisons au meilleur des traditions diverses des bibliothèques patrimoniales et publiques et nous croyons que c'est ainsi que nous allons répondre aux besoins d'aujourd'hui. J'en rappelle les grandes lignes: ce que permet une bibliothèque publique et nationale, c'est ce que tout le monde, toutes les populations, toutes les clientèles qui la fréquentent, soient conscient d'un devoir de mémoire, d'histoire qui est plus nécessaire que jamais. C'est bien agréable d'entrer dans une bibliothèque et d'avoir accès à toutes les richesses de la Société de l'information mais il est bien qu'il y ait un endroit dans la ville qui rappelle aux lecteurs et aux usagers que toute cette documentation à travers les âges, et qu'elle contient notre histoire. Nous allons insister là dessus.

Elle permet aussi la démocratisation des nouveaux outils. Donc nous sommes à la foi

Dans la tradition et dans la plus grande modernité.

Nous voulons créer aussi un nouveau «lieu du citoyen», nouvelle substance de la bibliothèque. Il s'agit dans une ville comme celle-ci de près de 5 millions d'habitants, Montréal de 2 millions (tout petit comparé au Mexique) et dans la grande ville les gens vivent de l'isolement, de l'éclatement et l'anonymat.

Quelles sont les institutions, exceptés les centres commerciaux, aujourd'hui, qui peuvent accueillir les populations gratuitement, qui peuvent les accueillir sans leur demander de s'inscrire dans un chemine-

ment particulier? Rien d'autres que les centres commerciaux. Mêmes les centres culturels ne sont gratuits. Il fallait donc concevoir ce lieu comme un grand pôle d'attractions pour tous les citoyens. C'est pourquoi sa facture physique porte à l'accueil. C'est aussi un pôle d'identité dans la mondialisation d'échanges aujourd'hui. Nous l'avons conçu tant de façon culturelle que physique.



*Tejiendo la red: La Internet y el acceso  
al conocimiento latinoamericano  
en los campos de humanidades y ciencias sociales*

LUIS A. GONZÁLEZ, PH.D.  
*Librarian for Latin America Spanish & Portuguese  
Chicago- Riqueiro, and Latino Studies  
Indiana University, EUA*

En esta ponencia se plantea cómo las nuevas tecnologías de información, en particular la Internet, podrían atajar un problema apremiante en el espacio intelectual latinoamericano: la invisibilidad o la divulgación limitada del conocimiento que se registra en las revistas especializadas de humanidades y ciencias sociales publicadas en el hemisferio. Por invisibilidad debe entenderse la presencia exigua de las publicaciones académicas latinoamericanas en los recursos de indización y de sumarios de revistas que se publican en el mundo desarrollado. En el texto, se discuten varios proyectos recientes cuyo propósito es facilitar el acceso a las revistas académicas latinoamericanas en los campos de ciencias sociales y humanidades, logrando así una mayor difusión y reconocimiento internacional.

En muchos campos del saber, las revistas especializadas son el vehículo de divulgación por excelencia de nuevos hallazgos, teorías, metodologías y fuentes. En sus páginas se entablan debates y controversias, se adelantan datos sobre investigaciones en curso, se dan a conocer fuentes inéditas. Dada la periodicidad con la que se publican, la lectura asidua de las revistas permite que un investigador se mantenga al día en su campo de estudio.

La revista especializada cumple otros propósitos también. En los medios académicos, publicar en una revista prestigiosa trae consigo reconocimiento profesional. En muchos casos, ese reconocimiento sirve para obtener ascensos o la permanencia en el puesto de trabajo, un aumento salarial, así como otros beneficios profesionales.

Por las características de su formato, el método convencional de catalogación que se emplea en las bibliotecas para clasificar el acervo bibliohemerográfico no refleja el contenido de los números de una revista. Es por esta razón que ha surgido la indización como un recurso que permita recuperar el contenido que aparece en las revistas y fuentes periódicas. Por medio de la indización puede accederse al contenido de una revista. La indización hace visible lo que se publica en una revista, lo que, de otra manera, pasaría inadvertido, perdido, irrecuperable. Pero no es sólo el contenido, sino la revista en sí como producto intelectual lo que se da a conocer a través de este tipo de recursos. La indización, entonces, juega un papel crucial brindándole visibilidad, proyección y reconocimiento al conocimiento que se divulga por medio de la hemerografía. Mucho es lo que está en juego mediante la indización.

Hace unos años, en 1995 para ser precisos, la revista *Scientific American* publicó un artículo sugestivo titulado «Lost Science in the Third World». Su autor, W. Wayt Gibbs, planteaba que los servicios de indización de revistas y fuentes periódicas producidos en los países industrializados apenas cubrían la literatura científica proveniente del mundo en vías de desarrollo. El artículo se refería en particular a la política de indización adoptada por el Institute for Scientific Information (ISI), una entidad privada fundada en Filadelfia en 1958.

El ISI —como es conocido por sus siglas en inglés— ha creado una serie de índices en los campos de las ciencias naturales, ciencias sociales y humanidades de gran peso en los medios académicos norteamericanos e internacionales. El artículo se enfocaba particularmente en el *Science Citation Index* (SCI), que cubre la producción intelectual en el área de tecnología y ciencias exactas. En general, lo mismo que Wayt Gibbs alegaba acerca del SCI bien puede extenderse a las bases de datos en las humanidades y ciencias sociales creados por la misma firma, a saber el *Social Sciences Citation Index* y el *Arts and Humanities Citation Index*.

El ISI no se dedica solamente a recopilar fichas bibliográficas. Ha creado también un recurso conocido como el *Journal Citation Reports*, el cual se utiliza para medir el uso, difusión o impacto de lo que se publica. El *impact factor* (factor de impacto) es un indicador estadístico que denota la frecuencia con que una revista o un artículo en particular se



cita en otras publicaciones. Las fuentes más citadas tienen mayor impacto y son las que pasan a formar parte de lo que se conoce como la corriente principal, el *mainstream*, dentro de un campo de estudios.

Según los editores de *Journal Citation Reports*, esta medida da un indicio de la «importancia» de una revista en su campo. Con el tiempo, las bases de datos creadas por el ISI se han convertido en la vara con la cual se mide la relevancia, peso y prestigio de una revista. A base de esta información, los autores identifican las revistas en las que se debe publicar; los bibliotecarios monitorean las suscripciones para ver cuáles deben cancelarse; y los consejos nacionales de ciencia, investigación y tecnología otorgan becas y subvenciones a los investigadores que publiquen sus trabajos en las revistas de mayor impacto, que son, por lo general, del mundo industrializado.

Si nos dejamos llevar por el perfil del acervo bibliohemerográfico disponible en el SCI, resulta evidente que los criterios de selección que emplea este índice son muy estrictos, parciales y —pudiéramos argüir— francamente excluyentes. Según el artículo citado, hacia 1994, el SCI indizaba unas 3,300 de las más de 70,000 revistas especializadas en tecnología y ciencias exactas que se publicaban alrededor del mundo, o sea, menos de cinco por ciento (5%) de los títulos disponibles. La distribución geográfica de ese núcleo selecto de revistas era bastante sesgada. Los títulos provenientes de Norteamérica, Europa Occidental y Japón primaban sobre los del resto del mundo. Más aún, al fijarnos en la procedencia de los trabajos que salieron publicados en ese grupo selecto de revistas en 1994, se colige el predominio total de los investigadores y científicos del Primer Mundo, con Estados Unidos a la cabeza, con cerca de 31% de los trabajos indizados. Le seguían Japón (8%), Reino Unido (8%), Alemania (7%) y Francia (5.6%). Como puede apreciarse, estos cinco países contribuyeron con cerca de 60% de la producción intelectual que se plasmó en las revistas especializadas indizadas por el SCI en 1994.

En lo que respecta a Latinoamérica, las cifras eran desalentadoras. En su conjunto, los artículos provenientes del hemisferio apenas se aproximaban al dos por ciento del total (1.73%). El país que más descolló en la lista fue Brasil, con 0.65% del total mundial. Le siguieron Argentina, México y Venezuela.

Desde entonces (1994), el panorama no ha variado mucho. Según datos provistos por el propio ISI en su boletín electrónico *in-cites* ([www.in-cites.com](http://www.in-cites.com)), en el año 2000 se indizaron, a escala mundial, unos 703,125 artículos en sus bases de datos de ciencias y tecnología. De estos, 22,500 artículos provenían del hemisferio. En términos porcentuales, esta cifra equivale a poco más de tres por ciento (3.2%) del total mundial, lo cual denota un incremento con respecto a los datos recopilados en 1994 por el articulista de *Scientific American*. En cuanto a la procedencia de los trabajos indizados, Brasil, Argentina, México, Chile y Venezuela, en ese orden, son los países que sobresalen en el hemisferio.

Si bien se trata de un hecho notable, dicho incremento debe calibrarse a la luz de otras informaciones. En la actualidad, hay un total de 114 revistas iberoamericanas en los índices editados por el ISI. Según el directorio electrónico de revistas iberoamericanas LATINDEX ([www.latindex.unam.mx](http://www.latindex.unam.mx)), compilado por la UNAM, en Iberoamérica se publican alrededor de 11,000 revistas especializadas. De ser fiable este último dato, se podría afirmar que los recursos de indización del ISI apenas hacen acopio de la hemerografía iberoamericana, pues en estos sólo se incluyen uno por ciento de los títulos disponibles. Es patente la representación exigua de las revistas especializadas latinoamericanas en dichas fuentes de indización, tanto ayer como hoy.

De los 114 títulos analizados por ISI, 63 proceden de Latinoamérica, 49 de España y los dos restantes de Portugal. Como puede colegirse del cuadro 1, los títulos provenientes de Brasil, México, Chile, Argenti-

Cuadro 1  
Distribución de títulos por país

<i>País</i>	<i>Número</i>	<i>País</i>	<i>Número</i>
España	49	Colombia	1
Brasil	21	Costa Rica	1
México	15	Cuba	1
Chile	10	Ecuador	1
Argentina	7	Perú	1
Venezuela	4	Uruguay	1
Portugal	2	<b>Total</b>	<b>114</b>

Fuente: Comunicación personal con ISI.

na y Venezuela son los que predominan en el conjunto de revistas del hemisferio. Esto pudiera interpretarse como indicio de consistencia en la calidad de las investigaciones realizadas en estos países. En cuanto a la distribución temática de las revistas, sólo una cuarta parte (25%) corresponde a los campos de humanidades y ciencias sociales.

Lo señalado —es oportuno recordar— no hace menoscabo del esfuerzo pionero y valioso que tanto la Hispanic Division de la Library and Congress, el Latin American Center de UCLA y la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM han estado realizando en el campo de la bibliografía latinoamericana. Gracias a la dedicación y compromiso de estas instituciones, hoy contamos con índices señeros en nuestro campo, tales como el *Handbook of Latin American Studies* de la Library of Congress, el *Hispanic American Periodicals Index* (HAPI) de UCLA, y *Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades* (CLASE) de la UNAM.

Así las cosas, estamos ante un ejemplo clásico del círculo vicioso. Las revistas cuyos artículos llegan a ser lo más citados son las que suelen indizarse, lo que les garantiza visibilidad, proyección y accesibilidad. Del mismo modo, si un título no es indizado, deja de conocerse, no atrae a colaboradores de renombre ni el interés de los lectores, por lo que deja de citarse con frecuencia, dejando así de calificar para su inclusión en las bases de datos como las del ISI.

Una política editorial tan rígida como la que sigue el ISI contribuye a perpetuar el problema de la invisibilidad, del conocimiento perdido o más bien desperdiciado —del *lost science* al cual se alude en el artículo de *Scientific American*. Es decir, si algo no se registra en las fuentes de indización de mayor trascendencia, no cuenta, es invisible, pasa inadvertido.

Con el propósito de comprender la magnitud de este problema, recopilé un listado corto de revistas iberoamericanas notables en los campos de historia, sociología, antropología y ciencias sociales en general. Luego revisé si aparecían en el acervo del ISI. La exclusión de revistas cimeras en el campo de estudios latinoamericanos en las bases de datos del ISI llega a ser desconcertante. No se encuentran publicaciones del porte y trayectoria de la *Revista Mexicana de Sociología* de la UNAM (1939-), la *Revista de Historia* de la Universidad de São Paulo (1950-), y la *Revista de Ciencias Sociales* de la Universidad de Puerto Rico (1957-), por mencionar sólo algunas.

Un ligero vistazo a las cualidades editoriales de una publicación como la *Revista Mexicana de Sociología* hace que cuestionemos por qué no ha sido indizada por el ISI, ya que cumple con todos los requisitos básicos, a saber:

– Control bibliográfico:

Tiene un ISSN y ficha bibliográfica establecida (título, editorial/entidad, país). Sale con periodicidad. Además, ha publicado un índice comprensivo que cubre desde 1939 hasta 1991.

– Proceso de arbitraje:

Los artículos se someten a un proceso de arbitraje o evaluación por lectores anónimos, el llamado *peer-review*.

– Indización:

Es indizada en las fuentes principales: HAPI; Sociological Abstracts; International Bibliography of the Social Sciences; PAIS International; International Bibliography of Periodicals from all Fields of Knowledge (Alemania), y Russian Academy of Science Bibliographies, entre otros.

– Extracto/Resumen:

Cada artículo contiene un resumen en español e inglés, con palabras clave en ambos idiomas.

– Junta editorial:

Compuesta por especialistas en varios campos.

– Comité asesor internacional:

Compuesto por renombrados especialistas en varios campos del mundo entero: Enzo Falleto (Universidad de Chile); John Coatsworth (Harvard); Cristóbal Kay (Holanda); Alan Knight (Oxford); Alejandro Portes (Princeton) y Alain Toraine (Francia), por mencionar a algunos.

Lo mismo pudiera decirse de la *Revista de Ciencias Sociales* de la Universidad de Puerto Rico, una revista que somete sus artículos a un proceso riguroso de arbitraje; que publica resúmenes en español e inglés, con palabras clave; que es indizada en varias fuentes; y cuyo cuerpo de asesores se compone de pléyades de destacadas figuras, tales como Sidney Mintz, Néstor García Canclini, Helen Safa, Carmen Diana Deere, por mencionar sólo algunos nombres.

El problema de la visibilidad y accesibilidad a la hemerografía especializada del hemisferio no es una novedad. Hace alrededor de 40 años (1964), una comisión de la UNESCO se reunió en San Juan de Puer-

to Rico para analizar ese mismo problema y delinear pautas para remediar la situación. Al cabo de cuatro décadas, el problema no sólo persiste, sino que se ha complicado más. Por un lado, el crecimiento enorme de la educación post-secundaria y la profesionalización de las disciplinas, por el otro, han fomentado la aparición de múltiples órganos de difusión del conocimiento. Por lo regular, la fundación de un programa de posgrado suele ir de la mano de la creación de una revista que recoja el quehacer intelectual del programa. Surge entonces la necesidad de difundir las nuevas investigaciones a través de medios nuevos.

En resumen, en los últimos años la producción intelectual latinoamericana se ha diseminado más dinámica y ampliamente a través de nuevos órganos de divulgación. El investigador no puede depender de las revistas más reconocidas para mantenerse al día en su campo. Es imperativo recurrir a las nuevas revistas, las cuales, en su gran mayoría, aún no constan en ningún índice.

Por fortuna, las nuevas tecnologías de información y la Internet están despuntando como herramientas útiles para divulgar mejor la producción intelectual latinoamericana.

Hay varias iniciativas en curso. El ejemplo más elocuente —y exitoso— del uso expreso de la red para lograr tal objetivo lo constituye SciELO, el *Scientific Electronic Library Online* ([www.scielo.org](http://www.scielo.org)).

Creado en Brasil en 1997, el proyecto consiste en crear una red regional de colecciones de revistas especializadas en formato electrónico. Su creador y coordinador, el doctor. Abel Packer, ha estado a la vanguardia de proyectos similares en el campo de la salud, a través de su trabajo en BIREME, un órgano con sede en São Paulo, afiliado a la Organización Panamericana de la Salud. Varios países se han unido al proyecto, entre ellos Chile, Cuba y España; México, Venezuela y Costa Rica están en camino de hacerlo. SciELO provee acceso de forma gratuita al texto completo del contenido de revistas en varios campos del saber: ciencias de la salud, ciencias agrícolas, ciencias sociales, química, ingeniería y psicología, hasta el momento. La red SciELO comprende 170 títulos aproximadamente. Los sitios SciELO reciben subvención de los consejos nacionales de apoyo a la investigación de cada país. Estas entidades corren con los costos de producción de la versión electrónica de la revista.

Lograr mayor accesibilidad, visibilidad y reconocimiento de las revistas académicas es lo que se persigue a través de este proyecto. A tales fines, SciELO compila estadísticas de uso e impacto de sus publicaciones. Con esto se intenta ampliar la vara con la cual se miden las revistas. Asimismo, se crean enlaces con artículos de otras bibliotecas virtuales si estos citan trabajos de la red SciELO, lo que se conoce como *crosslinking*. De este modo, puede accederse al texto integral del artículo que haya sido citado.

SciELO ha venido a llenar un gran vacío en el ámbito intelectual latinoamericano y, en un plazo relativamente corto de tiempo, ha cosechado un éxito loable. En el fascículo de la revista *Nature* del mes de enero de 2002, se informaba que los indicadores de impacto de cinco revistas brasileñas se habían duplicado desde que se incorporaron a la red SciELO. Estas revistas habían sido indizadas por el ISI anteriormente. Los autores del estudio compararon datos del ISI antes y después de su inclusión en SciELO y notaron el incremento dramático en los indicadores de uso.

Estos hallazgos preliminares son más que alentadores para bibliotecarios, docentes e investigadores vinculados al mundo académico latinoamericano. SciELO ha probado ser un proyecto viable, con un enorme potencial para remediar el problema del conocimiento perdido, ya que promueve la visibilidad de y facilita el acceso a las publicaciones. Asimismo, es de esperarse que se genere interés por parte de los investigadores en publicar en las revistas de la red SciELO, lo que incide en mayor reconocimiento y difusión de los títulos latinoamericanos.

A continuación, describo una serie de recursos de indización y de sumarios de revistas disponibles en la Internet, los cuales ofrecen distintas vías de acceso al excelente acervo bibliohemerográfico producido en el hemisferio.

LAPTOC es la sigla mediante la cual se ha dado a conocer un proyecto auspiciado por la Association of Research Libraries en coordinación con varias entidades latinoamericanas. El *Latin American Periodicals Tables of Contents* es un proyecto financiado por el Departamento de Educación del gobierno norteamericano así como por las instituciones afiliadas. En sí, LAPTOC forma parte de un proyecto más amplio cuyo objetivo primordial es ampliar el acceso a las fuentes de investigación lati-

noamericanas a través del uso de tecnología y de la coordinación de adquisiciones entre las instituciones. LAPTOC le ofrece al usuario los sumarios de unas 800 revistas publicadas en el continente, en los campos de humanidades y ciencias sociales, muchas de las cuales no han sido indizadas en ninguna base de datos. Puede realizarse búsquedas por tema, autor o título del artículo o de la revista. El acceso al banco bibliográfico es gratuito. Además, se ofrece un servicio de préstamo sin costo alguno a los usuarios que estén vinculados a alguna de las entidades afiliadas al proyecto (<http://www.lanic.utexas.edu/project/arl/laploc.html>).

En años recientes, el Instituto Iberoamericano (IAI), con sede en Berlín, se ha unido al esfuerzo de divulgación del material bibliohemerográfico latinoamericano. El Instituto Iberoamericano promueve la investigación y el intercambio cultural interdisciplinario entre Alemania e Iberoamérica. Su colección iberoamericana es la más grande en Europa y una de las más importantes en el mundo. Ha lanzado un servicio electrónico que provee el sumario de cerca de 1,500 revistas especializadas disponibles en su colección. El recurso se llama servicio de contenido de índices y consiste en las imágenes digitalizadas en formato PDF de los fascículos de revistas. Se puede hacer búsquedas por tema, título, país, lugar de publicación, entre otros. Puede accederse gratuitamente al banco de revistas desde la página del IAI (<http://www.iai.spk-berlin.de/>).

Hoy en día, los investigadores pueden acceder a la versión digital de un recurso muy valioso como lo es *Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades* (CLASE), producido por la UNAM. CLASE le ofrece al investigador acceso gratis al repertorio bibliográfico de más de 1,200 revistas latinoamericanas en las áreas de ciencias sociales y humanidades. El banco permite la búsqueda por autor, tema, título del artículo y por revista. Recientemente, se estableció un convenio entre la UNAM y el Online Computer Library Center (OCLC), para proveer acceso directo al acervo de CLASE a través del catálogo colectivo electrónico WorldCat (<http://www.dgbiblio.unam.mx/clase.html>).

El sitio *Researching Brazil/ Pesquisa no Brasil Wb site* le ofrece a los interesados en estudios brasileños una puerta de acceso a un selecto conjunto de recursos electrónicos especializados. El índice bibliográfico

es el componente más importante de una página cuya orientación es la historia y las ciencias sociales. Se han reunido en este índice los artículos de temas historiográficos y bibliográficos, así como de entrevistas a investigadores y descripciones de fondos documentales, publicados en más de setenta revistas especializadas que se publican en Brasil. Cuando *Researching Brazil* se lanzó hará unos tres años, muchas de estas publicaciones no constaban en ningún índice bibliográfico. Es notable la inclusión de publicaciones de primera calidad provenientes de centros docentes y de investigación fuera del eje Rio-São Paulo. Además, se tomó mucho cuidado en diseñar un glosario de términos que facilitara la búsqueda tanto en portugués como en inglés. Pueden hacerse búsquedas por tema y autor para acceder a los registros del banco. Duke University alberga este sitio (<http://www.lib.duke.edu/ias/latamer/brazil/>).

Ya sea a través de proyectos colectivos o individuales vinculados a instituciones académicas, la Internet se ha convertido en un vehículo muy eficaz para facilitar la disseminación del conocimiento científico que se genera en el hemisferio. En otras latitudes también se han organizado redes de cooperación para promover la divulgación del conocimiento científico y académico. Un ejemplo notable es la red International Network for the Availability of Scientific Publications (INASP/[www.inasp.org.uk/](http://www.inasp.org.uk/)), por medio de la cual se ofrece un servicio de sumarios de revistas publicadas en África sobre temas de ciencia, salud, arte, lengua y literatura, entre otros.

Estos proyectos revelan que la Internet y las tecnologías de información tienen mucho que ofrecerle al mundo académico internacional en general y al latinoamericano en particular. No obstante, es pertinente preguntarse acerca de la sostenibilidad de los recursos digitales en un mundo donde las desigualdades económicas y sociales se acendran cada vez más. Los analistas se han referido a la exclusión digital como un elemento importante en sus análisis del desarrollo de un país. Las estadísticas son bastante elocuentes. A pesar de que Brasil es una de las economías más pujantes del hemisferio, se calcula que apenas 15% de una población de cerca de 176 millones de personas posee una computadora en su domicilio. Ese sector favorecido de la población se concentra en las grandes urbes del sudeste del país —la región más industrializada— y, en lo que respecta a su perfil socio-económico, se



caracterizan por ser individuos de raza blanca con alto nivel de escolaridad y cuyo nivel de ingreso supera por mucho al ingreso promedio de sus conciudadanos. Estos datos acerca de la exclusión digital en Brasil son motivo de alerta, puesto que, según un estudio reciente sobre un conjunto de 82 países patrocinado por el Foro Económico Mundial, Brasil ocupa el vigesimonoveno puesto en cuanto a su capacidad para beneficiarse del uso de las tecnologías de información. En la América Latina, resta mucho por hacerse en cuanto al uso de las tecnologías de información para atender las necesidades sociales. Ante un cuadro como éste, es imperativo que se abran espacios y se creen condiciones para que proliferen recursos electrónicos que respondan adecuadamente a las necesidades de la comunidad académica.

Los ejemplos puntuales que he discutido nos hacen visualizar un futuro donde la paridad entre las comunidades académicas del globo —hoy caracterizadas por relaciones asimétricas— deje de ser un sueño y más bien venga a conformar una realidad cada vez más cotidiana. Con proyectos e iniciativas como los que he descrito podría irse retejiendo la red de redes —la Internet— para hacerla más integradora y representativa.

### *Referencias*

- Alonso, Wladimir J. y Esteban Fernández-Juricic. «Regional Network Raises Profile of Local Journals». *Nature* 415 (31 January 2002): 471-472.
- Cano, Virginia. «International Visibility of Periodicals from Ireland, India, and Latin America». *Knowledge and Policy* 6, nos. 3-4 (Fall/Winter 1993-94): 55-78.
- «Cerca de 26,7 milhões de brasileiros têm computador em casa». *Zero Hora* (Porto Alegre), 11 de abril de 2003.
- Comunicación personal con Institute for Scientific Information (ISI), octubre de 2003.
- Gibbs, W. Wayt. «Lost Science in the Third World». *Scientific American* 273, issue 2 (August 1995): 92-99.
- «Latin America: A Growing Presence». *in-cites* (November 2001).

URL: <http://www.in-cites.com/countries/latin-america.html>

«Ranking of Countries According to their Technology Readiness». *The Associated Press*, 19 February 2003.

Vessuri, Hebe. «Recent Strategies for Adding Value to Scientific Journals in Latin America». *Scientometrics* 34, no. 1 (1995): 139-161.

# *El impacto de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas: el caso de Des Plaines*

HÉCTOR MARINO

*Subdirector, Biblioteca Pública de Des Plaines*

*Encargado de las Relaciones Internacionales*

REFORMA Internacional, EUA

## *Introducción*

La civilización depende de las bibliotecas para proteger las ideas, educar a su gente y crear una comunidad fuerte. A través de la historia, incluyendo los tiempos de crisis, bibliotecas y bibliotecarios han acumulado, protegido y transmitido conocimiento y experiencias humanas. Con el pasar del tiempo, el acceso a esa información y recursos se ha expandido para alcanzar a más gente. El efecto es asombroso —acceso al conocimiento y a la información crea más gente más confiada en construir mejores sociedades—. En este sentido, la biblioteca juega un rol fundamental.

Así como la sociedad evoluciona, la importancia de ese rol aumenta. Los usuarios necesitan nuevos y más sofisticados servicios, la competencia viene desde distintos sectores y la tecnología requiere distintas técnicas de distribución. Algunas bibliotecas se están adaptando excelentemente a las nuevas demandas y condiciones reorganizándose asimismo con un nuevo rol, mejorando los servicios que ofrecen, y usando la tecnología para expandir el acceso a la información y reducir costos.

A continuación se presenta un caso real y práctico que puede observarse en cualquier biblioteca de los Estados Unidos y México, ya que existen factores comunes, especialmente en el servicio a usuarios de origen mexicano y el uso de tecnología local.

Este es el caso de la Biblioteca Pública de Des Plaines.

**La comunidad**

En mi opinión, es muy importante definir cómo la biblioteca está insertada en la comunidad. Por ejemplo, debemos saber qué tipo de tecnologías debemos adoptar para asegurar un contacto permanente con los usuarios.

La demografía de los Estados Unidos está cambiando día a día. La actual población de más de 291 millones de personas sigue incrementándose cada 10 segundos. Habrá una mayor diversidad de idiomas y culturas.

**Población de Estados Unidos**

291,576,155

Un nacimiento cada...	.8 segundos
Una muerte cada...	.13 segundos
Un inmigrante cada...	20 segundos

Aumento neto por una persona cada... 10 segundo

Fuente: <http://www.census.gov/main/www/popclock.html>.

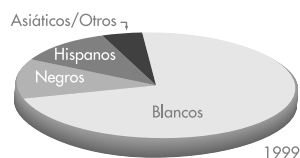
**Usuarios: Identificar sus necesidades y requerimientos**

Para afrontar este cambio demográfico las bibliotecas deben hacer grandes esfuerzos para prestar servicios y proveer mayor acceso a la información con menos recursos.

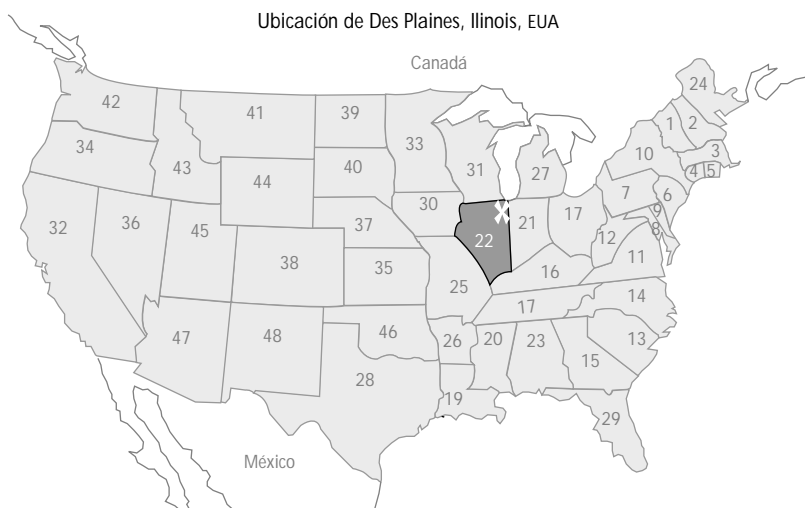
Para que este cambio sea efectivo y trascendente debe haber un claro entendimiento de la población que se va a servir.

**Cambios: caras & culturas**

- Crecimiento de población «no blanca»
- Mayor influencia cultural de otros grupos
- Individuos en distintas categorías
- Grupo de mayor crecimiento en la población Latina



	<i>Blanco</i>	<i>Negro</i>	<i>Hispanos</i>	<i>Asiáticos/Otros</i>
1999	71.9%	12.1%	11.5%	4.5%
2025	62.0%	12.9%	18.2%	7.0%



1 Vermont	13 Carolina del Sur	25 Missouri	37 Nebraska
2 Nueva Hampshire	14 Carolina del Norte	26 Arkansas	38 Colorado
3 Massachusetts	15 Georgia	27 Michigan	39 Dakota
4 Connecticut	16 Kentucky	28 Texas	40 Dakota del sur
5 Rhode Island	17 Tennessee	29 Florida	41 Montana
6 Nueva Jersey	18 Ohio	30 Iowa	42 Washington
7 Pensilvania	19 Luisiana	31 Wisconsin	43 Idaho
8 Maryland	20 Mississippi	32 California	44 Wyoming
9 Delaware	21 Indiana	33 Minnesota	45 Utah
10 New York	22 Illinois	34 Oregon	46 Oklahoma
11 Virginia	23 Alabama	35 Kansas	47 Arizona
12 Virginia Occ.	24 Maine	36 Nevada	48 Nuevo México

Las bibliotecas saben que Internet y las librerías figuran entre sus más grandes competidores. Algunas están agregando servicios que ayudan a los usuarios a conectarse al Internet, otras están cambiando los procesos de compra y catalogación para que los libros se encuentren más rápidamente en las manos de los usuarios.

### *El caso de la Biblioteca de Des Plaines*

La ciudad de Des Plaines tiene una población de 58,720 habitantes y se encuentra a unos 30 kilómetros al noroeste de Chicago, en el estado de Illinois. La población de origen mexicano asciende a 8,320. La biblioteca fue construida en agosto del 2000 y depende 95% de los impuestos municipales sobre la propiedad para cubrir un presupuesto de casi 5 millones de dólares. Cuenta con un plantel de 70 empleados, y existen

**Biblioteca Des Plaines**

- Construida en agosto de 2000
- Población: 58,720
- Latinos: 8,320
- Personal: 70
- Usuarios: 32,450
- Presupuesto: 5 millones de dólares
- Acervo: 275,000

**Año 1999**

- 15 PC
- 5 Mac
- 8 máquinas de escribir
- 456,000 prestamos
- Registro manual
- Win95

**Año 2003**

- 210 PC
- 13 Mac
- 350-400 usuarios de internet por día
- 1,100,000 prestamos
- 90,000 correos electrónicos mensuales
- Win98, 2000, XP

32,450 usuarios con tarjetas actualizadas. El acervo contiene 275 mil volúmenes incluyendo 4,633 DVD, y 17,986 videos.

En 1999 había pocas computadoras para acceder a Internet. Los usuarios debían esperar un tiempo prolongado, además de registrarse manualmente. El procesamiento de los libros era lento. Se usaba máquina de escribir para hacer las etiquetas de clasificación. La selección era manual e inefectiva. A raíz de ello había un rezago de más de 5,000 libros.

Actualmente, en 2003, no hay material esperando ser procesado. La selección, compra, catalogación y procesamiento de los volúmenes se hace en línea y en forma automática. El proceso de poner los libros en los estantes, desde el inicio de la compra, no supera los siete días.

Más de 300 personas diarias acuden solamente para usar las computadoras y el registro para el uso de las PC y Mac es de tipo autoservicio y automático.

El acceso a todos los recursos electrónicos puede ser:

1. Inalámbrico a través de computadoras portátiles usando el estándar 802.11b o también,
2. Remotamente desde las casas, accediendo la página de Internet localizada en el [www.dppl.org](http://www.dppl.org).

*Impacto de la tecnología en los servicios*

- Servicios técnicos y circulación:
  - Selección, adquisición, catalogación y procesamiento
  - Préstamos, devolución, renovación y distribución
- Múltiples servidores de almacenamiento
- Acceso a la información desde cualquier lugar y hora
- Relación y capacitación virtual con los usuarios
- Recuperación de documentos con mayor facilidad y rapidez
- Atención a un número de usuarios cada vez mayor

*El impacto de la tecnología en los servicios de la biblioteca*

Los servicios técnicos de selección, compra, catalogación y procesamiento del material han sido completamente automatizados, reduciendo el tiempo y aumentando la efectividad.

La selección se efectúa en línea a través de un producto llamado *Title Source* donde, una vez seleccionado el material que se va comprar, se carga al instante el registro bibliográfico MARC procedente de OCLC, que incluye clasificación y encabezamiento de datos. Luego se imprimen las etiquetas correspondientes a los registros bibliográficos cargados y finalmente se aplican los mecanismos de seguridad e identificación, código de barra o radiofrecuencia.

Existen 10 servidores con acceso de banda ancha. Se usan para almacenamiento de archivo, impresión, video, Intranet, correo electrónico, etcétera.

De esta manera el acceso puede realizarse tanto «localmente», es decir, mientras el usuario está visitando la biblioteca, como «virtualmente» desde sus casas u oficinas.

La recuperación de los documentos vitales para el funcionamiento de la biblioteca como son las minutas del cuerpo directivo, políticas de dirección y administración puede ser realizada al segundo mediante un sofisticado sistema de archivos ópticos.

El uso de la tecnología ha permitido que el personal se libere de algunas tareas manuales y ahora pueda dedicar este valioso tiempo al servicio de los usuarios.

La circulación de los materiales es más rápida y fluida. Se ha incrementado el autoservicio, lo que permite que el personal se libere du-

<i>Autoservicio</i>	<i>Rápido acceso a la información</i>
– Menú bilingüe	– Servicio de consulta las 24 horas
– Servicio de autopréstamos de libros, VHS, DVD y CD	– Base de datos especializados
– Renovación de préstamos	– Libros y periódicos electrónicos
– Devolución de materiales	– Calendarios de servicios y clases
– Lectura de códigos de barras	– Renovación de materiales prestados
– Identificación por radiofrecuencia	– Acceso ilimitado a catálogos bibliotecarios y de OCLC incluyendo WorldCat
	– Préstamos interbibliotecarios

rante la transacción de préstamo, desarrollando otras actividades e incrementado su productividad y ofreciendo más servicios a los usuarios. La biblioteca utiliza el sistema de autoservicio 3M con menús bilingües, que permite préstamos, renovación y devolución automáticos, con impresión de un recibo de la operación efectuada. Este sistema acepta lectura de código de barras y radiofrecuencia.

Se ha incrementado el acceso a la información a través de la página de Internet, la cual contiene los siguientes canales:

- Catálogos bibliográficos.
- Servicio de consulta.
- Base de datos especializadas.
- Libros y periódicos electrónicos.
- Calendarios de servicios, programas y clases.
- Renovación y muestra del material prestado.
- Oportunidad para préstamos interbibliotecarios.
- Próximamente, serán incluidos videos.

La sala multimedia inalámbrica para la capacitación de usuarios y del personal no tiene descanso. Brinda al público y al personal una alternativa de información móvil a través de recursos de multimedia, es decir audio, video y data.

- 12 computadoras portátiles.
- Cañón proyector portátil.
- Pantalla portátil para proyección.
- Computadora portátil con USB y DVD.
- Estación de base para conexión inalámbrica Dell TrueMobile.



Este tipo de equipamiento ofrece una inmediata solución para la capacitación de los usuarios y personal bibliotecario, ya que en pocos minutos se puede crear un centro de cómputo educativo en cualquier sala de la institución.

Las clases de computación han aumentado en forma vertiginosa, con clases diarias, en diferentes formatos e idiomas. La inscripción en estas clases se efectúa en línea o por teléfono.

A través de un calendario electrónico de clases, los usuarios pueden seleccionar y escoger clases de introducción a la tecnología, correo electrónico, sistema operativo Windows, Internet y otras aplicaciones de oficina como Word, PowerPoint y Excel.

La aplicación de los *tags* de identificación por radiofrecuencia (RFID) ha contribuido a una mayor rapidez en la circulación de los materiales y garantiza una mejor administración del acervo, en particular, la localización de los materiales extraviados o mal ubicados en los estantes.

La tarjeta de la biblioteca ha sido modificada para mayor comodidad de los usuarios:

- Tiene una tira magnética para pagar servicios como, por ejemplo, el fotocopiado, la impresión y las clases.
- Posee un código de barras para la identificación del usuario, lo que permite rápido acceso a las computadoras de Internet, o al auto-servicio de circulación.

La biblioteca proyecta instalar kioscos en distintas zonas de la ciudad, como puentes de alcance a los servicios y programas brindados por los distintos departamentos de la biblioteca. Estos kioscos son computadoras e impresoras conectadas a Internet por líneas de banda ancha T1. Tienen una configuración especial para uso exclusivo de los usuarios de Des Plaines. Este equipo ayuda a conectar a familias que no cuentan con vehículo y que no tienen problemas para acudir a la biblioteca.

#### *Identificación por radiofrecuencia (RFID)*

- Es un método electrónico de asignar códigos de información a los productos
- Consta de transmisor y lector
- Sirve para efectuar préstamos, devoluciones y distribuciones rápidas
- Ayuda a encontrar material extraviado o mal archivado
- Posee un sistema de seguridad para prevenir el préstamo no autorizado

<i>Kiosco</i>	<i>Aplicación para la Administración de Bibliotecas (SAB)</i>
– Acceso a la información	SIRSI UNICORN
– Devolución y renovación de materiales	– Bilingüe – Aviso al usuario por teléfono o correo electrónico
– Impresión	
– Registro de usuarios	– Identificador de los usuarios
– Servicio de consulta	– Basado en internet
– Correo electrónico	

En 2001 se comenzó a usar la aplicación del *software* para la administración de la biblioteca (SAB) Unicorn de la empresa Sirsi. La aplicación es bastante estable y se adapta excelentemente a nuevas aplicaciones basadas en Windows XP. Es el sistema de automatización más popular, que permite la utilización de varios idiomas, puede notificar al usuario por correo electrónico o por teléfono del material reservado, así como también del material atrasado.

Las ventajas del uso de la tecnología son evidentes, ya que ésta permite una mayor rapidez en la producción de los servicios técnicos, así como en la distribución y circulación del material bibliográfico. La utilización de nuevos equipos ha resultado en un incremento significativo en el acceso a los recursos impresos y digitales a cualquier hora y desde distintos lugares. Son notables también la gran cantidad de medios que actualmente se pueden utilizar, por ejemplo, fotografía, gráficos, video, audio y voz activados simultáneamente. Otra oportunidad que nos ofrece la tecnología, es el poder conectarnos con otras fuentes de la informa-

#### *Ventajas y desventajas del uso de la tecnología*

<i>Ventajas</i>	<i>Desventajas</i>
– Rápidez en la producción y la distribución	– Barreras socioculturales
– Acceso	– Barreras económicas
– Reducción de costos	– Barreras tecnológicas
– Diversidad multimedia	
– Enlaces con otros sistemas	
– Disseminación de la información más efectiva y eficiente	

*Capacitación para usuarios*

- Justifica apoyo logístico y financiero
- Atrae más usuarios
- Aumenta la moral y eficiencia del personal
- Abre la puerta a mayor colaboración en la comunidad
- Mejora la imagen de la biblioteca

ción usando los formatos XML. Y todo ello se concentra en el escritorio del usuario, quien puede personalizar el tipo y formato de la información que desea recibir.

Cabe considerar que pueden suscitarse inconvenientes.

**Socioculturales.** Resistencia al cambio por parte del personal y la comunidad. La falta de participación de los usuarios durante la implementación de las tecnologías puede ser un desafío relevante.

**Económicos.** La falta de recursos financieros puede dificultar la compra de equipo y crear una infraestructura débil, incapaz de sustentar el crecimiento y mantenimiento del equipo instalado.

**Tecnológicas.** La falta de planificación tecnológica, en particular con el tipo de equipos y aplicaciones por usar, puede generar una situación difícil. Una infraestructura débil e inflexible puede ocasionar situaciones inestables.

Finalmente, sostengo que la capacitación de los usuarios es fundamental para solucionar las barreras anteriormente citadas. Crear un buen programa de capacitación ayuda a obtener mayor apoyo financiero y logístico. También puede atraer más usuarios, confiados en el uso de la nueva tecnología.

El personal se sentirá más cómodo y confiado en el apoyo para poder manejar la nueva tecnología. Asimismo, dispondrá de más tiempo para ayudar y servir eficientemente a la comunidad.



# *Las tecnologías de información. Una nueva visión de la biblioteca*

FEDERICO PORTAS LAGAR

*Servicios de Información*

Biblioteca Jorge Villalobos Padilla, S. J. ITESO, México

Las nuevas tecnologías de información están transformando las funciones de la biblioteca y todo su entorno, social y educativo. El desarrollo tecnológico actual sitúa a la biblioteca de frente a la posibilidad de ofrecer nuevos servicios y el establecimiento de nuevas relaciones con su entorno educativo.

Una aproximación a las funciones en las que participa la biblioteca puede ser:

- Primeramente, un aspecto estrictamente técnico y típico. La biblioteca es la encargada de preservar, organizar, sistematizar, difundir y administrar las colecciones de documentos en los diferentes formatos existentes.
- Segundo, la biblioteca está orientada a la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad a la que sirve. En este sentido, es un papel indispensable desarrollar la colección documental pertinente.
- Finalmente, la biblioteca participa en generar una cultura de información, estableciendo las ideas necesarias y los marcos de referencia para el acceso, valoración y aprovechamiento de las distintas fuentes de información disponibles actualmente.

Ante la impresionante cantidad de información disponible actualmente en una diversidad de formatos, la biblioteca del tercer milenio deberá abordar nuevas tareas, con una actitud abierta a la diversidad e impacto de fuentes de información que se generan en su entorno.

En este momento, no podemos seguir considerando a la biblioteca

como un depósito del saber expresado documentalmente, ni como una entidad que «contiene» lo necesario para sus usuarios, mucho menos como instancia que solamente presta un servicio ya sea de referencia y/o préstamo de materiales. La cantidad de información disponible que existe sobre cualquier tema, la posibilidad de saber de su existencia, la diversidad de su ubicación, la posibilidad de su recuperación, la sistematización de una enorme cantidad de datos, es de tal magnitud, que resulta imposible que una biblioteca no cuente con tecnologías apropiadas para ayudarse a enfrentar esta tarea.

En esta sociedad de la información, el modelo de la biblioteca requiere incluir tecnologías de información para ofrecer sus servicios y un modelo adecuado para entrar en diálogo con la comunidad a la que sirve, principalmente si ésta es académica.

La biblioteca no puede ni debe competir contra las tecnologías de información, sino constituirse como un elemento aglutinador y analizador de las mismas, desarrollando servicios y esquemas adecuados para su aprovechamiento. Para adquirir un buen nivel de comprensión en cualquier tema, hoy día, es indispensable desarrollar la gestión de la información correspondiente. La academia, y en términos generales el hombre contemporáneo, requiere conocer y saber usar los medios a su alcance para constituir su campo de conocimiento.

Desde esta perspectiva se abre para la biblioteca un horizonte particularmente interesante, que consiste en desarrollar las habilidades y servicios necesarios para convertirse en un elemento que puede guiar hacia el conocimiento, generando así una cultura de acceso y uso de la información a la altura de los tiempos.

El nuevo papel de la biblioteca en relación al uso de las tecnologías de información (TI) puede abordarse mediante el desarrollo de servicios de información apoyados en las TI y un modelo adecuado de relación con sus usuarios. Este rol considera a la situación educativa,<sup>1</sup> biblioteca y TI, juntos, en una relación armónica, intencionando el manejo explícito de la información y apoyadas en las TI.

Las TI permiten a la biblioteca desarrollar y ofrecer servicios de

---

<sup>1</sup> Entendemos por situación educativa la relación que se establece entre profesor, estudiante y el proceso establecido de enseñanza-aprendizaje.

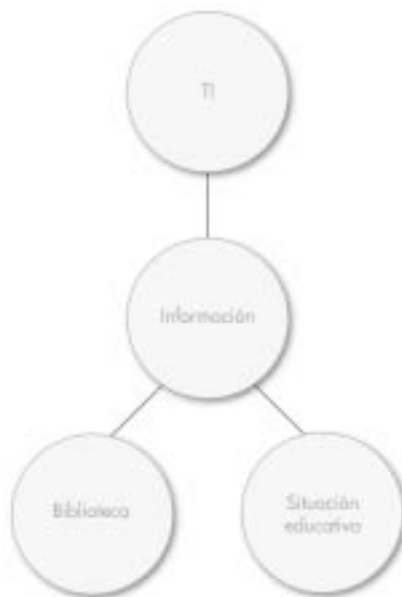
información en los cuales participe activamente, ofreciendo sus habilidades características de sistematización, organización y acceso, a la formación de nuevas colecciones útiles a sus usuarios.

La biblioteca entrará en diálogo con sus usuarios, no solamente a través de sus servicios de información, sino principalmente y de manera privilegiada, a partir de un modelo de competencias de uso de la información, el cual centra la pregunta del proceso de enseñanza-aprendizaje, justamente en el aprendizaje. Las competencias de uso de la información pueden definirse como la habilidad para:

- Reconocer la necesidad de información.
- Identificar, localizar y valorar las fuentes de información apropiadas.
- Conocer cómo acceder a la información contenida en dichas fuentes.
- Evaluar la calidad de la información obtenida.
- Organizar la información para su cabal aprovechamiento.
- Usar la información efectivamente.

Apoyada en las TI y en las competencias de uso de la información, la tarea de la biblioteca puede dirigirse a:

- Colaborar en el diseño de estrategias de enseñanza-aprendizaje para preparar actividades motivadoras y detonadoras, que ubiquen al estudiante en el campo de significados, que lo dimensionen, que le den sentido. Actividades que pueden intencionarse con el uso de sistemas de consulta a acervos de revistas electrónicas o sencillamente los OPAC.
- Buscar, seleccionar, evaluar y organizar recursos de información para la creación de corpus temáticos junto con las instancias académicas.



cas, orientados a promover el aprendizaje, son actividades que se pueden realizar con sistemas como GpLink, o GlobalDoc, sistema que permite la creación, administración y consulta de depósitos documentales de cualquier tipo. GpLink a su vez, es un sistema que permite organizar, administrar y publicar vía *web* colecciones de recursos de internet.

- Proporcionar adiestramiento sobre las diversas fuentes de información, sus características, su evaluación, disponibilidad, acceso y la forma de obtener los documentos cuando éstos no están en línea.
- Las TI, en su etapa incipiente, posibilitan que la biblioteca desarrolle su colección intencionadamente, estableciendo indicadores y midiéndolos con datos derivados de su gestión; algunos indicadores son: el uso del acervo, el desarrollo de colecciones con datos de cobertura y actualidad del acervo, cómo se arman las estrategias de búsqueda de frente al OPAC, entre muchos otros. Esto lo posibilitan sistemas de información estadística como LogAleph, apoyados en los sistemas de gestión tradicionales como Aleph.
- Integrar las TI en la planificación y el desarrollo del currículum como recursos didácticos mediadores en el desarrollo de las capacidades del alumno, fomentando hábitos de indagación, localización/recuperación, observación, reflexión, análisis y evaluación que permitan profundizar en el conocimiento y aprender a aprender. Una didáctica basada en la investigación/proyectos la puede apoyar sistemas como MetaLib. MetaLib es un metabuscador que posibilita la búsqueda simultánea en un conjunto de recursos de información predefinidos y ajustados a los distintos perfiles de usuarios; con la inclusión de SFX, MetaLib incrementa las posibilidades de recuperar textos completos relacionados con la búsqueda realizada.
- La vinculación como eje de desarrollo y servicio. La creación, sistematización y difusión de catálogos colectivos, archivos digitales de imágenes, archivos documentales, etc. es factible con los protocolos de comunicación (Z39.50) y los sistemas de automatización existentes. Un buen ejemplo es el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español (<http://www.mcu.es/ccpb/ccpb-esp.html>). Asimismo, es interesante señalar que las TI enfrentan a la bibliote-



ca con el reto de asesorar y dar servicio de aquello —materiales— que no se tiene físicamente y que representa una enorme riqueza para los usuarios.

Retos:

– Conocer las posibilidades de las nuevas tecnologías para desarrollar servicios de información bibliotecarios acordes a las exigencias de la cultura de nuestro tiempo.

– Ganar espacios en las instancias académicas para intencionar las competencias de uso de la información en la gestión educativa.

Es ineludible, el hombre contemporáneo convive con las TI; esto implica preparar a las nuevas generaciones con una formación que promueva su interpretación, uso y aprovechamiento, desde una perspectiva reflexiva y crítica. Esto también es ineludible, so pena de no vivir a la altura de los tiempos.



# *Information technologies in Academic libraries: Barriers and solutions*

R.N. SHARMA

*Director of Library*

West Virginia State College, Institute, WV, USA

## *Abstract*

Libraries have been part of the world for centuries. Many changes have been introduced in libraries to meet the changing needs of all users on a regular basis. During the second half of the Twentieth Century, technology was introduced first in American academic and other libraries, followed by in other developed nations and in a few third-world countries. Dr. S.R. Ranganathan, a well-known librarian from India was first to predict in the 1950's that technology will become an important and an integral part of all libraries. Launching of the Sputnik by Russians in 1957 helped introduce technology in libraries. It was during the 1960's that the dream of many information scientists changed into reality. Since then, rapid progress has been made in the field of Library and Information Science. The libraries have changed from manual to electronic systems and the "AIInformation Age" has certainly arrived.

The card catalogs have been replaced by the online catalogs in over sixty-percent of academic libraries in the world. The fully integrated online system has improved the operation of acquisition, cataloging, periodical, and circulation departments. The CD-ROM technology and the online World-Wide Web (www) have taken over the printed indexes. The full text electronic databases have brought a revolution in the library world for researchers, scholars, faculty, students, and others. The information is now available twenty-four hours a day, three-hundred and sixty-five days a year from homes, offices, dorms, and other places. The wireless technology has further helped users to get information

quickly. Introduction of E-mail and fax machines have also brought new life to libraries. It can be said that information technology has helped to enlarge the role, capabilities, and importance of libraries.

In spite of this excellent progress libraries have made during the last forty years due to the introduction of technology, there are still many barriers and problems which need immediate attention. One of the major problems is the shortage of money for technology in academic and other institutions. Budgets of libraries have been cut and it is becoming difficult to keep up with the ever-changing technology which is still very expensive. A majority of third-world countries cannot afford to introduce technology because of the lack of funds and training for librarians which is not available due to the shortage of money. All major industrial powers of the world, including France, Germany, Japan, Russia, and the United States, must help to develop technology in the third-world countries with financial help and training under the supervision of the United Nations.

Continuing education to train librarians in technology is still either very expensive or not available on a regular basis. Databases and CD-ROM technology are still not available in all languages of the world which makes it very difficult to introduce technology in this global village. Therefore, countries whose language is not English, French, German, or Spanish, cannot take full advantage of the advances made in the profession of Library and Information Science, and its services.

Finally, electricity is still not available in many countries and it is very expensive. Many third-world countries do not even get electricity twenty-four hours a day. It creates many problems for libraries, students, scholars, and others. Therefore, it is necessary and very important to find solutions to the above-mentioned problems and hurdles. Governments of all countries and their libraries must make a firm commitment to work together in this new global environment of the information age for complete success. Otherwise, all nations will not be able to travel on the information super highway together.

### ***Introduction***

Academic libraries have been part of the world for centuries. They have always supported the curriculum and research needs of students and

faculty. During the fifth and seventh centuries, India had many excellent academic libraries led by the Universities of Taxila and Nalanda. Many scholars are of the view that the Nalanda University library was the biggest in Asia and “at its peak of reputation and international glory in the ninth century A.D”.<sup>1</sup> In the words of a seventh century Chinese traveler, Hiuen-Tsang, “The libraries were richly furnished, not only with Orthodox literature, but also with Vedic and other non-Buddhist works with treatises on Arts and Sciences taught in India at that time”.<sup>2</sup> In the United States, the first academic library was founded in 1636 as a part of Harvard College in Cambridge, Massachusetts.<sup>3</sup>

Information has been stored in libraries from the very beginning, but the method of obtaining information has changed from clay tablets, hand written materials, to printing materials, to microforms, to CDROM’s and to the online storage, including databases on the World Wide Web. These changes were introduced in libraries to meet the changing needs of all students, faculty, and other users. During the second half of the twentieth century, technology was introduced first in the academic and other libraries of the United States, followed by in other developed nations and in a few third-world countries of the world.

The late, Dr. S.R. Ranganathan, an internationally well known mathematician turned librarian and library educator from India, was the first to predict in the 1950’s that technology will become an important part of libraries. Launching of the Sputnik” by Russians in 1957 helped introduce technology in libraries. Since then, rapid progress has been made in the field of Library and Information Science. The libraries have changed from manual to electronic systems in developed nations and in some third-world countries also.

### *Information technology*

It was during the 1960’s that more attention was paid to information science in the United States. Professors Allen Kent, James Perry, and the late Jesse Shera founded the first Centre’for Documentation and Communication Research at the Case Western University in Cleveland, Ohio.<sup>4</sup> A need was felt by many researchers to have a new term to define the new developments in the United States. Therefore, the term “Information” was introduced. Thus, the stage was set for a change in

the field in the early 1970's. "The field was shifting from its emphasis of mainframe based, large centralized computers using batch processing to the more efficient online, interactive modes. Hardware became much smaller and less expensive, while at the same time becoming more powerful".<sup>5</sup>

Due to the introduction of technology, the card catalog has been replaced by the online catalog in practically all academic and other libraries in the western world and in many other countries. The fully integrated online system has improved the operation of acquisitions, cataloging, periodicals, circulation, reference, interlibrary loans, and other departments. The CD-ROM technology and the online Internet on the World Wide Web has taken over many printed indexes and journals. The full text journal electronic databases have brought a revolution in the library world for faculty, students, researchers, and scholars. The local, state, regional, and national networking in many countries have helped the users to find the much needed research material much faster. The information is now available twenty-four hours a day, three hundred and sixty-five days a year from homes, offices, dorms, and other places for interested users. The wireless technology has further helped the users to find information in a quick manner. The emerging digital library is making this information process much easier for all users. Introduction of e-mail and fax has also brought new life to all types of libraries. Both these new tools have become an important part of libraries. There are at present over 600 million e-mail users [including in academic libraries] sending out 30 billion e-mails a day and next year [2004], there will be an expected 1 billion e-mail users!!!... [and] By the year 2005, video e-mail ...will replace text messages as online communications mechanism.<sup>6</sup> Therefore, it can be said that information technology has certainly helped to enlarge the role, capabilities, and importance of academic and other libraries in some countries in the twenty-first century.

"The library online catalog, now web-based, provides a gateway for some of the scholarly resources owned by universities and colleges. More recently it appears as a link on the library's home page".<sup>7</sup> It can be said that, "The application of new technologies has broken down many of the barriers that existed in the past for a more extended research to

global scholarly resources and services".<sup>8</sup> E-books have also contributed in enriching scholars. It is a growing industry. According to the American Association of Publishers, "Sales of E-books for April 2003 were up by 268.3% with a sales total of \$900,000 ... [but] there is near universal agreement that reading an e-book on a standard computer screen while connected to the Internet is not reading experience users seek".<sup>9</sup>

In addition to the above mentioned improvements in the libraries, due to the introduction of technology, the Library of Congress of the United States started a cooperative, digital, reference service in 2001, with the help of OCLC and sixteen other libraries. By December 2002, over 300 libraries of various types from Asia, Canada, Europe, Latin America, United States, became active partners in this project. This service is also known as the virtual reference with "Question Point". Though only 40% of its membership is from outside the United States, it is a kind of global reference network to help scholars and others in their research and information needs.<sup>10</sup> According to the OCLC abstract of September 2, 2003 (Volume 6, No. 35), BIREME, a specialized center of the Pan American Health Organization, has bought the Question Point for its Virtual Health Library in Brazil and the Universidad Veracruzana in Xalala, Veracruz, Mexico. It will certainly help libraries in Latin America. Dr. Jesus Lau, Coordinator, Virtual Library, at the Universidad Veracruzana, Mexico, recently informed OCLC that nearly 50,000 university users have already taken advantage of this virtual reference service.<sup>11</sup> Looking at the rapid progress and impact of technology on libraries during the last ten years, it can be said that academic and research libraries have started giving more global access to their users through the Internet, rather than the stored material within the four walls of libraries.<sup>12</sup> Libraries have also started using RFID technology to protect their materials from theft and is helpful for theft detection also. This new system is a fourteen digit bar code imbedded in a chip. It replaces the magnetic bar codes which are scanned by hand rather than the RFID chip which is scanned by machines like the one used in WalMart and other stores in the United States.

Academic and other libraries have certainly changed and are changing, especially in the western world. "Once passive storehouses, they have in some cases become active agents of social change and early

adopters of new information and communication technologies. The range of materials and media they handle has diversified enormously in the last decade. Access to full-text databases, networked resources, and multimedia information systems has become the norm in a matter of years... due to the growth of the Internet and the World Wide Web".<sup>13</sup> At least for the libraries of western nations, "the next few years promise even greater advances - global digital libraries, intelligent interfaces, interactive books, collaboratories, intelligent agents, [a] virtual reality".<sup>14</sup>

Many of the advances discussed above are the result of the entrance of "commercial sector into the library automation market".<sup>15</sup> At present, there are many commercial vendors in the United States and Europe who are dominating the field of library and information service. They include EBSCO, OCLC, Elsevier, H.W. Wilson, Gale, VTLS, Lexis Nexis, Ovid, SIRS/Mandarin, SIRSI, and Endeavor.

OCLC has 53 million records in 458 languages in its "WorldCat" with 45,402 libraries from 84 countries, but only 9,306 libraries are members of OCLC from outside the United States.<sup>16</sup> EBSCO, Google, Elsevier and other databases have thousands of full-text articles in their databases for scholars and researchers. According to Bob Seal, President of the OCLC Members Council and University Librarian, Texas Christian University in Fort Worth, Texas, "our users have a tremendous number of information options these days, only one of which is libraries".<sup>17</sup> There are many other sources where users can obtain the much needed unlimited information 24 hours a day, but we must keep in mind that in spite of this excellent progress libraries has made during the last thirty-three years due to the introduction of technology, there are still many barriers and problems which need immediate attention. Let me discuss some of the major hurdles, barriers, and problems of technology which are blocking the progress in academic and other libraries all over the world.

### ***Barriers and solutions***

One of the major problems for academic libraries is the shortage of money for technology. The libraries were never prepared for the introduction of technology. It was dumped on libraries and librarians by the



smart business men without any proper planning and/or training. Libraries had to divert money from other line items of the budget to introduce technology. It was very expensive and it is still very expensive. Library budgets have been slashed even in the United States. Every college and university library in the nation is going through a very difficult period. They cannot keep up with the rising prices of online journals and paper journals. On average publishers and vendors have raised prices of journals between 12 to 15% every year even if the inflation was less than 2%. "The libraries of the University of California (UC) System collectively spend 50cents per second on journals from the top four science, technology, and medical journal publishers, or \$79 per student per year".<sup>18</sup>

The Federal and State Governments have cut budgets for all institutions which has affected library budgets also. In turn, libraries have cut their book budgets, they have cut their journal subscriptions on paper as well as online full-text journals and abstracts. Hardware and software is still expensive for libraries in third-world countries. They do not have enough money to buy books, have good library buildings, good well-trained professional staff, buy paper journals to support the curriculum and research needs of their students and faculty. How can they even think of buying expensive technology and train their staff in the use of technology? I have visited academic libraries in Asia, Africa, Latin America, and the Middle East during my library missions to various countries. In Palestine, I did not see any technology in academic libraries. In Benin, West Africa, I saw only ten computers in one University Library to serve the needs of over 15,000 students. Those computers were for the use of graduate students only and the limit was fifteen minutes per student. The electricity was shut a few hours a day and students could not use computers. Many nations do not have enough libraries to serve the needs of their population. They do not have enough books or journals on their shelves. How can they think of technology. In a few countries elephants, donkeys, and other animals are still used to transport books to village libraries. How can they even dream of using technology in their libraries? In a few academic libraries of the third world, technology has been introduced with the help of donations and grants from other countries and some help from governments of those

countries but the progress is very slow and they will never be able to catch up with the libraries in the western and developed countries.

One of the biggest barriers faced by the third world countries is the rate of illiteracy. How can they even think of introducing technology in their libraries when they have to fight poverty and illiteracy? According to the UNESCO Institute for Statistics in Bangladesh, 51.6% of the people between the age of 15 and 24, are still illiterate. In Benin, Africa, 46.9% of the people are illiterate. In South Africa 70% of them are illiterate,<sup>19</sup> and in Iraq 61% of the people are illiterate. In Afghanistan, 95% of the population of women cannot read or write.<sup>20</sup> In Sub-saharan Africa, Latin America, and the Caribbean, 48.4% are illiterate, including 83 million (58.4%) females. In South and West Asia, 44.7% of the people are illiterate, including 56.4% females, and that is 253 million females. In Arab and North Africa, 39.9% people including 43 million women are illiterate. In Africa, 40.2%, including 49.2% women (113 million) are illiterate and in Asia, 24.4% of people including 32.1% females (404 million) are still illiterate. For your information, in less developed countries, 26.4% of the population, including 539 million women (33.9%) are illiterate, in Latin America 39 million people including 22 million women (12.1%) are illiterate. 20.3% of the world population between the ages of 15 to 24, ripe age for higher education including 520 million (25.8%) of women are still illiterate.<sup>21</sup> In Mexico, 91.4% of the population over the age of 15 and above is literate as compared to 99.3% in Central and Eastern Europe and 99.7% in Barbados.<sup>22</sup> But Awomen still make up two thirds of the world's adult illiterate ... In Africa 49.2% of women are still illiterate. In South and West Asia, 56.4% and in Arab states and North Africa 52.2% women are illiterate.<sup>23</sup> Even in the United States, where the literacy rate is high, "between 21-24% of U.S. adults perform at the lowest level of literacy and that is at level one including quantitative and document literacy".<sup>24</sup> According to a recent National Adult Literacy survey, approximately 47% of adults nationwide have literacy problems<sup>25</sup> though 80% of the 182.2 million people in the United States over 25 years have at least a high school diploma and 24% have at least a bachelor's degree.<sup>26</sup>

Another major barrier in introducing technology in academic libraries is that the software used for computers is not available in many languages of the world except English and a few other major languages

including French, German, Spanish, Chinese, Japanese, Russian, and Italian. At present, there are 186 languages spoken in 192 countries of the world. The English language leads the world with over two billion Web pages (214,250,996), followed by Japanese 18,335,739, German 18,069,744, Chinese 12,113,803, French 9,262,663, Spanish 7,573,064, Russian, 5,900,956 Web pages. 68.39% of the Web pages are in the English language, 5.85% in Japanese, 5.77% in German, 3.87% in Chinese, 2.96% in French, and 2.42% in Spanish.<sup>27</sup> It is also interesting to note that for every 1.5 English speaking people, there is one Web page. There is only one Web page for 3.7 Swedish people, one Web page for every 43.8 Spanish speaking people and one Web page for 1583.5 Arabic people.<sup>28</sup> There are only 18 computers per 1,000 people in the Arab world, compared with a global average of 78 per 1,000 and only 1.6% of the regions population has Internet access as compared to 79% in the United States.<sup>29</sup> This important information clearly shows that the English language is dominating the Internet and the technology. There are many people and languages which are not represented on the Internet and are far behind in the progress in technology in academic libraries. They have very little or no information about the technology.

Libraries in the third world do not even have books for their students and faculty, how can they introduce technology? "No more than 10,000 books were translated into Arabic over the entire past millennium, equivalent to the number translated into Spanish each year".<sup>30</sup> They need more books, more journals on paper rather than invest in technology which for many countries including Arab nations is very expensive. They need peace in their countries so that they can send their children to schools to colleges to learn and use libraries rather than worry about introducing technology.

"Planning for technology is often complicated by the increasing speed of change such as computer technologies ... and the introduction of new databases... needed by students and faculty ... furthermore, those new needed databases did not exist when the budget was developed and bring additional initial and recurring cost".<sup>31</sup> It adds to the training costs for professional librarians and library staff regardless of which department of the academic library they work - reference, circulation, interlibrary loan, library instruction, cataloging, archives or spe-

cial collections. The vendors make minor or major changes every year which makes it difficult to keep up with those changes and new prices of products and services. There is no dialog, and/or communication between the librarians and vendors of technology and its products or input from librarians.

Technology has its limitations also which itself is another barrier in implementing it in libraries. "It is limited by the availability of reliable and affordable information and communication technologies. It is limited to those scholars and students who are affiliated with organizations which have the money and skills to provide access. It is limited to those who are literate, information literate and have a command of the major languages of commerce and scholarship (English in particular)".<sup>32</sup>

There is another problem with technology that we cannot ignore. "If I put a book [or a journal] in a room and close the door [and] open the door in 500 years, the information contained in the book will still be available. If I do that for any electronic storage device we now know, the same will not be true, not even perhaps in ten years. The information may still be in electronic form, but we are unlikely to be able to read it with our newer technology".<sup>33</sup>

Online, full-text journals are an attraction to many academic libraries though they are very expensive as mentioned earlier. In addition, "contractual and other bounds imposed by vendors exclude many potential user".<sup>34</sup> First of all you have to buy the whole package - you have no choice in selecting journals. Many of them may not be good for the curriculum and research needs of academic institutions. That means you have to pay for those online journals which you do not need. Secondly, you have access to those journals as long as you subscribe to the database. If you cancel your subscription to the packet, you loose access. On the other hand, if you subscribe to periodicals on paper, they become your property even when you cancel the subscription. A few vendors and publishers including Gale and JSTOR have included in their licences perpetual access to subscription journals for their subscribers but it will take a long time before it will become a reality with all publishers and vendors. This is another barrier which is keeping many academic libraries to subscribe to many data bases through technology. Similarly, "the control obtained over scholarly intellectual property by

major publishers acts as a significant barrier to widespread access. It limits the use of interlibrary loan, copying for students use and republication".<sup>35</sup> In addition, "Education and skills have also become more important especially computer skills and information literacy. Without those competencies, the system can only be used ineffectively and the student and researcher is unable to access the literature".<sup>36</sup>

I must add that, "Without the basic infrastructure of reliable electricity supplies, physical access to set up services and suitable buildings (universities, libraries, telecentres, school) in which to establish them, it is very difficult to provide or to access digital services. This is an immediate problem in [many countries of Asia, Africa, the Middle East including Afghanistan, Iraq, East Timor and Palestine] devastated by conflict, but also in poor and remote areas of many countries".<sup>37</sup>

To introduce technology in academic and other libraries, all countries must have an excellent infrastructure for telecommunications and it should be available at an affordable cost. But unfortunately for many poor countries of the world are not in a position to have international access for telecommunications because it is very expensive. In western nations, faculty and students have unlimited access to all types of services but in many poor countries, faculty and students still do not have access to basic HTML, or text based services.<sup>38</sup> Therefore, libraries cannot introduce much needed technology for the benefit of their students, faculty, and other users.

### *Solutions*

In order to have access to databases through technology, it is necessary to have up-to-date and efficient software. For many libraries, "proprietary software may be too expensive and lack compatibility with other systems. Open source software may not be readily available. In addition, software may be unsuitable for national or local conditions because it implements a North American or European solutions and fails to accommodate local considerations".<sup>39</sup> As mentioned earlier, the software may not be available in many languages except English and a few other major languages. At present, only "some library systems and other software do provide user interfaces in a variety of languages".<sup>40</sup> The bottom line is that technology for libraries is still very expensive and a

majority of the countries cannot afford to even think of introducing it to libraries. It is not their first or top priority. To them, fighting poverty, hunger, and literacy are the major problems. They will devote time, energy, and money to libraries and technology only after solving their major problems.

It is a well known fact that the English language has the upper hand in the world in the use of the Internet. According to the recent statistics available, 230.6 million English speaking people have access to the Internet, which is the gateway to scholarly research, for students and faculty. 224.1 million educated people who know European languages, use the Internet as compared to only 179.4 million people who know Asian languages.<sup>41</sup> It clearly shows that academia needs to train more people in information literacy and information technology through libraries.

We are aware of the fact that “the current trend in the information era marginalizes the have-nots more and more and will [continue] to widen the gap”,<sup>42</sup> Therefore, it is urgent and important that the software for databases and other aspects of technology for use in academic and other libraries be developed in national languages of all countries in the world to achieve maximum benefit of technology. “It is a task that must be seriously considered in order to safeguard against intrusive foreign cultures, particularly when they affect the young mind, and more so, national cultural identity”.<sup>43</sup>

The literacy rate in the world has to improve before the introduction of technology can be successful. It is very important for the Federal Governments of all countries to invest in education and technology. It should be the top priority of all national leaders to allocate more money for education at all levels. More schools, colleges and universities should be opened in the third world countries with good libraries and the standards of education must be very high. Budgets of all institutions of higher learning must be improved. Academic libraries must be given adequate budgets for technology, otherwise the mission of introducing technology will not succeed. It is equally important to allocate enough money for the training for technology not only for students but also for faculty, staff, and librarians. Similarly funds for continuing education for libraries and staff must be included in the library budgets on a regular basis. It is the responsibility of rich nations to help

poor nations to improve their libraries and introduce technology with equality in mind. Maybe the United Nations with the help of rich western nations should take the lead and help to distribute the much needed funds for hiring staff and professionals, for their training, software, hardware, and other aspects of technology in academia of the world including the libraries. Grants and loans should be given to poor nations to improve their education systems with high standards. It will help them to rise to the occasion to upgrade their libraries, and join the highspeed super highway of technology. "Computer literacy and language are the most important tools needed for information literacy".<sup>44</sup> Therefore, it is very important that librarians be given the responsibility for decision making rather than to the business professionals because they know what is needed to support the curriculum and research needs of all students and faculty. Business owners are more interested in huge profits because they have become very greedy.

Librarians should start a non-cooperation movement like the one which has been started by the University of California, Santa Cruz in the United States. The Academic Senate of the University has passed a resolution unanimously "to call upon its tenured members to give serious and careful consideration to cutting their ties with Elsevier: no longer submitting papers to Elsevier journals, refusing to referee the submissions of others, and relinquishing editorial posts should the UC/Elsevier negotiations prove unsuccessful".<sup>45</sup> According to the information, the University of California system is the largest customer of Elsevier in the United States. On December 31, 2003, 1,100 journals subscriptions, including databases, will be cancelled, if the prices are not reduced.<sup>46</sup> As mentioned earlier, Cornell, Harvard and other universities have also decided to cancel subscriptions for 2004 with Elsevier unless the prices of journals and databases are reduced. This non cooperation movement is very effective and should spread all over academia in the world. Only then the situation may come under control and academic libraries will be able to manage their financial matters. It will certainly help to cross one of the major barriers in information technology.

Individual institutions can also help academic libraries in poor nations to introduce technology and give training to their librarians in modern academic librarianship with emphasis on technology. The West

Virginia State College Library in Institute, West Virginia, helped the National University of Benin in West Africa to improve their library and introduce technology for the benefit of students and faculty. Under my direction, the Library of the West Virginia State College received a grant in the amount of \$250,000 in 1999 from the United Negro College Fund and United States International Development Agency (USAID). We brought five librarians from the University of Benin to the West Virginia State College as interns and prepared them to meet the challenges of technology in the twenty-first century. We bought 32 brand new computers for them with French software because French is the official language of Benin. We bought a few printers, copiers, and a fax machine for them, bought new books worth \$2,600.00 of their choice to support their curriculum and research needs of the University, paid subscriptions for 30 journals for three years, and had two training sessions to give training in computers to faculty and librarians for two weeks.<sup>47</sup> I am proud to inform you that the National University of Benin Library now has an online catalog and their students have unlimited access to the Internet. It is an excellent example of helping an academic library. In my view, if libraries of rich nations will follow our example, we can certainly make a dent in introducing technology in all academic libraries of the world in the near future. This type of cooperation is needed in Asia, Africa, Latin America, and the Middle East. "Many people in third world countries do not have access to even conventional telephone service".<sup>48</sup> For your information 54.5% of the worlds population live in Asia which is about 3.3 billion people. Over two-thirds of poor people of the world live in Asia, and 620 million population of Asia is illiterate, which is about 70% of the world's total population of the world.<sup>49</sup> Therefore, as mentioned earlier, attention must be paid to improve the literacy rate in Asia as well as other parts of the world before introducing technology in academic libraries. The United Nations and federal governments of all countries in the third world must join hands to fight literacy as soon as possible. It is necessary to have a firm commitment from all parties to act on this important and urgent problem. "All action should focus on equal access to information, which is the right of citizens".<sup>50</sup> To bring uniformity in the world, it is very important rather necessary to develop "information literacy standards... [because it is] a significant obstacle throughout the world".<sup>51</sup>



Combination of computer and information literacy in national languages and higher education with high standards to the citizens of every country will help us to achieve the goal of introducing information technologies successfully in all academic libraries and cross a few major barriers in route to complete success.

It must be mentioned that "It [is] ... unfortunate that the technological challenge for libraries arose as libraries [are]... experiencing the worst period of inflation and constrained resources in memory. There could hardly have been a more frustrating time in the modern history of libraries to have encountered the challenges and opportunities of creating a new library paradise".<sup>52</sup> This is another reason that budget problems must be solved. But we should not go fully into technology because "there is yet no long term commitment for electronic format as there is for the printed materials. Therefore, we must solve the preservation and other problems before jumping into the fast moving wagon".<sup>53</sup> For your information, the communication charges in third world countries are still very high. There is a need of adding more telephone lines and reasonable rates which will help libraries in all academic institutions in the third world to take full advantage of technology. Similarly, prices of software, and hardware should be controlled to make sure that they are affordable by all countries and their libraries. There is a need to establish Digital Legal Deposit Programs in every country for preservation of all web sites, online journals and magazines and all other publications in the electronic format including government documents. The British Government and the New Zealand Parliament have already passed laws to provide preservation of all scholarly materials in the electronic format.<sup>54</sup> Other countries must be guided to pass such laws for the benefit of all libraries and their users.

I have been a library administrator for over twenty-two years, and in my view, we may be in the electronic information age, but we are still far away from the reality of having access to all collections to support the research and curriculum needs of our students and faculty because of the barriers discussed in this paper. We are hurting, and it has affected the academic and other libraries all over the world more than anyone else in this modern age of library and information science.

Budget crises for academic libraries have reached a new height due

to the introduction of technology, even in the United States. The dollar has lost up to 70% of its buying power during the ten years due to the rising prices of books, journals, and electronic database and other technological products used in libraries. "If the present trends continue, by the year 2026, the acquisitions budgets of our finest libraries will have only 20% buying power, but only 2% of the total information available in the world for our users. . . as compared to twenty years ago".<sup>55</sup> You can well imagine what will happen to the libraries of the third world. Therefore, "if we don't try to create an infrastructure which is technically and electronically available to every one we will have missed an important opportunity to change our society".<sup>56</sup> Finally, electricity is still not available in many countries twenty-four hours a day. Many villages have no electricity at all and in cities, it is still very expensive. It creates many problems for libraries, students, scholars, professors and others. Therefore, major industrial powers of the world must help poor nations to generate more electricity, connect libraries, and make sure that the libraries and homes will never be without electricity.

### ***Conclusion***

If we have to succeed in our mission of fully introducing technology in all academic libraries of the world, to support the curriculum and research needs all students, faculty, and all other users, we must make a commitment to work together in the new global environment of cooperation and development, and we must invest wisely. We must set high standards for equal distribution of knowledge and resources, to complement the existing collections and services through information technology all over the world. In addition, we must keep in mind that the technology is only a tool to information rather than a means to academic librarianship. "Collectively we can pursue collaborative approaches to purchasing, service development, standards and principles".<sup>57</sup> As a team we can pass all barriers provided we pay attention to the above mentioned suggestions to make our academic and other libraries a better place for the benefit of all students, faculty, scholars, researchers and other users.

*References*

1. Trehan, G. L. *Learning and Libraries in Ancient and Medieval India*. Chandigarh: Library Literature House, 1975, p. 34.
2. Thomas, Watters. *Yuan Chwng's Travels in India 629-645 A.D.* London: Royal Asiatic Society, 1904-1905, p. 395-386.
3. Moran, Barbara B. *Academic Libraries: The Changing Knowledge Centres of Colleges and Universities*. Washington, D.C.: Association for Study of Higher Education, 1984, p. 1.
4. Davis, Charles H. and James E. Rush. *Guide to Information Science*. Westport Connecticut: Greenwood Press, 1979, p. 3.
5. Sawyer, Edmond. "The move to Information online". *Bulletin of the American Society for Information Science*. 14 (1988): p. 19.
6. "New Video Email TechnologyBtotally web-based video e-mail". Office Max@netzero.com. Thursday, October 23, 2003.1:57:21 EST.
7. Dewey, Barbara J. "Considering Leadership and New Architecture for Digital Libraries" in *Leadership, Higher Education, and the Information Age*, edited by Carrie E. Regenstein and Barbara L. Dewey. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003, p. 199.
8. *Ibid.*, p. 209.
9. Coyle, Karen. E-Books: It's About Evolution, Not Revolution. *Net Connect. Supplement to Library Journal*. (Fall 2003): pp. 8-12.
10. Gauder, Brad. "Bringing Virtual Reference to Library Users in Canada". *OCLC News Letter*. 261 (July 2003): p. 21.
11. "Latin American Libraries Introduce Virtual Reference with Question Point". *OCLC Abstracts*. 46, No. 35 (September 2, 2003): p. 1.
12. Chen, C. C. "Global Digital Library: Technology is Ready; How About Content". <http://web.simmonsedu/-chen/nit96/96-041-cchen.htm>. p. 3.
13. "The World of Information". *Bulletin 2003-2005. School of Library and Information Science, Indiana University*. Bloomington: Indiana University, 2003, p. 1.
14. *Ibid.*, p. 1.
15. Moran, *Academic Libraries...*, p. 5.
16. *OCLC Abstracts*. 6, No. 44 (November 3, 2003): p. 3.
17. Murphy, Bob. "OCLC Members Council Focus on Innovation to Seek

- Solutions to Current, Future Challenges in Libraries". *OCLC Abstracts*. 6, No. 45 (November 11, 2003): p. 1.
18. Tennant, Roy. "Open Access Journals". *Library Journal*. 128 (October 15, 2003): p. 26.
19. Hayden, Carala. "President's Message: What are Libraries For?" *American Libraries*. 34 (November 2003): p. 5.
20. "Photo Journal: Afghan Women's Voices". *BBC News World Edition*, (November 12, 2003): p. 1. [http://news.bbc.co.uk/2/shared/spl/hi/south\\_asia/03/jamila/html/7.stm](http://news.bbc.co.uk/2/shared/spl/hi/south_asia/03/jamila/html/7.stm).
21. "Illiteracy Rate and Illiterate Population, 15 Years and Older". UNESCO (UIS) Institute for Statistics. [http://portal.unesco.org/UIS/ev.php?URL\\_ID=5035&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL](http://portal.unesco.org/UIS/ev.php?URL_ID=5035&URL_DO=DO_TOPIC&URL).
22. *Ibid.*
23. *Ibid.*
24. Binkley, Marilyn, Matheson, Nancy, and Williams, Trevor. *Adult Literacy: An International Perspective Working Paper No. 97-33*. Washington, D.C. U.S. Department of Education. National Center for Education Statistics, 1997. See also [http://nces.ed.gov/surveys/all/ials\\_results.asp](http://nces.ed.gov/surveys/all/ials_results.asp)
25. "WVLC Celebrates West Virginia Literacy Month with Proclamation Ceremony and Awards Presentation". *Library Update*. (Fall 2003): p. 1.
26. Pattillo, Gary. "Fast Facts". *College & Research Libraries News*. (October 2003): p. 642.
27. "Percentages of Different Languages Used on the Web". [http://cyberatlas.internet.com/big\\_picture/demographics/article/O,,5901\\_408521,00.html](http://cyberatlas.internet.com/big_picture/demographics/article/O,,5901_408521,00.html). (Internet.comCyberAtlas/vilaWeb)
28. "Web Pages and Languages, Ranked by the Number of Speakers per Web Page". <http://www.uwm.edu/~iverson/htm/files/weblang.htm> (sil.org Ethnologue Database)
29. Castillo, Daniel Del. "Arab World must Improve Higher Education Reform its Backward Societies". <http://chronicle.com/daily/2003/10/2003102103n.htm>.
30. *Ibid.*

31. Ou, Carol [and] Dugan, Robert. "Keeping me Awake at Night: Some Issues and Questions About Managing Technology". *Journal of Academic Libraries*. 28 (November 2002): pp. 405-10.
32. Byrne, Alex. "Digital Libraries: Barriers or Gateways to Scholarly Information?" Paper presented at the IATUL Conference 2003, Ankara, Turkey.
33. Graham, Peter S. "Long Term Intellectual Preservation". In *Going Digital: Strategies for Access, Preservation, and Conversion of Collections to a Digital Format*, edited by Dewitt, Donald L. New York: The Haworth Press, 1998, pp. 87-88.
34. Byrne, Alex. "Digital Libraries..."
35. *Ibid.*
36. *Ibid.*
37. *Ibid.*
38. *Ibid.*
39. *Ibid.*
40. *Ibid.*
41. *Ibid.*
42. Panyarachun, Anand. "Reaching the Information Gateways: An Unfinished Task". Paper presented at the 65<sup>th</sup> IFLA Conference in Bangkok, Thailand, August 24, 1999.
43. *Ibid.*
44. *Ibid.*
45. *Library Journal Academic News Wire*, November 3, 2003.
46. *Ibid.*
47. Sharma, R. N. and Bess, Jeannie. "West Virginia to West Africa and Back: An Intercontinental Collaboration". *American Libraries*. 31, No. 7 (August 2000): pp. 44-46.
48. Panyarachun, "Reaching the Information Gateway..."
49. *Ibid.*
50. *Ibid.*
51. Byrne, "Digital Libraries..."
52. Campbell, Jerry D. "Building Xandu: Creating the New Paradise". in *Going Digital: Strategies for Access, Preservation and Conversion of Collections to a Digital Format*, edited by Dewitt, Donald L. New York: The Haworth Press, 1998, p. 38.

53. Sharma, R. N. "The Impact of Digital Collections on the Humanities: A Librarian's View". *Against the Grain*. 15 (September 2003): p. 52.
54. British Law to Preserve Electronic Publications. *LJ Academic News Wire*. (November 5, 2003): pp. 3-4.
55. Hawkins, Brian L. "Creating the Library of the Future: Incrementalism Won't Get Us There?" *Serials Librarian*. 24 (1994): p. 18.
56. *Ibid.*, p. 27.
57. Byrne, Alex. "Digital Library..."

## *Recursos de información para comunidades indígenas*

CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ

Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/UNAM, México

### *Resumen*

Los pueblos indígenas tienen necesidades de información específicas que normalmente satisfacen a través de sus grupos de ancianos, asambleas comunales y de los padres en el interior de la familia.

De acuerdo al contexto histórico en el que se han desarrollado, dichos pueblos han estado inmersos en la marginación, la discriminación y la pobreza; en la actualidad, el tema de los pueblos indígenas ha tomado un nuevo auge y está siendo abordado en varios foros de investigación y académicos, tanto nacionales como internacionales.

Diversas instituciones de Latinoamérica se han dado a la tarea de elaborar distintos documentos, en múltiples formatos, con el fin de apoyar a las futuras generaciones para que se desarrollen en las sociedades que los rodean sin menoscabo de sus tradiciones, costumbres, cultura y organización social.

### *Introducción*

El presente artículo tiene como finalidad mostrar algunos de los trabajos que se han realizado en diversas instituciones, tanto gubernamentales, como no gubernamentales en apoyo a los pueblos indígenas de América Latina.

Se divide en tres partes: en la primera se hace un bosquejo general de los pueblos indígenas de Latinoamérica; la segunda parte se refiere a las necesidades de información que se han detectado en los pocos estudios que hasta el momento se han realizado, y en la tercera se pre-

sentan varios ejemplos de instituciones que se han dedicado a elaborar documentos de apoyo al desarrollo de dichos pueblos, con el fin de que sean utilizados por las futuras generaciones en su proceso de inserción a las sociedades que los rodean, sin menoscabo de sus costumbres, tradiciones, cultura y organización social.

### *Las comunidades indígenas*

Se estima que la población indígena en Latinoamérica se encuentra entre los 40 y los 50 millones aproximadamente (las diversas estadísticas realizadas muestran resultados poco confiables), las cuales representan un promedio de 10% de la población total de la región, y se encuentran agrupados en alrededor de 400 pueblos o grupos identificables (Aylwin, 2003), que se ubican desde la Amazonia hasta la frontera de México con Estados Unidos.

Su estructura sociocultural y lingüística es sumamente compleja, ya que varía de país a país. Su soberanía fue pisoteada por los europeos quienes hicieron de ellos objetos de procesos de subordinación jurídica, política, económica y cultural por parte de los regímenes, primero, y más tarde por los Estados nacionales.

Por largo tiempo los mismos Estados promovieron la asimilación de los indígenas a las culturas dominantes, a través de sus ordenamientos jurídicos y de sus políticas, negando su carácter multiétnico y pluricultural.

Su realidad es dispar, no existe unidad con diversidad, es decir, en muchas ocasiones cada pueblo indígena es autónomo y difícilmente tiene contacto con otras comunidades afines.

A pesar de que han vivido inmersos en sociedades que los tratan de «integrar» a sus núcleos, los pueblos indígenas, en muchos casos, han persistido en mantener su cultura, tradiciones, costumbres y formas de organización social y jurídica; mientras que una minoría ha sucumbido al embate de dichas sociedades, con lo cual ha perdido gran parte de su identidad indígena.

No podemos dejar de lado que actualmente los pueblos indígenas de Latinoamérica, de acuerdo a la situación precaria en la que se han visto envueltos durante siglos en todos los sentidos —principalmente la segregación, el rechazo y la pobreza, entre otros—, han propiciado que



tanto las comunidades rurales como las grandes urbes se encuentren fuertemente impregnadas por la presencia de las diferentes colectividades indígenas originarias (Menchú, 1999: 23), quienes han padecido la imposición y la exclusión a manos de quienes ostentan el gobierno de dichos conglomerados.

Sin embargo, la pujanza que dichos grupos étnicos ordinarios tienen y su presencia en prácticamente todas las esferas de la vida social (Ricco, 2000; 3), ha ocasionado que queden atrás los tiempos en los cuales la población indígena era excluida, o bien se le hacía objeto de «incorporación» o, en el mejor de los casos, de «integración» a los distintos Estados nacionales.

El empuje y la tenacidad de los pueblos indígenas han determinado que las sociedades que los rodean escuchen sus voces para generar una serie de acciones encaminadas a la elaboración de acuerdos, políticas y normas que los reconozcan como entidades en igualdad de condiciones.

### *La información pertinente*

Para apoyar a las comunidades indígenas en el mejoramiento de su forma de vida, educación, salud así como en el rescate y permanencia de su cultura autóctona, se deben tomar en cuenta sus necesidades de información para, de acuerdo a éstas, desarrollar colecciones con información pertinente en sus diversas presentaciones o formatos —impresos en papel, microfilm, magnéticos, electrónicos, digitales, multimedios, etcétera— con las que, a su vez, las bibliotecas indígenas desarrollen servicios bibliotecarios idóneos para las comunidades que atienden.

Al tratar de establecer las necesidades de información de las comunidades indígenas de nuestro país y saber cómo satisfacerlas mediante colecciones idóneas en las bibliotecas que atienden a estas comunidades, es importante partir del conocimiento de la complejidad de dichas comunidades, pues como indica Favre (1999: 3), el indigenismo se manifiesta en tomas de posición que tienden a proteger a la población indígena, a defenderla de las injusticias de las que es víctima y a hacer valer las cualidades o atributos que se le reconocen.

Según Loyola (2001: 167), se pretende que las bibliotecas indígenas sean una muestra de justicia social, un espacio plural donde tengan

cabida las diversas expresiones culturales de la comunidad y se enriquezca la experiencia cotidiana de sus miembros al entrar en contacto con las más diversas experiencias que la humanidad ha acumulado en los libros.

De esta manera, pueden llegar a jugar un papel importante en la dinámica social y educativa de la población indígena y convertirse en su principal institución cultural.

Las necesidades de información de las comunidades indígenas pueden ser generales, es decir, aquellas que son comunes a la mayoría de las comunidades; o particulares, que se desprenden de las características propias de cada comunidad. A su vez, dichas necesidades pueden ser de información de carácter externo a la comunidad o de carácter interno, cuando la información requerida se refiere a algún aspecto general o específico de la propia comunidad.

Entre las pocas investigaciones que se han realizado para la detección de necesidades de información de las comunidades indígenas, se presenta la de Graniel Parra (2002: 137), quien comenta que «se relacionaron con las características generales de su propio contexto y reflejaron las preocupaciones, inquietudes y aspiraciones de los diferentes sujetos comunitarios», en relación con «diversos aspectos informativos relacionados con su entorno ecológico socioeconómico y cultural».

Dentro de los requerimientos de información externos, menciona:

- Mayor información nutricional.
- Tipos de programas gubernamentales a los cuales pueden acceder.
- Tipos de gestiones que se requieren cubrir para poder acceder a ellos.
- Mayor claridad sobre diversas leyes de la Constitución Mexicana que se relacionan con su realidad.

En cuanto a necesidades de información particulares externas e internas, menciona las siguientes:

- Mayor variedad de formas de preparación de alimentos que se vinculen con los recursos naturales que tienen.
- Nuevas opciones para integrarse en la unidad de producción diversificada y fuentes de trabajo externo.
- Derechos y obligaciones que tienen como ciudadanos.

- Trámites que se requieren cubrir para obtener servicios públicos o permisos para la explotación de sus recursos forestales.
- Educación más vinculada a las necesidades de formación para atender su propio contexto rural.
- Preparación para otras fuentes de trabajo, dentro y fuera de la comunidad.
- Requerimientos de capacitación para discapacitados (mudos), entre otros.

Por otro lado, debido a la falta de estudios sobre las necesidades de información de los indígenas, Rodríguez (2003: 30) propone un acercamiento a dichas necesidades basado en los siguientes factores:

- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia.
- Si trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia.
- Motivación.
- Capacidad de análisis de información.
- Conciencia del universo de información sobre la disciplina.
- Disponibilidad de recursos de información.
- Medio ambiente en que se desarrolla el usuario.
- Manejo del lenguaje.

En este sentido, continua diciendo Rodríguez (2003: 35): En las comunidades científicas el uso de la información tiene como punto de referencia las formas y los medios informativos. Las primeras surgen de la oralidad, es decir, son las mismas personas las que transmiten los mensajes como medio de socialización de ideas; empleando la lengua indígena. Los medios informativos se dan cuando la oralidad, lengua indígena, es sustituida por la palabra escrita» dispuesta en diferentes soportes, como son libros, audiovisuales, multimedia, radio y televisión entre otros; punto donde empieza la intromisión de una segunda lengua: el castellano.

### *Los recursos de información*

Al hacer una revisión de la literatura, se encuentra una gran cantidad de estudios que tratan sobre los pueblos indígenas desde cualquier punto de vista, económico, social, cultural, etcétera; sin embargo, son muy

pocos los documentos que se han generado para apoyarlos en la realización de sus actividades cotidianas, tales como su proceso educativo, salud, cultura, organización social, trabajo, derechos humanos, legislación, jurisprudencia, entre otros aspectos.

Sin embargo, en la actualidad existen diversas instituciones, tanto gubernamentales como no gubernamentales, públicas y privadas, que se han dado a la tarea de elaborar documentos que fundamentalmente apoyen a las comunidades indígenas en su desarrollo.

Dichos documentos se están realizando, en muchas ocasiones, con la participación estrecha y entusiasta de los miembros de las comunidades. Esta participación ha permitido redescubrir la capacidad que tienen los diversos grupos étnicos, así como sus habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes, y su gran iniciativa para elaborar documentos en diversos formatos, en la lengua franca y bilingües (en lengua franca y español), con imágenes (dibujos elaborados por los propios indígenas, en la mayoría de los casos niños) que apoyarán a las nuevas generaciones en el conocimiento de sus tradiciones, cultura y sociedad.

En este sentido, se considera importante mencionar algunos ejemplos de instituciones que han elaborado documentos a partir de estos trabajos conjuntos:

- El Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe) ha elaborado 21 guías como apoyo a la capacitación docente; la colección «Hacedores de palabras», que incluye libros sobre la historia de las comunidades indígenas y cuentos elaborados por ellos mismos. Asimismo, utilizando las nuevas tecnologías disponibles, se encuentra desarrollando un procesador de textos para 86 lenguas y variantes dialectales (el proyecto piloto ya se encuentra en tres lenguas: náhuatl, totonaca y otomí).
- La Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CNDPI) también ha elaborado diversos libros de apoyo. Actualmente integra diversas colecciones fotográficas cuyos temas son las propias comunidades indígenas, a partir de un fondo fotográfico que contiene más de 100,000 imágenes. Es de resaltar la serie de discos compactos musicales que han comenzado a editar con música autóctona de diversas etnias, a partir de su archivo fonográfico, que contiene más de 200,000 piezas.

- El Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) ha publicado diccionarios y libros en distintas lenguas, como la maya y el náhuatl, así como cuentos, adivinanzas y poemas en zapoteco.
- El Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta), la Universidad Pedagógica y la Dirección General de Estudios Superiores Indígenas de la SEP también han hecho lo propio en la edición de distintos materiales documentales.
- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) se encuentra desarrollando, a través de e-México, el Portal e-Indígena con el fin de que los pueblos indígenas cuenten con una herramienta electrónica que los apoye en sus procesos de integración entre ellos mismos y la sociedad en general.

En el caso de Latinoamérica es importante mencionar que esta labor también se está realizando, de manera importante, en países tales como Perú, Brasil, Venezuela, Colombia, Bolivia y Guatemala, entre otros.

### ***Conclusión***

Los pueblos indígenas juegan un papel muy importante en la historia de los países latinoamericanos: representan sus raíces y son parte fundamental de su identidad nacional. El desarrollo de documentos que rescaten su historia, cultura, forma de vida, inquietudes y cosmología, entre otros aspectos (con una participación activa en ellos mismos), permitirá que no sólo se satisfagan sus necesidades de información, sino que además se les trate con igualdad de condiciones y se les brinden las mismas oportunidades para que las futuras generaciones se desarrollen, en las sociedades que los rodean, sin menoscabo de sus tradiciones, costumbres, cultura y organización social.

### ***Referencias***

AYLWINO, O. J. *Los pueblos indígenas y el reconocimiento constitucional de sus derechos en América Latina*. En: ([www.grupochorlavi.org/tierra/docs/tercerasemana.doc](http://www.grupochorlavi.org/tierra/docs/tercerasemana.doc)). Consultada el 25 de nov. de 2003.

- FAVRE, H. *El indigenismo*. México: Fondo de Cultura Económica, 1999. 214 p.
- GRANIEL PARRA, M. R. *Las comunidades indígenas y los servicios bibliotecarios en México: un estudio de caso*. Tesis de Maestría en Bibliotecología. México: UNAM, La autora, 2002. 360 p.
- MENCHÚ TÚM, R. *Interculturalidad y multiculturalidad*. En: *Ciudades multiculturales, municipios y cultura de paz: experiencias de América Latina y el Caribe*. México: UNESCO. Unidad para la Cultura Democrática y la Gobernabilidad, 1999. pp. 23-27.
- NOYOLA ROCHA, J. «Experiencia con grupos étnicos inmigrantes en el Valle de Chalco». En: *Encuentro Latinoamericano sobre atención bibliotecaria a las comunidades indígenas: Memoria*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones, 2001. pp. 162-167.
- RICCO MONGE, S. *Panorama general de los pueblos indígenas en América Latina*. En: *Encuentro Latinoamericano sobre atención bibliotecaria a las comunidades indígenas*. México: UNAM, CUIB; IFLA: 2001. pp. 3-10.
- RODRÍGUEZ GARCÍA, A. A. *Propuesta de un programa para la formación de bibliotecólogos rurales e indígenas*. Tesis de Maestría e Bibliotecología. México: UNAM, El autor, 2003. 129 p.

## *La evaluación, elemento sustantivo en la gestión de la biblioteca universitaria*

JOSÉ SEGOVIANO HERNÁNDEZ

Universidad de Monterrey

### *Resumen*

*Objetivo.* El objetivo de esta presentación es reflexionar sobre la importancia de evaluar a la biblioteca universitaria con base en su contribución al logro de las metas y objetivos de la institución a la que pertenece.

El nuevo entorno educativo nacional e internacional pone a las instituciones de educación superior y, por consiguiente, a las bibliotecas universitarias, frente a nuevos desafíos ante la necesidad de mostrar evidencias de su actuación en el aprendizaje de sus alumnos. Estos paradigmas obligan a las bibliotecas universitarias a desarrollar más y mejores instrumentos de acopio y medición para efectuar evaluaciones sistemáticas que provean información para la toma de decisiones.

*Metodología.* El método seguido para la realización de la primera parte de este trabajo es el análisis documental. Se analizó la documentación existente en diversas bases de datos de los proveedores ProQuest y Wilson, entre otros. La información fue seleccionada a través de los siguientes criterios: actualidad, fuentes y autores reconocidos, amplitud y profundidad sobre el tema, así como la relevancia de los datos y los resultados aportados. En la segunda parte de este documento se analizan los resultados del estudio aplicado a una biblioteca universitaria del área de ciencias sociales, en el cual se buscó conocer el impacto que esta biblioteca tuvo en el rendimiento académico de los alumnos que cursaron el cuatrimestre de enero a abril de 2002.

### **Parte I. Conceptualización**

**Introducción.** Tradicionalmente, la biblioteca universitaria ha sostenido su importancia apelando a la buena fe, presentando informes de su actuación que no tienen mucho que ver con los objetivos de la institución a la que pertenece.

No obstante que el papel de la biblioteca parece incuestionable, el mundo de hoy, con sus avances tecnológicos y economías globales, de cuya influencia las instituciones educativas no están exentas, las pone bajo la incómoda lupa del mercado y plantea a la biblioteca universitaria el reto de demostrar el impacto de sus recursos y servicios en las metas y objetivos de su institución. Esto es, que la biblioteca deberá evaluarse y mostrar evidencia de que su uso aporta resultados significativos en el aprendizaje de sus usuarios. Además, ello implica, necesariamente, que la biblioteca posea herramientas pertinentes para evaluarse y una adecuada integración y conocimiento de los retos que la institución tiene en el entorno educativo.

**Las nuevas demandas educativas.** Antes que nada, es necesario recordar que esta nueva demanda surge de una convergencia de múltiples factores. Un primer aspecto por considerar son los nuevos planteamientos en materia de educación, principalmente las directrices definidas por la UNESCO, las cuales señalan, entre otros puntos, que ya no es suficiente con recibir una información universitaria al principio de nuestra vida laboral y luego tratar de *mantenerse al día*. Ahora es necesario obtener una educación para toda la vida. También hay que considerar que la tecnología de la información realiza cambios importantes en los procesos educativos, producidos por los nuevos ambientes electrónicos y virtuales. La demanda de formar profesionales con habilidades informativas y con capacidad para tomar decisiones requiere de cambios en los modelos pedagógicos centrados en los alumnos y en la investigación.

Otros aspectos por demás determinantes son las políticas de educación nacionales e internacionales. En el caso de las instituciones de educación pública, relacionan el financiamiento de la educación con los resultados que ellas obtienen. Existe en la educación privada ineludible compromiso de competir por la atracción y retención de estudiantes que garanticen la viabilidad económica para alcanzar su visión.



También deben tenerse en cuenta las políticas que demandan la certificación y acreditación por organismos externos. Estos desafíos para las instituciones educativas lo son también para las bibliotecas universitarias. Y todo esto ¿para qué? Para generar profesionistas con un perfil, conocimientos y habilidades definidas, las cuales responden, en teoría, a las exigencias educativas y sociales.

En la actualidad, la demostración del nivel de éxito de la institución es necesaria. Este reto obliga a la entidad educativa, incluida la biblioteca, a la evaluación de sus procesos, de los cuales requerirá evidencias objetivas que le permitan demostrar sus éxitos o el cumplimiento de sus metas y objetivos, ante las autoridades educativas y los organismos financiadores.

Si los conceptos anteriores son ciertos, y si la biblioteca, tal como la consideramos, es un elemento importante para los logros institucionales, debe entonces generar información que permita mostrar su contribución o impacto en el logro institucional. Por lo anterior, es necesario definir este impacto.

***Impacto: definición.*** El impacto al que nos referimos en esta oportunidad es el efecto que la biblioteca produce en el usuario; en otras palabras, es la manera como ésta contribuye para generar, ampliar o reestructurar los conocimientos del lector.

Hay varias maneras de medir el impacto. Detengámonos un poco en una de ellas: las percepciones de los usuarios y sus comportamientos. El problema es cómo medir o evaluar a los usuarios después de aprovechar la biblioteca. No cambian de color ni pesan más. Un primer aspecto que debemos reconocer es que el problema que abordan estos estudios es complicado, debido a que el tema central es el aprendizaje, el cual es esencial y necesariamente subjetivo. Se trata de procesos psicológicos no observables, internos, que no pueden medirse en forma directa dado que están constituidos por variables que se hallan en la cabeza. Kerlinger (2000) las denomina variables *intervinientes*. No se les puede ver, oír o tocar, se infieren a través del comportamiento.

***El reto de medir el impacto.*** Es evidente que la biblioteca no está preparada para este reto, dado que difícilmente cuenta con las herramientas para

afrontarlo, como lo describe Lindauer (1998), quien encontró que las bibliotecas universitarias, salvo escasas excepciones, no tenían una cultura de evaluación ni métodos para medir e incorporar el valor de la biblioteca en las metas institucionales, y las evaluaciones no aportaban pruebas de progresos o logros de que la biblioteca apoyara a la enseñanza y el aprendizaje.

¿Por qué? Porque las bibliotecas, más que evaluar, han estado por siglos contando cosas, libros, estantes, usuarios, adquisiciones, etc. Ahora, con la llegada de la tecnología, contamos IP, CD, OPAC, accesos, licencias, etc. Más que evaluar, la biblioteca está preocupada por contar, no se ha enfocado a medir y a evidenciar cómo impacta a su comunidad con sus recursos y servicios.

*¿Para qué los estudios de impacto?* Al respecto de este tema, los bibliotecarios tienen cuestionamientos que quisieran responder, por ejemplo: ¿cuál es el papel de la biblioteca universitaria de hoy?, ¿cómo diseñar programas de información de habilidades informativas?, ¿qué servicios debe diseñar y desarrollar la biblioteca para el futuro?, ¿cómo planear y adquirir sus recursos?, ¿cómo evaluar la calidad de la biblioteca sin falsa evidencia?, ¿cómo, a quién y en qué medida impactan sus recursos y servicios? Estos y todos los restantes sólo los podrán resolver mediante la aplicación de más y mejores herramientas de evaluación y métodos de estudio que le provean información para la toma de decisiones.

*El modelo educativo y la biblioteca universitaria.* Consideramos que el diseño de una biblioteca universitaria debe estar principalmente basado en función del modelo educativo definido por su institución. Para visualizar esta idea, partamos de la siguiente pregunta que hipotéticamente haríamos a nuestros usuarios: ¿podría usted terminar sus estudios sin utilizar la biblioteca? Ahora analicemos lo que describe la ANUIES (2000), respecto a los modelos educativos (vease la gráfica 1). Dicha asociación menciona dos de estos modelos, uno que denomina *cerrado*, centrado en el maestro y abocado a la enseñanza, y otro que denomina *abierto*, centrado en el aprendizaje del alumno y en la investigación. Pensamos que el modelo educativo influye en las características que debe observar una biblioteca universitaria; veamos, al menos, dos aspectos: las ca-



racterísticas de la información que debe contener y las características de su espacio físico. En el primer caso, en el modelo cerrado, los usuarios demandan a la biblioteca colecciones con múltiples copias de los libros de «texto», gran demanda de reprografía y facilidades para el uso de espacios con énfasis en el estudio individual. En el segundo caso, el modelo abierto, sus usuarios le demandan bibliografía variada y abundante, menor reprografía y un marcado énfasis en el estudio del equipo. Volvamos a la pregunta: ¿Podría usted terminar sus estudios sin utilizar la biblioteca? Con lo anterior estimamos que en el primer caso la respuesta es sí y en el segundo caso es no, que el aprendizaje y la investigación hacen imprescindibles a la biblioteca, que es el lugar donde se satisfacen esas necesidades.

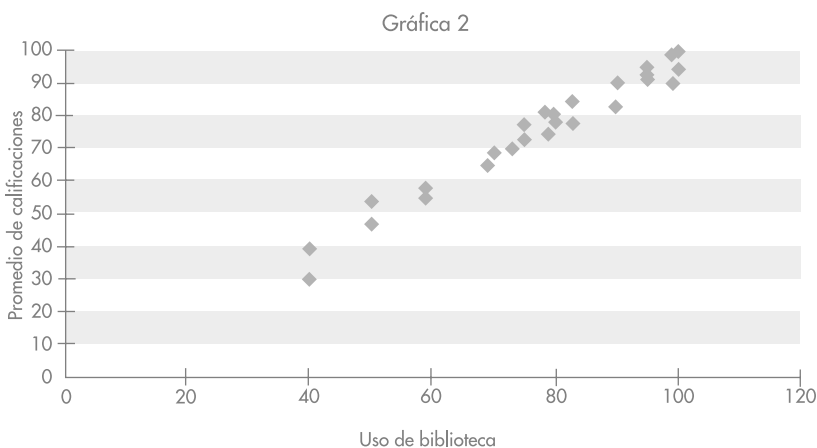
## Parte II. Estudio de un caso

Ahora veamos los resultados del estudio de impacto, aplicado en una biblioteca universitaria del área de Ciencias Sociales.

El objetivo del estudio fue conocer el impacto que esa biblioteca tuvo en el rendimiento académico de los alumnos. El periodo de estudio fue el cuatrimestre enero-abril de 2002. La hipótesis planteada fue

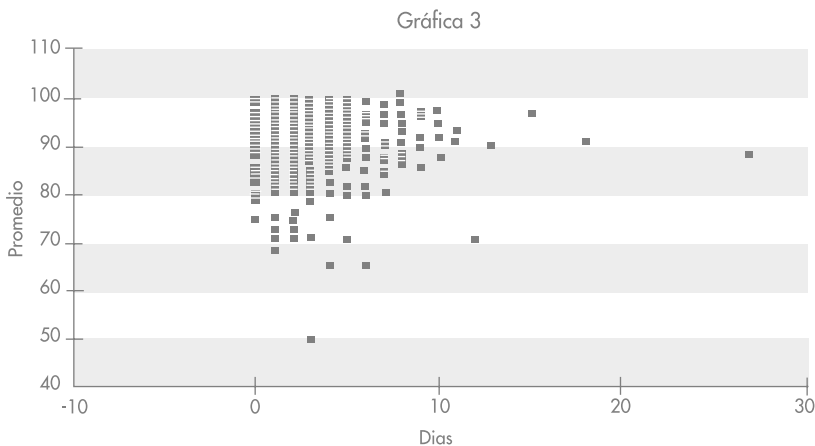
que: «Los servicios de la biblioteca impactan en alto grado en el rendimiento académico de los estudiantes que con frecuencia hacen uso de ella». La variable dependiente es el promedio de calificaciones obtenidas en el cuatrimestre. Las variables independientes: 1) Días de asistencia a la biblioteca, 2) Minutos de asistencia y 3) Documentos consultados. Se esperaba que al menos una de las variables independientes de la hipótesis resultara significativa.

Pensábamos que había una relación matemática directa que podría describirse como: *a mayor cantidad de uso de la biblioteca, mayores serán las calificaciones de los alumnos*. La siguiente gráfica hipotética ejemplifica lo que se esperaba encontrar.



**Resultados.** La gráfica 3 muestra una realidad descarnada, y las gráficas de las demás variables resultaron similares. Los resultados fueron exactamente lo contrario. No se observó la relación predicha entre las variables y el promedio de calificaciones, como lo demuestra visualmente la gráfica de regresión que correlaciona las variables promedio de calificaciones y los días de asistencia a la biblioteca.

Entre otras cosas, en la investigación se encontró que las materias impartidas generaron muy pocas actividades extraclase; el promedio de asistencia registrado fue sólo de 2.66 veces por alumno en el cuatrimestre, es decir 0.665 asistencias por alumno al mes. Si lo compa-



ramos con una destacada universidad privada, la UDLA Puebla, en donde los alumnos van 9.2 veces al mes, se observa que en esta última los alumnos van a su biblioteca 1.384 por ciento más veces que a la del estudio. Este resultado demuestra que el uso de la biblioteca se fomenta muy poco, probablemente como manifestación del modelo académico cerrado que comentamos anteriormente y en el cual, según lo describe la ANUIES (2000), se privilegia el papel del docente como transmisor de información sobre la capacidad de investigación y descubrimiento de los estudiantes.

No es nuestro objetivo en este momento profundizar en lo encontrado, obviamente muestra un área de oportunidad para investigaciones futuras. Lo que es importante señalar, como podemos apreciar, es que en este modelo la biblioteca no puede impactar significativamente, pues por razones de diseño no se ha considerado que lo haga. Lo preocupante es que en la misma declaración de la ANUIES se establece que este modelo es seguido por la mayoría de las universidades mexicanas.

Finalmente, estos estudios permiten conocer la actuación que el programa académico le ha conferido a la biblioteca, es decir, si su función es de biblioteca de enseñanza o de aprendizaje, por los procesos de enseñanza-aprendizaje vividos en el aula.

Reflexionemos, pues, en lo importante que puede ser para la biblioteca universitaria mostrar su impacto.

**Conclusiones.** Los bibliotecarios debemos:

1. Mejorar los instrumentos de medición y elaborar una nueva generación de herramientas de evaluación, con el fin de responder a las necesidades institucionales. Estas herramientas deben surgir de los bibliotecarios, antes de que otros profesionales lo hagan.
2. Buscar y elaborar estándares de evaluación enfocados a la demostración del impacto que la biblioteca tiene en el logro de las metas y objetivos institucionales.
3. Buscar y compartir experiencias de evaluación, para aprovechar lo que ya existe, y comunicar a los demás cuando se han alcanzado logros o encontrado formas efectivas de demostrar su trabajo.
4. Aprovechar la asesoría de los académicos, como por ejemplo profesores de metodología, de finanzas, estadísticas, etcétera. ¿Por qué querer ganar la guerra solos?
5. Y lo más importante, no olvidar que el fin último de la gestión de las bibliotecas como la nuestra, es que con ayuda de la información, recursos y expertos, se cumplan los objetivos institucionales (educación, enseñanza, aprendizaje, investigación, o cualquier énfasis). En la Universidad de Monterrey estamos muy interesados en conocer y compartir con todos nuestros colegas las experiencias de este tipo.

### **Referencias**

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *La educación superior en el siglo XXI: Líneas estratégicas de desarrollo*. México: ANUIES.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2000). *Investigación del comportamiento* (4<sup>a</sup> ed.). México: McGraw Hill.
- Lindauer, B. F. (1998) Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes. *College and Research Libraries*, 59, 6, 546 a 570. (Traducción al castellano en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 59, junio 2000. Recuperado el 4 de Agosto de 2003, de (<http://www.aab.es/51n59a4.htm>).
- Segoviano, J. (2003). Análisis del impacto de la Biblioteca en los alumnos de posgrado de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL: Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México.

# *Tendencias futuras de la biblioteca mundial*

CAROL BREY-CASIANO

*Presidenta electa*

Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA)

## *Introducción*

Este programa sirve como una presentación de las tendencias futuras de las bibliotecas, desde la perspectiva de la Presidenta electa de ALA, Carol Brey-Casiano. El mayor entendimiento entre los bibliotecarios sobre los desafíos que encuentran los ayudará a trabajar juntos para mejorar las bibliotecas de todo el mundo. También en esta presentación, se discutirá su plan para la presidencia de ALA en el periodo 2004-2005. La meta presidencial es: ¡Crear una red de promotores bibliotecarios en todo el mundo!

## *La visión*

Es de noche en Malmö, Suecia, en el año 2010. Aunque ya pasa de la medianoche, las luces brillan a través de las ventanas de la gran biblioteca. La biblioteca está abierta veinticuatro horas al día. Hay mucha gente. El autoservicio es total, sin embargo hay personal en cada sección del edificio para ayudar a resolver preguntas, dar consejo y consultas.

¿Por qué viene la gente a la biblioteca a la mitad de la noche? Más y más gente está trabajando desde su hogar. El número de los que estudian se ha multiplicado. Para acceder al espacio de lectura, a los servicios de consulta, al equipo y a las colecciones, la gente tiene que estar preparada para visitar la biblioteca a diferentes horas. Pero todos estudian, para mejorar sus calificaciones y para aprender nuevas cosas. Estudian en su tiempo libre y sin remuneración. Ésta es la historia de la biblioteca en Malmö, Suecia, como está escrita en el libro *Una biblioteca*

*para todas las épocas*, publicado por el Consejo Nacional Sueco para la Cultura.

¿Pero por qué ir a la biblioteca si usted tiene acceso a todo tipo de materiales en el país?

El libro continúa: La biblioteca debe tener un futuro brillante. Las bibliotecas grandes tienen una perspectiva especialmente favorable. Juan Naisbitt tenía razón cuando en su libro *Megatrends*, escrito en 1982, acuñó la frase «high tech, high touch» (alta tecnología, alto contacto). Esto significa que con más tecnología, los contactos humanos y sociales son más importantes. La gente va voluntariamente a la biblioteca, porque es más agradable que estar sentado en la casa frente a una computadora. Esta biblioteca en Malmö es vista como una catedral del conocimiento, con su enorme fachada de cristal y su atmósfera histórica, recibe a más de mil personas que hacen uso de sus servicios.

### *Tendencias futuras*

¿Cuáles son algunas tendencias futuras de la biblioteca?

Durante mi trabajo como presidenta electa de la Asociación Bibliotecaria Americana, he identificado en cuatro áreas las tendencias más importantes que ahora están emergiendo:

- Desarrollo tecnológico.
- La biblioteca y la comunidad.
- Oportunidades para aprender.
- Sostenibilidad incrementada de la biblioteca.

### *Desarrollo tecnológico*

Dos veces al año, la Asociación de Tecnología e Información Bibliotecaria (LITA), una división de la ALA, se reúne para discutir los tópicos, técnicas y tendencias en las bibliotecas de hoy. Este último año, la asociación identificó muchas tendencias en el área de tecnología a propósito de cómo se relacionan, con los usuarios de la biblioteca.

- *Internet 2* es un consorcio de 202 universidades que trabajan con la industria y el gobierno para desarrollar e implementar usos avanzados para las tecnologías de la red, acelerando la creación del Internet de mañana. Internet 2 está reconstruyendo la relación entre la academia, la industria y el gobierno que fomentó la actual Internet en sus



inicios. Las metas fundamentales de Internet 2 son: *a)* Crear una red principal para la comunidad de investigación nacional; *b)* Permitir usos revolucionarios del Internet; *c)* Asegurar la transferencia rápida de los nuevos servicios y usos de red a una comunidad más amplia.

- *Filtros de publicidad o spam*: «*Spamming* es el látigo del correo electrónico en el Internet. Puede interferir seriamente con la operación de servicios públicos, sin mencionar el efecto que puede tener en el sistema del correo electrónico de cualquier individuo. Los que usan *Spam*, en efecto, están tomando recursos de los usuarios sin las debidas remuneración y autorización». Vint Cerf, presidente, MCI y considerado el «padre del Internet».

El profesor Dan Hunter, de la Universidad Wharton, dice que el *Spam* es «un cáncer en el Internet» y exige nuevas leyes para limitar su uso. Algunos de sus colegas de Wharton están de acuerdo, pero otros no. Piensan que se puede utilizar la tecnología para derrotarlo.

- *Confidencialidad y seguridad*. Desde la página *web* [http://infopeople.org/howto/security/general\\_security/desktop\\_antivirus.html](http://infopeople.org/howto/security/general_security/desktop_antivirus.html). La instalación de *software* del contra-virus debe ser una de sus mayores prioridades para crear un sistema seguro. Una sola computadora desprotegida que se ha infectado con el virus Nimda o el Te Amo puede echar abajo su red por muchos días. Recientemente, tuvimos este problema en la Biblioteca Pública de El Paso.

También hay que considerar los aspectos de confidencialidad, y privacidad —especialmente en los Estados Unidos— con el Acta Patriótica. Con esta ley, promulgada en 2001, esperamos más órdenes de vigilancia por todas partes en el país, y más peticiones de documentos que registran el uso del Internet. Para los bibliotecarios de Estados Unidos, esta ley es antidemocrática.

- *Un blog* es una página de *web* compuesta por textos generalmente cortos, que aparecen cronológicamente, como una página de noticias o un diario. El contenido y los propósitos de los *blogs* varían mucho (hay noticias sobre una empresa, persona o ideas, fotos, poesía, mini-ensayos, actualizaciones del proyecto, y más).

Los *blogs* son como mensajes inmediatos a la *web*. Muchos *blogs* son personales, y otros son esfuerzos de colaboración basados en un área específica de interés mutuo.

Un *blog* es una excelente manera para comunicarse con un departamento, una empresa, o una familia. Los *blogs* ayudan a grupos pequeños a comunicarse de una manera más fácil. Un *blog* puede promover la cohesión de un grupo, y sirve como una «voz informal» de un proyecto o de un departamento.

- *El Internet inalámbrico.* Hace cinco años, era impensable usar una computadora portátil en una cafetería, mucho menos tener acceso al Internet. Hoy, los líderes de la industria dicen que las tiendas, aeropuertos, hoteles y otros locales debe tener Internet inalámbrico para ser competitivos. Una encuesta internacional de hombres de negocios hecha por Intel, dice que 71% de éstos necesitan Internet inalámbrico para tener ventaja sobre sus competidores.

Solamente uno de cada diez hombres de negocios ha usado el Internet inalámbrico, casi 90% piensan que está en su futuro.

Los analistas también predicen un gran crecimiento en las ventas de computadoras portátiles con acceso al Internet inalámbrico.

- *Hábitos de lectura: Leer un libro vs. leer en la computadora.* Estudiantes que leyeron ensayos en una computadora encontraron el texto más difícil de entender, menos interesante y menos persuasivo que los estudiantes que leyeron el mismo ensayo en letra impresa. El estudio fue realizado en 2000, por la Universidad Estatal de Ohio en los EUA. 131 estudiantes leyeron dos artículos que habían aparecido en la revista *Time* (algunos estudiantes leyeron el texto de la revista, y otros leyeron lo mismo en una computadora).

«Quedamos sorprendidos de que los estudiantes encontraran los textos impresos más fáciles de entender y de que los encontrarán más persuasivos», dijimos a P. Karen Murphy, co-autor del estudio y profesor de la Universidad Estatal de Ohio. El profesor Murphy dijo que los resultados del estudio refutan la afirmación de que los textos automatizados son esencialmente más interesantes y, así, incrementan la enseñanza.

### *La biblioteca y la comunidad*

¿Cuál es la definición de comunidad? La comunidad es más que la ciudad o *campus* a los cuales sirve la biblioteca. Una comunidad es un grupo con intereses comunes, o que comparte ideas en un campo común.

**Definición de «Comunidad».** *a)* Una entidad unificada; *b)* Gente que tiene intereses en común, y vive en una área particular; *c)* Compartir en comunidad.

### ***Cambios en la comunidad***

Hay muchas cosas que podríamos decir sobre los cambios en la comunidad. Piense en su propia comunidad: ¿qué cambios ha observado recientemente? En México he visto muchos cambios, especialmente en el uso de las computadoras y el Internet.

- Cantidad de computadoras en México:
  - 5.7 millones en 2000.
  - 50.6 por 1,000 habitantes (2002).
- Uso del Internet en México:
  - 3.5 millones de usuarios en 2002.
- «Revolución digital» con Microsoft.
  - E- México.

### ***Cambios en la comunidad***

El censo del año 2000 en los EUA reveló algunas tendencias sorprendentes. Por ejemplo, usted puede pensar que cada casa en los Estados Unidos tiene una computadora, con acceso al Internet. No es verdad. Como lo señala el estudio «¿Hacia la inclusión digital?»

En los Estados Unidos, los desempleados y grupos minoritarios usan el Internet más, especialmente en las bibliotecas públicas. Hemos observado este uso en la Biblioteca Pública de El Paso.

En los EUA, más de 51% de casas tienen computadoras, un incremento de 42% desde 1988, y más casas tienen acceso al Internet, 41% en 2000.

### ***Una nueva época***

- La fortaleza de la democracia en México.
- Cuestión de privacidad: el Acta Patriótica de los EUA
- El desafío a la libertad intelectual: uso del Internet.

En nuestras comunidades ocurren cambios demográficos y culturales, así como en la sociedad en su conjunto. Algunos dicen que en

los EUA hay una erosión de la democracia después del 11 de septiembre (con la discusión sobre el Acta Patriótica de los EUA y algunos desafíos recientes a la libertad intelectual).

Los miembros de ALA han desafiado el Acta Patriótica en muchos niveles, y han respaldado a miembros del Congreso en sus esfuerzos por promulgar una nueva legislación que restaure los derechos de nuestros usuarios a la privacidad en la biblioteca.

Aquí en México, parece que se encuentra fortalecida la democracia. Cuando pensamos en el futuro de nuestros países y de nuestra democracia, mucho depende de nuestra actitud y respuesta. La opinión puede convertirse en la realidad. He encontrado que es sorprendente el impacto que una actitud positiva puede tener alrededor de nosotros. Debemos continuar manteniendo una perspectiva positiva sobre el futuro de nuestro país y de nuestras bibliotecas.

### ***La biblioteca responde***

¿Cómo pueden las bibliotecas responder a los cambios en nuestras comunidades? Algunas tendencias que estamos viendo, desde una perspectiva nacional, son las siguientes:

- ***La biblioteca como centro de la comunidad.*** Creo que hay mucha verdad en el término «alta tecnología, alto contacto.» Estamos viendo que, con la tecnología, el contacto humano y social es más importante y la gente busca esto en su biblioteca local. ¡La gente puede venir a la biblioteca para oír una presentación de un autor, ver una exposición de arte, una película, escuchar una historia, o tomarse una foto con Clifford, el gran perro rojo.
- ***La biblioteca como institución cultural.*** Según el libro *Una biblioteca para todas las épocas* «La biblioteca es una institución cultural y tiene ciertas cualidades atmosféricas. Su variedad es tan extensa como una tienda. La biblioteca es como una librería, un teatro, una tienda de periódicos (pero todo es gratis). La biblioteca quiere crear un ambiente para aprender, para dar a los visitantes ideas e inspiración».
- ***Programas nuevos de extensión.*** En EUA
- ***Grupos de base para la promoción de bibliotecas.*** Cada quien puede ser un promotor, como vamos a ver más adelante.

### ***Oportunidades para aprender***

***La biblioteca como un «teatro de conocimiento» para todos:*** Inmigrantes nuevos, familias, estudiantes y gente mayor.

El libro *Una biblioteca para todas las épocas* llama a la biblioteca un «teatro del conocimiento». Las razones principales para visitar la biblioteca son su accesibilidad y calidad. Los visitantes vienen a la biblioteca por el conocimiento y la experiencia. Buscan predominantemente colecciones, las cuales siguen siendo un punto focal de la biblioteca. ¡La biblioteca está llena de libros! Para los inmigrantes, la nueva tecnología ha significado una revolución. La literatura está disponible en cada lengua. La biblioteca pública de Malmö tiene alrededor de diecinueve mil periódicos extranjeros, la mayoría de ellos interactivos.

Cuando reflexiono sobre la idea de la biblioteca como teatro del conocimiento, pienso en la Biblioteca Pública de El Paso y en el señor y la señora Rosales. Cuando se retiraron, buscaron una actividad para llenar su tiempo. También deseaban cumplir su sueño de ser ciudadanos de los Estados Unidos. Comenzaron a acudir a clases gratuitas para adquirir la ciudadanía en la biblioteca y pronto pudieron realizar ese sueño juntos. Fue muy especial la relación que entablaron con el personal de la biblioteca, y continuaron acudiendo a las clases, esta vez para alcanzar otro sueño: continuar su educación. Comenzaron a ir a las clases de la biblioteca para recibir sus certificados de educación general (como un certificado de escuela preparatoria). La señora Rosales murió, pero el señor Rosales todavía asiste a clases de inglés como segundo idioma en la biblioteca, casi cada fin de semana.

### ***Sostenibilidad incrementada de la biblioteca***

¿Cómo sostenemos nuestras bibliotecas? Presento algunas ideas, que pondré en marcha el año próximo, cuando asuma la presidencia de ALA.

- ***Reclutamiento y retención de bibliotecarios.*** Todavía necesitamos reclutar a más bibliotecarios. Aunque en la actualidad muchas bibliotecas en EUA no tienen fondos suficientes para contratar empleados nuevos, creo que la economía mejorará y habrá una necesidad de bibliotecarios en el futuro.
- ***Financiamiento alternativo.*** Las bibliotecas son muy creativas en su búsqueda de fondos. Por ejemplo, la Biblioteca de UTEP tiene un nue-

vo programa, «Adopta un periódico» y hay otros ejemplos a través del país. ¡La verdad es que los americanos aman sus bibliotecas, démosles a nuestros donantes potenciales la oportunidad de demostrarnos cuánto!

- *Compartir recursos*: Creo que los esfuerzos de colaboración entre las bibliotecas son importantes, como lo que hacemos en la región cerca de El Paso (EPAL). Me parece que hay una oportunidad para mejorar el programa de ALA, Bibliotecas Hermanas, para que haya una mayor cooperación entre las bibliotecas en los dos lados de la frontera.

Mis colegas en México saben lo importante que es para mí la «Campaña para las bibliotecas del mundo». Como les dije antes, yo creo que *cada uno* puede ser un promotor.

### *El plan presidencial*

Dentro de esa campaña vamos a fijar nuestra atención en algunos programas importantes, como:

- Alfabetización.
- Equidad en el acceso. Sabemos que solamente 51% de los hogares tienen computadoras, y que son todavía menos los que tienen acceso al Internet.
- Sueldos y reclutamiento de bibliotecarios.
- Las relaciones internacionales.
- Bibliotecas hermanas.
- Campaña para las bibliotecas del mundo.
- La libertad intelectual.
- La diversidad.

Este es una breve descripción del plan para mi gestión presidencial, que comenzará en junio de 2004. ¡Mucha gente está trabajando conmigo para hacer esta visión posible. ¡Los invito a trabajar con nosotros! Creo que juntos podemos lograr mucho para las bibliotecas en nuestras comunidades.

### *La vista de promoción global*

*Campaña para las bibliotecas del mundo*. Empezó en 2001 en los Estados Unidos, y recibimos una gran respuesta por parte de la comunidad de la biblioteca. Bibliotecas en los 50 estados están participando en la cam-

paña, que representa todo tipo de bibliotecas: públicas, académicas, escolares, y bibliotecas especiales.

Esta campaña ya es internacional, e incluye veinte países: Armenia, Brasil, Australia, Azerbaijón, Bulgaria, Canadá, Georgia, Islandia, Italia, Japón Kazajstán, México, Moldavia, Nepal, Nigeria, Serbia, Singapur, Turquía, Venezuela. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA) desea ayudar a llevar esta campaña alrededor del globo.

### ***Mensajes principales de la campaña mundial***

***Las bibliotecas están cambiando.*** Ya casi todas las bibliotecas tienen acceso al Internet, mismo que ponen gratuitamente a disposición de toda la gente. En mi comunidad de El Paso, por ejemplo, más de dieciocho mil personas utilizan el Internet cada mes en la Biblioteca Pública de El Paso. Las bibliotecas públicas son el punto primario de acceso electrónico para la gente sin conexiones al Internet.

También, nuestros usuarios utilizan las computadoras por otras razones: para escribir un trabajo de investigación, crear un *currículum vitae*, o redactar una ponencia.

Las bibliotecas son lugares para celebrar nuestra herencia y cultura. Tenemos conciertos, cuentos, conferencias, exposiciones de arte, y otras actividades para toda la familia. En este tiempo de penurias económicas, la gente necesita más que nunca a las bibliotecas.

***Las bibliotecas son lugares de oportunidad.*** Las bibliotecas son lugares de educación, por eso me gusta llamarlas «Universidades de la Gente». Las bibliotecas ofrecen el acceso gratis a muchos recursos para todos; así ofrecen oportunidades para todos.

***Las bibliotecas sirven como puentes al mundo.*** En la biblioteca se puede aprender cómo comenzar un negocio; puede aprender a leer o planear un viaje. Todo comienza en su biblioteca. Las bibliotecas cambian vidas. ¿Cómo piensan ustedes que la gente en México reciba estos mensajes? ¿Son relevantes aquí?

### ***Campaña por las Bibliotecas Mexicanas***

¡Felicidades! Ya tienen ustedes su «Campaña por las Bibliotecas Mexi-

canas!» Aquí está una foto de los participantes, incluyendo a la señora Martha Sahagún de Fox, presidenta honoraria de la campaña.

### *Objetivos de la campaña*

- Difundir el conocimiento sobre la variedad de programas y servicios que las bibliotecas ofrecen.
  - Promover el uso de las bibliotecas en las escuelas, las universidades y las dependencias gubernamentales,
  - Impulsar un mayor financiamiento para las bibliotecas
  - Propiciar entre los bibliotecarios la discusión de temas como: libertad intelectual, derecho a la información, equidad en el acceso a la información, la desigualdad en el acceso a la información electrónica.
  - Difundir la profesión de bibliotecario.

### *¿A quién va dirigida la campaña?*

- Público en general: padres, niños, jóvenes, adultos, estudiantes, obreros, empleados, empresarios. ¡Esto es muy importante!
  - Maestros, administradores de instituciones educativas y miembros de asociaciones escolares.
  - Políticos, representantes populares y quienes toman las decisiones políticas.
  - Bibliotecarios profesionales y personal que realiza actividades de apoyo en las bibliotecas y centros de información.
  - Medios de comunicación.
  - Individuos y organizaciones que puedan apoyar a las bibliotecas.

### *¡Participe!*

Conclusiones y recursos: Campaña por las Bibliotecas Mexicanas: [www.ambac.org.mx](http://www.ambac.org.mx). Contacte con Carol Brey-Casiano: [breycx@elpaso.texas.gov](mailto:breycx@elpaso.texas.gov). Visite su página *web*: [www.CarolBrey.com](http://www.CarolBrey.com) ¡Arriba, hágase oír – ¡Apoye a su Biblioteca! ¡Sí se puede!



# *El proceso de gestión de calidad en las bibliotecas académicas*

DIANA EUGENIA GONZÁLEZ ORTEGA  
Universidad de Veracruz, México

## *Introducción*

Los sistemas de trabajo basados en la exclusión y el autoritarismo son insostenibles a largo plazo. La demanda de calidad, basada en el supuesto de que todos los seres humanos son capaces de aprender, constituye una alternativa socialmente legítima.

Esta exigencia de democratización en el acceso al dominio de las competencias más significativas tiene un fundamento ético y evidentemente también sociopolítico.

A inicios del siglo XIX, el taylorismo y el fordismo, doctrinas de la producción en masa, requerían una organización del trabajo jerarquizada en forma piramidal, donde la creatividad y la inteligencia se concentraban en la cúpula, mientras que el resto del personal debía ejecutar mecánicamente las instrucciones recibidas.

Las nuevas formas de organización productiva necesitan, al contrario, una organización plana y abierta, con amplios poderes de decisión en las unidades locales y con una inteligencia distribuida más homogéneamente. El concepto de calidad total utilizado por las teorías de gestión empresarial, expresa esta necesidad de introducir inteligencia en todas las fases del proceso productivo.

La innovación y la mejora continua se han convertido en una necesidad de las empresas modernas. Los ciclos de vida de los productos se acortan cada vez más, lo cual obliga a una renovación constante de los diseños. Ya no existen óptimos fijos, lo cual obliga a estimular la capacitación permanente y la creati-

vidad del personal, así como el trabajo en equipo y la asociación con otros sectores, empresas o unidades portadoras de información y conocimientos indispensables en el proceso de innovación.<sup>1</sup>

### *Objetivo*

Mostrar a la comunidad el desarrollo y los beneficios de una forma diferente de hacer el trabajo mediante la filosofía de la calidad.

### *La calidad en la educación superior*

El Programa Nacional de Educación Superior 2001-2006 menciona, en el subprograma de Educación Superior, como puntos prioritarios:

- El acceso, la equidad y la cobertura.
- La calidad.
- La integración, coordinación y gestión del sistema de educación superior.

Acorde con el Programa de Educación Superior, la Universidad Veracruzana menciona en su Programa Integral de Fortalecimiento Institucional que se tiene que mejorar la calidad:

- De los programas educativos.
- De la gestión y administración.

Así, nuestra casa de estudios ha sido evaluada por diversos organismos externos, en todas las facetas de su quehacer: los egresados han sido evaluados por el Ceneval; el personal académico, a través del Sistema Nacional de Investigadores y el Sistema Nacional de Creadores. Los programas y entidades académicas, por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y las asociaciones de Escuelas y Facultades, por mencionar sólo algunos.

La certificación de los procesos en la Universidad se inició en 1999 con el proceso de ingreso, el cual fue el primero de este tipo a escala nacional.

A la fecha se cuenta con nueve procesos certificados, cuatro de los cuales pertenecen a la Dirección de Bibliotecas:

- Adquisición de los recursos documentales.
- Análisis y organización de los recursos documentales.

<sup>1</sup> Tedesco, Juan Carlos. *El nuevo Pacto educativo*. Madrid, Alvada, 1999, p. 19.

- Prestación de los servicios informáticos.
- Control operativo del sistema administrativo bibliotecario.

Lo anterior muestra a la sociedad que los procesos se llevan a cabo de acuerdo a criterios, lineamientos y estándares de calidad definidos y aceptados. Esto implica que son confiables, evidencia que alcanzamos los objetivos establecidos y el máximo provecho de los recursos disponibles.

### *Sistema de gestión de la calidad*

Es el conjunto de elementos mutuamente interrelacionados para establecer la política y los objetivos, para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.<sup>2</sup> Está basado en ocho principios, a saber:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Cada principio se define de la siguiente manera:

- Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Los líderes establecen unidad de propósito y dan dirección a la organización, deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda involucrarse con los objetivos.
- El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el logro de los objetivos.
- Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como

<sup>2</sup> IMNC. Sistemas de gestión de la calidad. fundamentos y vocabulario. 13/42.

un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente.
- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Una organización y sus proveedores son interdependientes, debe existir una relación mutuamente beneficiosa.

### ***Proceso sistémico***

Para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad es necesario cumplir con las siguientes etapas: preliminar, planeación, diseño, desarrollo, implantación, evaluación, certificación y mejora continua. Es necesario determinar las necesidades y expectativas de los clientes, establecer la política y objetivos de la calidad de la institución. Además, determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.

Sin duda alguna, determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad es básico, además de establecer los métodos para medir y determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso. Otro paso importante es determinar los medios para prevenir las inconformidades y eliminar sus causas. Por último, no se debe olvidar establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

### ***Estrategias para el diseño***

#### ***y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad***

***La institución identifica los procesos susceptibles de certificarse.*** a) Integra y desarrolla un grupo de agentes de cambio y un representante de la alta dirección como líderes internos; b) Trabaja en equipo en todas las áreas; c) Establece un compromiso permanente de todo personal.

### ***Implantación de los procesos***

- Definir los procesos por certificar.
  - Conocer sus entradas y salidas.
  - Determinar sus componentes, variables internas y sus controles.

- Identificar sus interrelaciones con otros procesos.
- Analizar sus indicadores y valores de desempeño para verificar si el proceso cumple con los requisitos.
- Establecer los parámetros de medición, monitoreo y control del proceso y sus variables.
- Identificar desviaciones del proceso, oportunidades de mejora y analizar las causas de las mismas.
- Detectar las necesidades de acciones correctivas y preventivas.
- Elaborar y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas.
- Verificar la efectividad de las acciones emprendidas.

### *Actores del cambio*

El personal de la Dirección de Bibliotecas recibió capacitación y consultoría del organismo certificador durante ocho meses, para establecer, desarrollar, implantar y certificar cuatro procesos bajo la norma ISO 9001-2000. Los cursos recibidos fueron los siguientes:

«Fundamentos e interpretación de los requisitos de la norma ISO 9000-2000», «Documentación, desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, conforme ISO -9001-2000» y «Curso-taller de formación de auditores internos, bajo la norma ISO 19011».

### *Conclusiones*

La Dirección de Bibliotecas está cumpliendo con los estándares del Programa Nacional de Educación superior y del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional. Se han superado la rigidez y obsolescencia en sistemas y procedimientos. Se integró un equipo de trabajo con una cultura que participa en la visión, misión, política y objetivos de la calidad y se ha ido incrementado la productividad del personal que realiza los procesos para satisfacer las necesidades del cliente.

- Los procesos de trabajo se realizan bajo normas de aceptación internacional.
- Se están aplicando estándares de medición y desempeño.
- Se trabaja con la filosofía de apertura al cambio.
- Los procesos certificados tienen preferencia en la asignación de recursos económicos.

- La certificación no es una meta en sí misma, es la consecuencia de hacer el trabajo en forma diferente.
- Los resultados son fruto del conocimiento, aplicación de lo aprendido y del cumplimiento de compromisos.

### ***Bibliografía***

- Crosby, Philip B. (1993). *Hablemos de calidad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Instituto Latinoamericano de la Calidad, A.C. *Guía de interpretación ISO 9001:2000*.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (2002). *Norma Mexicana, IMNC: Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001: 2000*. México: CONTENNSISCAL.
- Manual de la Calidad del Sistema de la Dirección de Bibliotecas* (2003). Xalapa, Universidad Veracruzana.
- Senlle, Andrés (2001). *ISO 9000-2000: calidad y excelencia: todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el cambio de la excelencia*. Barcelona: Gestión 2000.
- Senlle, Andrés (2001). *ISO 9000-2000: liderazgo de la nueva calidad*. Barcelona: Gestión 2000.
- Sociedad Española de Documentación e Información Científica (1988). *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.
- Universidad Veracruzana. (2002) *Informe de labores segundo período 2001-2002*. Xalapa, Universidad Veracruzana.
- Universidad Veracruzana. (2003) *Informe de labores. Segundo período 2002-2003*. Xalapa, Universidad Veracruzana.

# *Implicaciones de la gerencia de información en las organizaciones ante el cambio*

GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ

*Jefa del Centro de Documentación*

Secretaría de Gobernación, México

## *Resumen*

Los cambios del entorno externo en todas sus manifestaciones, políticas, económicas, sociales, tecnológicas, culturales, afectan a todo tipo de organizaciones, instituciones o empresas, cambios que en mayor medida repercuten y se dan también en su interior. Es un efecto de doble vía entre ambos entornos. Esta dinámica permanente tiene serias repercusiones en las empresas mismas en lo que atañe a la información, que es o debe ser su ingrediente sustantivo. Información tanto abierta como privada, tácita o explícita, que se presenta en diversas circunstancias, medios y formatos. Información que en la medida en que esté adecuadamente organizada, analizada y evaluada facilita su efectivo flujo al interior de la organización y enriquece su conocimiento colectivo e individual. Por ello el reto de dar atención a su gestión, desde la generación de nuevo conocimiento, en aquellos casos en que éste sea uno de los objetivos de la organización, hasta su aplicación, a fin de eliminar incertidumbre para la toma de decisiones, que le permite tomar acción en los contextos específicos de interés a cada una de ellas.

## *Marco de referencia*

En esta presentación pretendo hacer algunas reflexiones sobre diversos enfoques respecto a la información, su variedad de recursos y su gestión, no en particular en los servicios que ofrecen nuestras unidades de información, sino en todo tipo de organizaciones y empresas cuyas características, muchas de ellas lucrativas, ante la ineludible reali-

dad de los permanentes cambios, enfrentan la necesidad de obtener información de muy diversa índole y en todo tipo de formatos, que les permita enriquecer su conocimiento para la mejor toma de decisiones, decisiones que se traduzcan en acción.

### *Cambio*

El cambio es la tónica permanente de nuestra época; en muchas ocasiones se presenta inesperadamente, en otras, identificamos señales en el entorno que permiten preverlo; en determinadas circunstancias es bienvenido, aunque en otras no lo deseamos; cualquiera que sea el caso, afecta el diario desarrollo del individuo o de la organización, lo que obliga a enfrentarlo para no correr el riesgo de quedar paralizados o incluso finalmente marginados del entorno en el que actuamos.

De ahí la importancia de analizar la naturaleza de los cambios de cualquier índole: políticos, sociales, culturales, tecnológicos, aunque posiblemente por la rapidez con la que se dan, se dificulte en ocasiones darles la debida atención para reaccionar ante su impacto y consecuencias a fin de enfrentarlos de la manera más conveniente.

La explosión de información, aunada al hecho del incremento de la población, de un mayor número de profesionales, de individuos vinculados a actividades académicas, de investigación y productivas, son algunas de las razones que inciden en los cambios, pero a la vez, estas fuerzas de cambio son recursos en sí mismos, ya que la información, los conocimientos y las experiencias pueden apoyar en la identificación de alternativas ante un problema o una situación determinada, lo que permitirá definir con mayor certeza objetivos, planes de acción y tomar las mejores decisiones en beneficio de la comunidad a la que el individuo o la empresa sirven. Estamos en la era de la información, en la era del conocimiento.

### *Los entornos y la empresa*

La línea de desarrollo del pasado de cualquier empresa, independientemente de su índole, puede no ser válida o apropiada en el momento actual; así mismo, las estrategias que se definan en el presente, sobre un determinado asunto, seguramente no serán permanentes; habrá que tener un continuo monitoreo y control sobre las mismas, a fin de intro-



ducir con oportunidad las modificaciones convenientes para eliminar o desarrollar sistemas y modalidades de operación, productos y servicios.

El nivel de urgencia para responder a los cambios que se dan o amenazan a una organización puede manifestarse en momentos de crisis, cuando se proponen objetivos difíciles de alcanzar dadas las condiciones que priven en un momento determinado en su interior, como puede ser la falta de recursos; cuando se está lejos de lograr los resultados propuestos; cuando se manifiesta insatisfacción de la clientela; cuando hay una mayor presencia de competidores, tanto en calidad como en cantidad o se altera la relación con los proveedores. (1)

Si bien es imperioso enfrentar los cambios, no siempre es fácil; Chun Wei Choo indica que aunque «muchas organizaciones están conscientes que el cambio y el aprendizaje son necesarios, tienen dificultad para desprenderse de sus modelos mentales actuales para aprender de la experiencia del cambio». (2)

La reacción al cambio depende de qué tan estrecha sea la interacción que la organización o la empresa tenga con el medio que le rodea. A la luz de las nuevas teorías de administración, las empresas se consideran como sistemas abiertos, en contraposición a teorías anteriores que las consideraban como sistemas cerrados, casi fortalezas, posiciones «efectivas en la medida en que amortiguaban o libraban sus operaciones de las vicisitudes del mundo externo para concentrarse en mejorar y fortalecer su propio funcionamiento». (3) Los cambios no ocurrían con la rapidez con la que ahora se presentan; la rigidez de las estructuras organizacionales, jerárquicas y autoritarias, dificultaba una efectiva comunicación y un ágil flujo de información; la tecnología no evolucionaba a los pasos agigantados de hoy en día; el mercado era relativamente estático y la empresa consideraba que éste debía quedar satisfecho con los productos o servicios que se le ofrecieran.

Por el contrario, la empresa abierta ya no está delimitada por paredes y fronteras rígidas, inflexibles, en todo caso, ahora, «éstas son porosas, de tal manera que a través de ellas fluyen continuamente materiales, energía, información, integra redes que incorporan clientes, competidores y proveedores. Su credo es cambia o perece, está permanentemente orientada al entorno externo». (4) Ello implica, no sólo que la empresa tenga muy clara su visión y su misión, que revise y modifique

sus estructuras organizacionales, si ello se requiere, sino que es indispensable considerar que debe realizar cambios en su cultura, cobrar conciencia de la necesidad de disponer de información, contar con sistemas que permitan a todo su personal disponer de ella; esto exige, como punto de partida para la toma de decisiones que redunden en beneficio de la comunidad a la que se debe, una efectiva gestión de la misma, independientemente de si es o no lucrativa.

Por otra parte, el entorno interno, el de la propia empresa, también debe ser monitoreado permanentemente a fin de asegurar que, de acuerdo a sus objetivos, cuenta con los recursos y capacidades para responder al mercado al que sirve.

### *Conocimiento de los entornos*

El conocimiento de los entornos es una valiosa fuente de información, de él depende la existencia y permanencia de la empresa; se debe al entorno externo, al mismo tiempo que de él se nutre, dado que en la actualidad ninguna puede bastarse a sí misma ni disponer de todos los recursos que requiere para su operación; su sobrevivencia se explica en gran medida por su capacidad de implantar planes de contingencia que le permitan reaccionar, actuar con rapidez, a pesar de las amenazas del entorno externo o de sus propias debilidades; negociar intercambios, convenios de cooperación y colaboración para asegurar el aprovisionamiento de los recursos que le son necesarios, al mismo tiempo que identifica quiénes son y qué requieren sus demandantes actuales y potenciales, así como la naturaleza y alcance de las actividades de sus competidores.

En paralelo al proceso de análisis de los entornos, la organización debe identificar los llamados «factores críticos de éxito», los que pueden estar relacionados con aspectos de carácter administrativo, tecnológico, de personal, de servicios, de infraestructura y recursos, de conocimiento de competidores o del mercado, factores de los que depende el mejor desarrollo, presentación, receptividad de sus productos y/o servicios, a fin de asegurar no sólo su permanencia en un mercado altamente competitivo, sino para propiciar una permanente innovación y explorar alternativas, que además de retener a la clientela actual, la incrementen.

### ***Cambio y cultura de información***

El éxito de cualquier empresa depende, en gran medida, de una plataforma disponible, aunque no siempre conocida y menos aprovechada: la información que proporciona los elementos sustantivos para que pueda hacer frente a un entorno inmerso en un interminable torbellino.

El estar inmersos en un mundo en donde la información y el conocimiento son los recursos de mayor importancia para el desarrollo de cualquier actividad, no necesariamente refleja que haya un convencimiento generalizado en los individuos y en las empresas de que éstos les son indispensables, de su porqué y para qué. Considero que pese a los muchos avances que se han dado en nuestro país en los últimos lustros, falta mucho por avanzar en lo que respecta a una cultura de información que debe estimularse desde el momento en que los niños se inician en el ambiente escolar, y que debe fortalecerse, con el paso de los años, en los diferentes niveles de educación formal. «Es indispensable que el niño empiece a su temprana edad a aprender el valor de saber cómo razonar, cómo aprender, cómo buscar información, cómo aplicarla una vez recibida y aun saber cómo determinar si la información que se requiere, existe». (5)

No me siento muy optimista en cuanto a que nuestros egresados de las muy numerosas instituciones de educación superior, al término de sus licenciaturas, salgan convencidos de que la información debe jugar en su vida profesional un papel mucho más importante del que seguramente apreciaron, siendo estudiantes, cuando buscaron y contaron con información para salir adelante en el cumplimiento de los trabajos o tareas que les fueron asignados. La red de redes, Internet —pese a los indudables beneficios que se derivan de este recurso, uno de ellos, sin duda, su bajo costo— se ha convertido para muchos usuarios en el *sine qua non*, casi el único utilizado para obtener información, y poco se interesan por buscar e identificar otras alternativas que también pueden serles de utilidad para resolver un problema específico. «Por ello deben adaptarse estrategias de largo plazo para educar y adiestrar a los ejecutivos, a los administradores, al personal técnico y profesional de una empresa, sobre bases sistemáticas y continuas, usando una combinación de programas de educación tanto al interior de la misma, como a través de programas académicos formales, seminarios y talleres, para

crear una cultura interna que propicie una forma diferente de aprendizaje, basada en la propia investigación y descubrimiento y en el convencimiento de compartir información». (6)

«La información es un recurso difuso que se introduce en todas las actividades de negocios y es un componente de todos los productos y servicios que se ofrecen en venta». (7) Sin embargo, si bien abunda en el entorno, en ocasiones no se tiene conocimiento de que existe, o bien se presentan serias dificultades para obtener de ese vasto universo, la que es precisa, relevante, confiable.

El gran reto ante esta realidad es que no basta saber que hay información en abundancia, sino que de acuerdo al objetivo de obtenerla, deben realizarse diversas tareas, empezando por identificar las necesidades que permitirán determinar a qué fuentes recurrir para, finalmente, entregar al cliente la información que requiere y como la requiere, acciones todas que deben estar integradas a los objetivos generales de la empresa.

«Las necesidades de información surgen cuando el individuo reconoce lagunas en su estado de conocimientos y su capacidad para percibir una experiencia; la búsqueda es el proceso en el cual el individuo investiga cuál es aquella que pueda hacer variar su estado de conocimiento. El uso de la información ocurre cuando la persona selecciona y procesa información o mensajes, que le conducen a un cambio en su capacidad para percibir la experiencia y para actuar o responder a la luz de esa nueva comprensión». (8)

### *Tipos de fuentes*

Quizás la mayor dificultad que enfrentan las empresas es que la vasta generación y producción de información les plantea serios problemas para identificar las que pueden serles de utilidad, lo que depende no sólo de la disponibilidad, sino de su organización, de su análisis y evaluación y de su facilidad de uso. Por lo general la empresa tiene acceso a un sinnúmero de fuentes abiertas o «tradicionales,» es decir, documentos de cualquier tipo y en cualquier formato al alcance prácticamente de todo público, que ofrecen las bibliotecas o unidades de información, centros de investigación, librerías, oficinas gubernamentales, servicios y fuentes electrónicas, gratuitos y no gratuitos.

Las fuentes abiertas se clasifican también como fuentes personales e impersonales, externas e internas. Las primeras proporcionan información «personalmente» al grupo directivo, técnico y operativo, son generadas en la propia empresa u obtenidas gracias a contactos, interacción con colegas, competidores o aun con el propio mercado; se trata de fuentes hechas «a la medida». Los documentos generados en la empresa pueden ser de índole administrativa, sobre planes de desarrollo, informes, revisiones de mercado, de sus competidores y proveedores, estados financieros o bien extractos derivados del análisis de noticias en los medios masivos impresos o audiovisuales.

Las fuentes impersonales se definen como aquellas que comunican información a «amplias audiencias; un ejemplo de ello son las publicaciones comerciales, de cualquier tipo y formato, tales como patentes, normas, informes técnicos, memorias de congresos, así como diversos eventos de carácter formal, como conferencias, seminarios, etc... dirigidos a audiencias especializadas». (9) También pueden considerarse como impersonales, las fuentes conocidas como «literatura gris», por lo general, difíciles de obtener. Estas fuentes, ya sea por su contenido o por las normas del organismo que las genera, no están disponibles para todo el público, su difusión es restringida y su tiraje reducido.

### *El personal como fuente de información*

Pero la complejidad y diversidad de fuentes de información no concluye aquí, ya que tanto las fuentes abiertas como las generadas por la empresa, no son las únicas. Ésta cuenta con una fuente adicional de particular valor, que son los conocimientos, talentos y experiencias de su personal, recurso al que no siempre se le da la importancia que debiera tener. Directivos y personal operativo, como parte de sus actividades, reciben o están expuestos constantemente a información sobre gente o acontecimientos de toda índole del entorno externo, que interesa y afecta positiva o negativamente a la empresa. Esta información, generalmente con valor agregado, debiera ser incorporada al cúmulo de información interna que la empresa genera. Ocurre, sin embargo, que si bien en la actualidad un gran número de empresas generan información, no siempre se recopila sistemáticamente, ni se encuentra debidamente organizada, ni menos aún se analiza su contenido a la luz

de sus intereses propios, lo que dificulta su recuperación y se minimiza su valor; o bien no es conocida en todos los estratos de la misma, ya que debido a un deficiente flujo de información no se transmite a las secciones o áreas en las que sería de utilidad y queda circunscrita a la que la produjo; «la mayor parte de los empleados son ajenos o indiferentes al valor potencial de la información que reciben del exterior, y quizás, no deliberadamente, no la transmiten a quienes podrían derivar de ella los mayores beneficios». (10)

Pese a que se cuente con el apoyo de la tecnología, del personal depende el desarrollo de productos y servicios que satisfarán al cliente, por lo que la empresa debe interesarse por su permanente aprendizaje ofreciéndole diversos apoyos y alternativas, por ejemplo, disponibilidad de tiempo, apoyo administrativo y laboratorios; debe estimular su creatividad, dando cabida a ideas y propuestas que se discutan abiertamente, algunas de las cuales pueden cristalizar en innovaciones que la benefician. «El éxito de fomentar la innovación se logrará si se cuenta con el apoyo de a) individuos que realicen diferentes funciones, integrados en grupos de trabajo; b) excelente comunicación dentro de la empresa y fuera de ella; c) compartir información y d) estructuras de información informales», (11) lo que finalmente puede dar lugar a la generación de nuevos conocimientos que no es simplemente el resultado de procesar información objetiva; «las innovaciones de la empresa germinan de las semillas del conocimiento tácito», (12) resultado de la intuición, apreciaciones, imaginación de quienes poseen el *know how*. Este conocimiento es potencialmente valioso porque manifiesta la capacidad única adquirida por individuos que tienen experiencia en una tarea o actividad particular. Y en la época actual, tan importante como el *know how* es el *know who*, el individuo que además de contar con especialización en determinados campos o técnicas, conoce el amplio contexto organizacional, lo que le permite brindar asesoría ante problemas o acontecimientos, de cualquier índole, que presentan un reto o que entrañan un problema para la empresa. En uno y otro caso, la verdadera riqueza de estos perfiles está, una vez más, en compartir abiertamente conocimientos, pericia, juicios, que son un recurso permanente de aprendizaje para la organización, lo que a la vez redundará en su fortalecimiento en el entorno en el que se ubica.

### ***Comportamiento de los clientes***

No hay la menor duda de que existen grandes variables en el comportamiento de los diferentes segmentos de usuarios. De manera muy general, los investigadores de un centro de investigación difieren en sus intereses y demandas de información de los estudiantes y éstos, a su vez, de los empresarios. Este segmento presenta características peculiares, por lo que deben tenerse muy en cuenta sus actitudes y aptitudes respecto del manejo de información. Por lo general requieren que sus demandas se satisfagan con información puntual, específica y con un mayor valor agregado. Frecuentemente conviene proporcionarles ejemplos y casos reales, similares al contexto en el que surge su necesidad de información, a fin de que el demandante pueda tener un marco que le arroje luz sobre una situación similar al problema que enfrenta.

Investigaciones recientes sobre el comportamiento de demandantes de los sectores empresarial y de servicios, reflejan su interés por mantenerse al día a través de medios impresos o masivos y compartir sus apreciaciones con colegas. Los directivos rara vez mantienen o usan un sistema para organizar y almacenar su propia información, en lugar de ello, dependen en gran medida de su memoria o de archivos personales. Prefieren la información verbal a la numérica; la conversación a la lectura; recolectan información sobre una base anecdótica; desconfían de teorías generales de los demás; optan por decisiones que afecten a algunas áreas y eluden las que tendrían repercusiones de mayor alcance en toda la empresa.

***Por ello, en el entorno empresarial, considerando las seis actividades fundamentales de la gestión de información: identificación de necesidades de información, adquisición; organización y almacenamiento; desarrollo de productos y servicios; distribución y uso, se debe tener presente en cada una al individuo o la empresa para quienes se realiza.***

Ante el mosaico de recursos de información real o potencialmente disponibles conviene señalar que en las empresas «el patrón de uso que se ha reflejado en la literatura es que si bien las fuentes internas y externas son de uso frecuente, las fuentes personales, tales como las que proporcionan información sobre los clientes, socios, personal de la organización, cobran mayor importancia». (13)

«Sobre este aspecto la firma IBM ofreció recientemente una estima-

ción en cuanto a que aproximadamente el 90% de la información que requiere una organización es información tácita disponible en su interior y sólo un 20% de la que requiere se ubicará fuera de ella». (14)

### ***Conocimiento tácito y explícito***

El conocimiento tácito se refiere a habilidades inherentes y aprendidas, centrado en modelos mentales y creencias que se comunica a través de mecanismos como la observación, conversaciones y aprendizaje informal en el trabajo. Este tipo de conocimiento se adquiere después de largos periodos de experiencia en la ejecución de una tarea, durante los cuales el individuo desarrolla capacidad para hacer juicios, muchos de ellos intuitivos, y normalmente transferibles, se trata de individuos que conocen el *know how* al que ya me he referido.

Como ejemplo de ello podrían mencionarse numerosas firmas que han tenido la capacidad de obtener conocimiento tácito de sus empleados transformándolo en conocimiento explícito, lo que genera un mayor valor, y les ha permitido lograr ventajas competitivas con relación a otras que se encuentran en su misma línea de actividades, sean o no lucrativas.

El conocimiento explícito es formal, sistemático, y normalmente se expresa por medio de palabras, imágenes, fórmulas, símbolos y otros medios similares. Cuando el conocimiento se codifica en reglas, rutinas y procedimientos, una parte importante de la actividad operativa de la empresa se ha documentado. Este tipo de conocimiento satisface diversos propósitos: «En primer término registra las reglas de operación del pasado y facilita la coordinación entre actividades y funciones de la misma, aparentemente dispares, y optimiza sus propios recursos, además de presentar una imagen de competencia, legitimidad y confianza. El manejo de este conocimiento explícito revela que la empresa tiene habilidad técnica y hay racionalidad y sistematización de sus procesos, y debidamente registrado, se convierte en patrimonio de la empresa aunque sus autores o inventores hayan salido de ella». (15)

### ***Información con valor agregado***

Aspectos relacionados con la competitividad, la proliferación de mercados y con una mayor complejidad de las necesidades de los clientes



obligan a la empresa a asegurarse información con valor agregado, que le facilite la acción, ya que «la información no tiene valor en sí misma, su valor radica en su uso» (16) por ello, «los productos y servicios de información, así como los sistemas de información en general, deben desarrollarse como una serie de actividades que agregan valor a la información que se procesa con el propósito de apoyar a los clientes a tomar mejores decisiones, y obtener una mejor apreciación de las diversas situaciones [que enfrentan] y, finalmente, lograr que sus acciones sean más efectivas». (17) Valor agregado a la información que puede darse, en muy variadas modalidades, por ejemplo, a través de facilitar su acceso; reducir el «ruido», es decir seleccionar la información que sea relevante; analizar y evaluar información de fuentes abiertas, personales o impersonales, o resultado del conocimiento tácito o explícito, a la luz de otras alternativas que pudieran existir y emitir juicios sustentados en dicha evaluación; minimizar tiempo y costo de búsqueda; definir criterios de excelencia entre proveedores y demandantes, tales como exhaustividad, precisión, confiabilidad, actualidad.

Este valor agregado, requerido particularmente en los medios empresarial y de servicios, conduce a lo que actualmente se identifica como «servicios de inteligencia» que puede definirse como «información refinada, analizada y evaluada resultado de la obtención, evaluación, análisis, integración e interpretación de toda la información que está disponible sobre uno o varios aspectos de determinadas áreas de operación que en forma inmediata, o potencial, son significativas para la planeación de la empresa». (18) La información con valor agregado para las empresas también se considera como inteligencia de negocios, como una función organizacional «cuyo producto final es información procesada, de interés para los administradores sobre su entorno presente y futuro en el cual opera su negocio». (19)

### ***Retos***

En lo que respecta al manejo de la amplia gama de fuentes de información y de la información misma, el reto es mayúsculo; sobre todo si los propios directivos no están convencidos; a ellos les corresponde promover que haya una efectiva y eficiente gestión de información, que se cuente con la tecnología requerida para ello y se desarrollen sistemas

que permitan identificar qué se tiene, su contenido, vigencia, ubicación y disponibilidad, para asegurar que las áreas que la necesitan cuenten con ella.

La disposición a compartir información parece una utopía; todavía estamos lejos de reconocer el beneficio que se derivaría de ello; tal parece que fuera el privilegio de unos cuantos. «El principal valor agregado para todos los involucrados en una organización, se deriva de compartir información, más que del síndrome de «la información es poder» que reserva toda la información a grupos restringidos. En este escenario hay severas sanciones, posiblemente fatales para la organización, sanciones por permitir que la información se trate con descuido o se pierda. Una gestión de información proactiva es, por lo tanto, un proceso nuevo y fundamental, como lo son los otros procesos tradicionales de negocios: financiero, de manufactura, de logística y otros». (20)

Interesa destacar que el proceso de detección de necesidades de información, su búsqueda, manipulación y entrega, en y por medios manuales o electrónicos, nunca llega a un punto final. Es un ciclo en permanente dinamismo debido a que los cambios tampoco concluyen; por ello la necesidad de estar alertas a lo que acontece y tener la mayor flexibilidad para responder a ellos. Esto exige que la empresa revise permanentemente sus planes de acción para asegurar que su estructura permite no sólo responder a las necesidades patentes de información, sino adelantarse a ellas; desarrollar investigaciones para generar nuevos productos y servicios o fortalecer canales de comunicación con clientes y proveedores, sin descartar a socios o autoridades de los que dependería su sobrevivencia.

El gestor de información, en los sectores empresarial y de servicios, además de realizar las tareas que son inherentes al proceso integral de información, en muchos casos debe asumir también la responsabilidad o participar con grupos de especialistas en la generación de conocimiento con el propósito de impulsar un permanente proceso de aprendizaje organizacional, que se derive de la abierta interacción entre los diferentes niveles del personal de la organización.

Es evidente que la gestión de información es responsabilidad de individuos convencidos del impacto que ésta debe tener en la empresa. El problema, sin embargo, surge debido a la falta de una clara definición de

cuál es su ámbito de acción. «Muchos gerentes de información, surgidos del sector bibliotecario y de la ciencia de información, consideran que la gerencia de información se relaciona con documentos, principalmente publicados, que contienen información descriptiva y cualitativa... ¡ciertamente sólo la gerencia de este tipo de información es complicada! Otros extienden su alcance para cubrir toda la información textual, incluyendo todos los materiales generados dentro de la organización, tales como correspondencia, documentos de comités, registros personales, especificaciones y normas, diseños e informes. Una definición, todavía más amplia, incluye los registros de transacciones, tales como órdenes, facturas, cuentas, presupuestos, registros de producción y muchos más. En el extremo de este espectro, la definición abarcaría todo tipo de información, registrada o no, de tal forma que el campo de la comunicación quedaría estrechamente vinculado con la gerencia de información». (21)

Ante este vasto y muy complejo panorama, ¿cómo identificar y definir el papel que debemos y podemos jugar quienes hemos recibido una formación orientada, principalmente, al manejo de recursos en diversos formatos de información abierta «tradicional» e «impersonal»? ¿Qué formación se requeriría? ¿Interesa a nuestras escuelas asumir una responsabilidad directa en los procesos de formación de individuos con otros perfiles? ¿Cuál debiera ser nuestra contribución a usuarios de sectores empresariales o de servicios que demandan activos servicios de información para su desarrollo? ¿Cómo lograr en nosotros mismos un cambio que nos oriente, cada vez más, a la tarea de trabajar en el análisis de contenidos de las fuentes de información, y no tan sólo en su manejo, como contenedores de la misma?

Dejo las respuestas a ustedes, todos podemos arrojar luces sobre la mejor forma de resolverlas.

### ***Bibliografía***

- (1) Kotter, John P. *Leading change*. Boston, Harvard Business School Press, 1996, p. 44.
- (2) Choo, Chun Wei. *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. Medford, New Jersey, 2002, p.15.

- (3) *Ibid.*, p. 1.
- (4) *Ibid.*, p. 2.
- (5) Horton, Forest Woody. *Sharing Information for Competitive Advantage*. New Worlds in Information and Documentation. FID, 1994, p.386
- (6) Horton, *Op. Cit.*, p. 387.
- (7) Orna, Elizabeth. *Valuing information: problems and opportunities*. In: The fourth resource. Hampshire, England, ASLIB/Gower, 1996, p. 20.
- (8) Choo, Chun Wei. *La organización inteligente*. México, Oxford University Press, 1999, p. 75.
- (9) Choo, Chun Wei, *Information Management for the Intelligent Organization*, p. 109.
- (10) *Ibid.*, p. 166.
- (11) Orna, Elizabeth. *Op. Cit.* p. 30.
- (12) Choo, Chun Wei. *La organización inteligente*, p. 141.
- (13) Choo, Chun Wei. *Information Management for the Intelligent Organization*, p. 109.
- (14) O'Brien, Kevin. *Managing Information Overload*. *Jane's Intelligence Review*, March 2000, p. 55.
- (15) Choo, Chun Wei. *Information Management for the Intelligent Organization*, p. 267.
- (16) Orna, Elizabeth. *Op. Cit.*, p. 20.
- (17) Choo, Chun Wei. *Information Management for the Intelligent Organization*, p. 39.
- (18) O'Brien. *Op. Cit.*, p. 50.
- (19) Choo, Chun Wei. *Information Management for the Intelligent Organization*, p. 91.
- (20) Collins, Brian. *Practicalities of information management*. In: The Fourth Resource, p.116.
- (21) Vickers, Peter. *Problems and constraints*. In: The Fourth Resource, p. 131.

# *Academic Librarianship in the 21<sup>st</sup> Century: A Canadian Librarian's Perspective*

GLENN A. J. WESTWOOD

*Master in Library Sciences*

University of British, Columbia

## *Introduction*

Three weeks ago I was sitting in a coffee shop in Guanajuato. One of the instructors in the Bachelor Program for Teachers of English as a Second Language was nearby meeting with her students. She was encouraging them to look beyond the traditional pedagogy of second language teaching and to think back on their own experiences as second language learners. She wanted them to reflect on the approaches they had found most effective and consider if, in their own experience, there were other approaches that might have been just as effective. This exercise in experiential reflection led to a very interesting discussion of alternative methods of second language instruction.

I was encouraged to hear a colleague with an approach to her professional practice that is similar to mine, an approach that was responsible for bringing me to Mexico on study leave in the first place. I am an academic librarian at a small university in Western Canada, and have subject responsibility in the area of Modern Languages. The purpose of my study leave in Mexico is two fold. The first purpose is to acquire subject expertise in the Spanish language. The other purpose is to explore and test the merits of using a second language learning experience to improve my ability to provide high quality and relevant library collections, programs and services to second language learners. I am trying to discover if this approach will contribute to my professional practice and to the broader body of knowledge in my field in a new or different way.

This experiential approach met with some uncertainty within my own department and significant resistance from the administration of my university – resistance that at one point put my proposal in serious jeopardy. They would have been more comfortable had I proposed a more traditional leave (to write a book, prepare a bibliography or pursue a PhD in Library Science for example). I felt however, that to be the kind of academic I need to be, I had to look beyond a traditional study leave proposal and engage in a practical, experience-based study leave. So, on that day in the café, I was happy to hear my colleague and felt I had discovered an ally in an age old struggle between traditional scholarship and modern critical inquiry.

In the 17<sup>th</sup> century, Francis Bacon— a father of modern philosophy —challenged his colleagues to break free of scholastic tradition, which was based on beliefs and ideas with no reliance on experiential and observational approaches to learning. He charged fellow academics to consider their own and others’ prejudices, challenge themselves, innovate, think, theorize and experiment.

I think that we within the discipline of academic librarianship in the 21<sup>st</sup> century face the same challenge as Bacon and his contemporaries did in their day. What I want to talk about today is how I have tried to overcome scholastic tendencies within our field in order to become a modern, academic librarian. I want to talk about how academic librarians must employ a type of experiential-based critical inquiry that goes beyond the traditional framework of scholarly research but is still within the context of scholarly inquiry. In short, I’ll talk about how we can and should move forward as a discipline into the next century.

### *Limitations of traditional approaches to Academic Librarianship*

The nature of the work I and most of you have chosen to pursue as academic librarians is different than the work expected of public, school or special librarians. Academic librarians are equal partners in the process of higher education. We have a responsibility not only to provide library services in a timely and meaningful fashion but to fully participate in the important job of facilitating learning and understanding of all disciplines, including our own.

The challenges of autonomy and our responsibilities are related to

these differences. In some ways, I think the traditional approach to academic librarianship fails to meet these challenges, or is sometimes even part of the problem.

I chose academic librarianship because I wanted to work in an area that had deep meaning for me. I have always felt very strongly that libraries are great equalizers. A library represents the breaking down of barriers between the haves and the have-nots. A library opens doors and provides opportunities. I have also viewed higher education in this way. I hoped that academic librarianship would combine two of my interests and allow me to work in a field that challenged me, that provided me with opportunities to contribute to society, to a worthy profession, and to humankind, all in a meaningful way.

I was disillusioned when, during my first few years as an academic librarian, I came face to face with many of the realities of working within the academy. I was disheartened by the power struggles, academic egos, and arrogance. Librarians were in a constant struggle to have their voices heard and their expertise recognized. There was much complaining not only among my colleagues at the University of Lethbridge but at library conferences as well. We blamed the faculty, the university administration, the deans, our governments. I considered this as I sat in faculty meetings and listened to the “real” faculty complain about each other, the university administration, the deans, and the government. The “real” faculty were also in a struggle to have their voices heard and their expertise recognized.

I began to think that in fact we the librarians might be a bigger part of the problem than any of us was willing to admit. How many of us have looked beyond our own desks for direction, for leadership, for an idea of what to do next? I have watched while we have asked for direction from each other, from our teaching colleagues, our deans, our students, our communities and our governments.

Whether or not we have academic status, as academic librarians we are members of an academic community. We have responsibilities to the members of that community. The responsibility is given us as academics, as well as librarians, to investigate, to challenge, to innovate, to think for ourselves. That is what our colleagues in the teaching faculty are supposed to be doing. They are the experts, the professionals. It is

their responsibility to be the leaders in their disciplines. To advise their deans and through them their University administration. We are the experts in and of the library. Sometimes we lose sight of that. Or forget it. Or temper it with politeness. But I think we have been given too much responsibility to simply “do what we are told” like the scholastics of Francis Bacon’s day.

### *Challenges of a modern approach to Academic Librarianship*

I say that we as modern academic librarians have an obligation and a responsibility to develop educated opinions and to contribute in a meaningful way to the body of knowledge of our discipline. To do that we must first find our own voices.

*Find your own voice.* But how do you do that? For me it took time, experience, courage and perhaps a bit of ignorance. I never considered that my obligations and responsibilities as an academic librarian were any less than those expected of my teaching colleagues. I didn’t create the system. I was hired into it. I never stopped to consider that perhaps I should just be quiet and do what I was told.

When I got my job at the University of Lethbridge, I really had no significant experience as an academic librarian. So I began by questioning my own beliefs and understandings of education, of librarianship, of academic librarianship. I read over the faculty handbook. I went to library conferences, I had many conversations with my library and my teaching colleagues. I began to read the professional literature in areas that interested me. I never had any real idea of what I wanted to do with any of this new information but I knew I wanted to expose myself to as many different opinions, views, and ideas as possible. And I thought. A lot. About my own beliefs. And I began to develop my own ideas, my own opinions. I began to find my own voice.

*Question tradition.* Another important aspect of this process was to examine and question the traditions of my library, my institution and my profession. I inherited a slate of subject responsibilities that had been the portfolio of many before me. I examined not only what the previous librarians had been doing with that portfolio but I questioned what,



why and how. I investigated the history of my library's, the faculties' and administrative, relationships with my assigned subject areas. I questioned collection development issues, access issues, education issues, and information literacy issues. I found that in questioning all levels of relationships I was able to identify some of the issues and interests I had with my job, my library, my university and academic librarianship in general.

*Forge ahead.* The next step was simply to forge ahead with my theories and experiments, remembering that failures are a part and parcel of successful knowledge building.

If you engage in this process, you will need to ask yourself if you are prepared for the struggles you may have with your colleagues. Many will not support you, many will be threatened, and many will be uncomfortable with your assertiveness. I do not contend that everyone will agree or should agree. The discourse that arises from these discussions is always an opportunity to learn about ourselves and about our positions. So be open to this. Always. Having my own position / voice challenged by others is, more often than not, more valuable than questioning it myself.

*Information literacy and a personal quest to become a Modern Academic Librarian.* When I first started at my university, I had a very supportive Head Librarian. She gave me all the latitude and support I needed to pursue every initiative I ever had. But she had her own fight. And it wasn't always outside the library. As I said, many of my own colleagues didn't always understand or support what I wanted to do. I learned not to always ask for advice from "the group" but to rely on my own professional voice more often. I had to remind myself that I was the one charged with my subjects and I was the only "expert" in my job. It was my responsibility to be brave and fight for what I believed was the best path.

The teaching faculty have always been a lot easier to manage. At my university the librarians have faculty status (a luxury for many of you, I know) but I accepted this status by participating fully in every academic activity I could. I am on the faculty association bargaining committee

and hiring committees. I was appointed as a voting member to the Fine Arts Council which is the governing body for the Fine Arts Faculty.

I also participated in the social events of the faculty. I had parties and invited my teaching colleagues over. I inserted myself in all of those places where many of the librarians before me felt that perhaps they didn't belong. Sometimes I simply had to be brave and assume all of the responsibilities and obligations that I believed came with my position.

My own quest for my professional voice uncovered an interest in information literacy. The way I see it, this is the one area that distinguishes us (academic libraries) from all other library types. Academic libraries have the responsibility to provide our users with access to information in a timely and meaningful fashion. Academic librarians also have a responsibility to teacher users how this information is created, stored and organized so that they may access it with intelligence and independence. This professional interest paralleled my personal interest as well: information literacy is about breaking down barriers and empowering people by teaching them to use the tools they need to succeed.

It has taken a little time but I now have a certain amount of autonomy that facilitates my forward progress and allows me to be innovative and creative. Now I am able to focus on creating programs that encourage and empower students as they develop their information literacy skills.

And at my university I have been fortunate to work with a group of librarians many of whom have a similar approach to their responsibilities as academic librarians. We have been able to create a slate of information literacy programs and activities similar to those in academic institutions all over the world. But we have also been able to create some that are unique.

Like every other university library we have the standard programs of classroom bibliographic instruction and reference services. One area that we have been able to specialize in is the integration of Library Science courses into the standard curriculum of the University. Since 1987 we have been offering a full credit multidisciplinary information literacy course - Library Science 2000. This course is mandatory for all

combined BA/BSc students, but students from all disciplines increasingly populate the course. The enrollment has risen from 5 students in 1987 to 90 students a year for the past few years. This course was originally team-taught but the addition of Information Literacy credit courses in other disciplines caused us to re-evaluate the effectiveness of this approach. One librarian is now responsible for teaching the course .

Another area where we have been able to move beyond the traditional is in the development and offering of subject specific credit courses which are tailored specifically to the disciplines. As demand for Library Science 2000 grew we used this as an opportunity to move beyond the general liberal arts approach to information literacy courses. We saw this growth as providing the subject librarians with the opportunity to create and develop information literacy courses that reflect the particular information needs of students in their disciplines. As of this moment, individual subject librarians at the University of Lethbridge offer full credit Information Literacy courses in Management, Education and Fine Arts.

We continue to engage in critical inquiry. A year ago, I was part of a group struck to examine all of the information literacy programs we offer and to investigate the integration of other models and possibilities of information literacy. We began from scratch. We examined all that we had been doing, performed a scan of what other universities were doing, and discussed all of the ideas we had about what we could and should be doing. We challenged the boundaries of our groups, libraries, university, and professional traditions. I had to leave the group when I came to Mexico on study leave, but the report on their progress is that an online tutorial has been created and all librarians have agreed to use this tutorial in their bibliographic instruction sessions this semester.

I am honored to work with a group of librarians who are continuing to pursue, to question, to investigate, to evaluate, to evolve, and to re-invent our profession. We don't automatically discard all that is old or traditional. We respect the principles of inclusion, access and choice. But we do question the direction our profession is charting so that may continue to ensure that we are providing our users with the best instruction, collaboration and support we possibly can.

*Future steps.* I see my work here in Mexico as the next logical step in my becoming a modern academic librarian. It is an experiment which, even as a failure, would be a success - in the true spirit of Bacon and critical inquiry.

I am still learning how to deal with the resistance to my chosen approach to professional practice of academic librarianship. How to deal with your teaching colleagues is something you have to figure out yourselves. Whether you are adversaries or supporters, always remember that although they may be experts in whatever fields they chose to do their PhD or Masters degrees in, you are the expert in how the information in that field is created, organized and accessed. As one of my colleagues once said to a faculty member in the chemistry department, "I have more credits in your discipline than you do in mine". You will find faculty who have the same interests as you. Find those faculty and work with them. Others will be drawn by your successes.

I believe that once you have taken the time to challenge and to question your personal and professional beliefs, once you as professionals have discovered and developed your own voices, barriers will be broken and doors will open for you and your students. This is when innovation and creativity can flourish. This is when we become empowered to move our worthy profession into a leadership role for the benefit of the 21<sup>st</sup> century.

# *A la búsqueda de la Norma Mexicana de Catalogación Sonora*

LIDIA CAMACHO

*Directora General de Radio Educación*

Secretaría de Educación Pública, México

## *Introducción*

La conservación y preservación del patrimonio sonoro, cualesquiera que sean su origen, procedencia, género, formato, contenido, soporte y tecnología, presenta importantes desafíos que deben considerarse. Algunos de ellos son la fragilidad de los materiales sonoros, la carencia de condiciones adecuadas de conservación para los materiales sonoros y de estrategias de conservación para garantizar el acceso a la herencia sonora de México, así como la obsolescencia tecnológica de los soportes y equipos sonoros tradicionales y sobre todo el desconocimiento de la cantidad de documentos sonoros en peligro.

Para conocer con cuántos documentos cuenta el país es necesario el levantamiento de un inventario nacional de documentos sonoros; pero también la creación de una Norma Mexicana de Catalogación Sonora, que permita la correcta y eficiente descripción y documentación de los diversos documentos sonoros con que cuenta el país.

## *Objetivo*

Dar a conocer el avance alcanzado por Radio Educación y otros organismos afines en lo referente a la implementación de una Norma Mexicana de Catalogación Sonora, herramienta que permitirá una eficiente descripción de los diversos documentos que conforman el patrimonio sonoro de México.

Quiero agradecer la invitación que me hizo la maestra María de los Ángeles Rivera para compartir con ustedes nuestro trabajo en el terre-

no de los acervos sonoros. Me da mucho gusto participar en el *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios*. Reciban ustedes mi más cálida enhorabuena por la organización de este tipo de encuentros de profesionales, el cual seguramente dará importantes frutos en beneficio de nuestros diversos patrimonios, cuya preservación depende de la conciencia, buena fe e inteligencia de todos los seres humanos. Nadie ignora que esa preservación es una lucha que se lleva a cabo con diversas acciones, todas importantes, desde el simple y afectuoso resguardo cotidiano de los documentos que se generan en el seno familiar, hasta la ardua labor que llevan a cabo las instituciones encargadas de la conservación de nuestra memoria histórica.

En todo el mundo, día a día, miles de documentos se preservan para dar a las generaciones actuales y a las venideras testimonio de nuestros antepasados. Muchas son las formas que el documento adopta para dejarnos un poco (o un mucho) de lo que fue y estuvo, de lo que ya no es, pero que tiene la rara permanencia de la memoria, esa esencia que nos constituye como sociedad y como individuos. Esos documentos, repito, adquieren variadas formas: piedras labradas, edificaciones, imágenes y, muy especialmente, escritura, escritura en muy diversas formas y sobre muy distintos materiales. De todos esos documentos, son los libros (deleitable fruto de la escritura) los que sin lugar a dudas constituyen una de las mayores herencias de la humanidad y una de las de mayor prestigio. Pero no son los únicos que ejercen su influencia sobre los seres humanos y su percepción del pasado. Sobre todo a partir de los siglos XIX y XX, cuando surgieron nuevos documentos visuales (fotografía, cine, video) y nació la posibilidad de conservar los sonidos de una época.

La custodia de los documentos que la escritura ha generado a lo largo del tiempo es responsabilidad del bibliotecario, del documentalista, del archivista, profesiones de tan singular importancia en el marco de la denominada sociedad de la información, que incluso me atrevería a decir que en los próximos años asumirán un papel estratégico frente a la necesidad de contenidos que demandan los nuevos medios. Quienes, como ustedes, tienen la tarea de resguardar esos saberes de la humanidad conocen la trascendencia de esta labor de conservación, sus amarguras y sus recompensas. Es por eso que quiero compartir con

ustedes mis reflexiones sobre una tarea que deseo que sea una preocupación común: la preservación de nuestra memoria sonora, tema que toca diametralmente a Radio Educación, pues en nuestra labor como radiodifusora hemos generado miles de documentos sonoros y con ello hemos contribuido a incrementar el patrimonio sonoro de México.

Y aquí deseo hacer una precisión. Cuando se habla de *patrimonio* suele pensarse de inmediato en toda la riquísima herencia del pasado manifestada en la arquitectura, la escultura, la pintura; es decir, pensamos en lo *tangible*. Pero ¿acaso nuestra historia oral, la variada sonoridad de nuestras lenguas indígenas, nuestra música y cantos en las fiestas y ceremonias tradicionales, las voces y los ruidos que acompañan nuestra vida cotidiana no forman parte de nuestro patrimonio? ¿No dan cuenta de la diversidad en costumbres y tradiciones de nuestra cultura? ¿No nos ofrecen una visión de nuestro pasado y de nuestro presente? ¿No son acaso un testimonio de lo que somos, hemos sido y podemos ser? Ese patrimonio que no tocamos, pero que también nos enriquece con su fugaz presencia es, precisamente, nuestra herencia sonora, nuestro patrimonio intangible.

El sonido es nuestra más íntima huella, la parte medular de ese patrimonio intangible que cada pueblo crea, conserva, difunde. Todos los sonidos que producimos y escuchamos forman parte de nuestra identidad como pueblo. Por ello, en la década de 1980, la UNESCO promovió que se reconociera el valor patrimonial de los archivos sonoros y audiovisuales y recomendó su salvaguarda y conservación. A partir de entonces, la perspectiva desde la que se analizaron los archivos sonoros cambió radicalmente y a escala internacional.

La memoria sonora del mundo está compuesta, hoy en día, por más de 100 millones de horas.<sup>1</sup> De éstas, sólo 40 por ciento se resguarda en acervos de Europa, Australia y Estados Unidos, los cuales cuentan con las condiciones idóneas de conservación y preservación.

En América Latina, la situación es completamente opuesta; gran parte de los acervos sonoros se encuentran en riesgo de desaparecer debido a que no cuentan con las condiciones adecuadas de conserva-

---

<sup>1</sup> De acuerdo con el doctor Dietrich Schüller, director del Phonogrammarchiv de Viena, Austria, miembro del Comité Técnico de la IASA.

ción y sobre todo a la falta de una cultura de reconocimiento y fomento de la preservación de la memoria sonora.

Hoy en día muy pocos se atreverían a cuestionar el valor del fonorregistro y su riqueza como fuente de información cultural. Al igual que los libros y otros documentos, los fonorregistros son testigos invaluable del devenir humano. Son también maravillosos estímulos para la adquisición de conocimiento y vehículos de educación para los más diversos grupos sociales. Desde el momento en que se pudo registrar un sonido y luego reproducirlo se pensó en la investigación de campo y en la preservación de esa herencia tan fugaz. Recordemos aquí, como un breve homenaje, el trabajo del fotógrafo Jesse Walter Fewkes (1850-1930), miembro del Bureau of American Ethnology, quien visionariamente se dio cuenta del alcance que tendría la técnica de grabación de sonidos en cilindros descubierta por Edison en 1878. Fewkes llevó a cabo, del 15 al 17 de marzo de 1890, la primera grabación de campo que se conoce y rescató canciones, cuentos y muestras del vocabulario de la tribu de indios norteamericanos pasamakody.

Nueve años después, en 1899, se fundó la primera fonoteca del mundo: el Phonogrammarchiv de la Academia de Ciencias y Artes de Austria. Desde entonces y de forma ininterrumpida, esta institución se ha consagrado a la preservación de la memoria sonora no sólo de Europa, sino de otras regiones del mundo. Es notable que apenas dos años después de su fundación, en 1901, el Phonogrammarchiv haya desarrollado su propio fonógrafo, aplicando el procedimiento de grabación de Edison. Ese mismo año, el aparato fue usado en investigaciones de campo en Croacia, Brasil y en la isla de Lesbos, en Grecia.

He querido extenderme un poco en estos dos ejemplos, porque mi intención es subrayar que la conservación del patrimonio sonoro tiene más de un siglo y que si bien las fonotecas no cuentan con la dilatada historia de las bibliotecas, sí constituyen reservorios que preservan buena parte del saber y del quehacer humano. En ese espacio destinado a la preservación de documentos sonoros se conserva una muestra rica, compleja y vigorosa de la obra del espíritu humano.

Es por esa riqueza que un archivo sonoro representa una posibilidad casi ilimitada para los más diversos usos: sociales, políticos, de entretenimiento. Sin embargo, es precisamente en los ámbitos educativo



y cultural donde ese patrimonio se potencia a partir del reconocimiento de la vasta riqueza de los documentos sonoros de nuestro país.

Imaginemos cómo sería una clase donde los profesores pudieran utilizar fragmentos de la voz de Benito Juárez para hablar de este prócer o bien, que luego de narrar los acontecimientos de la Revolución Mexicana pudiéramos escuchar algunos fragmentos sonoros de esta gesta.

Escuchar tales sonidos es prácticamente imposible, pues no se cuenta con registros sonoros de esos hechos. Sin embargo, estamos a tiempo para rescatar esa parte de nuestro patrimonio que por una u otra razón (tecnológica o moral, jurídica o ética) se pierde irremediablemente. Por fortuna, contamos con una amplia variedad de documentos sonoros, desde la grabación de poemas en la voz de sus propios autores, hasta discursos y testimonios de hombres y mujeres que han cambiado, para bien o para mal, el curso de la historia. Abundan los cuentos, las leyendas, los mitos contados por los viejos narradores orales de las más diversas regiones. También están a nuestro alcance las grandes novelas de la literatura, ya sea dramatizadas para la radio o en forma de audiolibros. No menos importante es que casi sin esfuerzo podemos oír la música de todos los confines del planeta, las voces de paisajes y ciudades.

Esos sonidos que caracterizan la vida cotidiana de los seres humanos, en especial los que enriquecen nuestro país y conforman nuestra identidad, que nos identifican y diferencian de otras culturas, son sonidos que siempre están en riesgo de caer en el silencio y quedar en el olvido si no los preservamos.

Esa labor de preservación no puede ceñirse exclusivamente a la construcción de necesarios inmuebles que preserven nuestro patrimonio sonoro. Es indispensable la presencia rectora de una adecuada política de Estado que base sus acciones en la conciencia de la fragilidad de los materiales sonoros y de la inminente obsolescencia tecnológica de los soportes y equipos sonoros tradicionales; una política de Estado que aliente la creación de adecuadas estrategias de conservación de la herencia sonora de México para garantizar el acceso de todos los mexicanos a esa parte de nuestra identidad; una política de Estado que fomente, desde el ámbito de la educación, la conciencia del valor de los documentos sonoros y que promueva, desde el ámbito de las finanzas públicas, la conservación de los archivos sonoros.

Acaso esa carencia de una política Estado en materia de preservación del patrimonio sonoro sea producto del desconocimiento de la cantidad de documentos sonoros en peligro. Ese deseo de conocer lo que en México hay en cuanto a archivos sonoros y de fomentar una conciencia del valor del patrimonio sonoro nacional ha sustentado buena parte de las acciones emprendidas en los últimos tres años por Radio Educación. ¿Por qué? Porque, sencillamente, de todas las colecciones sonoras con que cuenta nuestro país, una de las más importantes es la generada por las radiodifusoras.

### *La radio en la creación de documentos sonoros*

Desde hace más de 80 años, la radio alimenta el centro de nuestra imaginación y es el medio que produce la mayor cantidad de documentos sonoros. La radio genera anualmente miles de programas que durante mucho tiempo no tuvieron otro valor que el de uso inmediato; incluso económicamente una producción se consideraba amortizada una vez emitida. Esta visión práctica y parcial influyó de manera negativa en el tratamiento documental y en la conservación de los materiales, lo que devino en la pérdida parcial y en ocasiones total de importantes colecciones sonoras nacidas en este medio electrónico.

Hoy somos conscientes de que un archivo de radio puede ser la columna vertebral de la memoria sonora de un país. Surgidos en principio para responder a las necesidades de la emisión, los archivos de radio han ido aumentando su valor de forma progresiva desde que, en 1957, en la Exposición Internacional de Bruselas presentaron por Radio Francia grabaciones de voces de escritores como complemento a documentos visuales.

El desarrollo de los archivos de la radio ha sido objeto de un creciente interés por parte de los investigadores, porque se han dado cuenta de que son una fuente riquísima de datos y testimonios sobre la cultura, la política y la sociedad.

La abundancia y generación diaria de documentos sonoros reitera la importancia que cobra la documentación como área fundamental en las radiodifusoras públicas y privadas, en las universidades e instituciones y empresas de producción, pero además exige una serie de reglas que permitan organizar los miles de documentos sonoros que cons-

tituyen los archivos fonográficos. De ahí que los procesos de catalogación (entendidos como la descripción de un documento) y la clasificación (es decir, el análisis de un documento para ser identificado y ordenado por clases) constituyan una base para la organización de los acervos a fin de que puedan ser almacenados, recuperados y ofrecidos a los usuarios para satisfacer las necesidades de información. Más aún, la catalogación permitirá identificar y documentar la vasta memoria sonora con que cuenta nuestro país, paso necesario en la no menos vasta tarea de preservar ese patrimonio.

### *La Norma Mexicana de Catalogación Sonora*

Precisamente por ello, Radio Educación, consciente de la urgente tarea que representa atender el patrimonio sonoro en México, emprendió desde el año 2001 diversas estrategias encaminadas a fomentar la cultura y reconocimiento del valor del patrimonio sonoro de México; entre éstas destaca la Norma Mexicana de Catalogación Sonora.

La propuesta de creación de la Norma Mexicana de Catalogación Sonora es un documento elaborado en diversas sesiones de trabajo por 40 instituciones dedicadas a la conservación de materiales sonoros, tiene como finalidad que las instituciones y personas que resguardan acervos sonoros en nuestro país describan con criterios comunes estos documentos.

El espíritu que alentó las reuniones a partir de las cuales se realizó esta propuesta fue, precisamente, diseñar una herramienta para que los documentalistas pudieran trabajar de forma más eficiente en la catalogación sonora. Sabemos que el trabajo de catalogación profesional es un proceso costoso; por tanto, es importante evitar la duplicidad de esfuerzos y buscar compartir el trabajo terminado de catalogación. La falta de herramientas para la documentación es un problema recurrente de nuestros archivos, situación que ha provocado que miles de horas carezcan de una correcta catalogación. Por ello, esta propuesta está pensada para crear catálogos estandarizados que brindarán a los usuarios la posibilidad de identificar de manera precisa el contenido y el contexto de creación de cada material, lo que facilitará el intercambio de información entre diversos archivos, la consulta del público interesado y el control del patrimonio sonoro de cada institución.

La Norma Mexicana de Catalogación Sonora permitirá catalogar todo tipo de material sonoro en cualquiera de sus etapas, desde su producción hasta su resguardo en archivos o fonotecas. De esta manera, el control físico e intelectual será integral desde el origen de los materiales sonoros y se facilitará su organización en los centros de documentación.

Durante más de seis meses, las instituciones participantes constituyeron la mesa de trabajo para la creación de esta propuesta. Esta labor puede dividirse en dos procesos. El primero consistió en identificar las necesidades y propuestas particulares de catalogación de los archivos participantes. El segundo fue la ardua investigación y documentación con base en las normas de documentación existentes, entre las que destacan la Norma Internacional de Documentación, las Reglas de Catalogación de la Asociación Internacional de Archivos Sonoros y Audiovisuales (IASA) y el Código MARC. En esta tarea debe destacarse con especial atención la participación del Archivo General de la Nación, institución rectora de los archivos en nuestro país.

En la Norma Mexicana de Catalogación Sonora están considerados 28 elementos descriptivos, agrupados en cuatro áreas: identificación, contexto, contenido y condiciones de acceso y uso.

Los campos mínimos establecidos para la catalogación, de acuerdo con esta propuesta, son los siguientes:

1. País y lugar.
2. Nombre de la serie.
3. Título.
4. Fechas.
5. Productor general.
6. Productor, realizador, autor, investigador.
7. Resumen.
8. Género (radiofónico, musical, documento oral).
9. Tema.
10. Soporte.
11. Formato.
12. Duración.

Debido a que la catalogación varía de acuerdo con las necesidades específicas de los acervos, cada institución podrá utilizar, además de

estos doce elementos fijos, otros que se adecúen a las características de sus materiales sonoros.

En la creación de la propuesta de la Norma Mexicana de Catalogación Sonora participaron, entre otras, las siguientes instituciones: el Instituto Nacional Indigenista (hoy Comisión Nacional de Pueblos Indígenas), la Red Nacional de Radiodifusoras y Televisoras Educativas y Culturales, el Instituto Nacional de Antropología e Historia, el Instituto Mexicano de la Radio, Radio Nuevo León, el Instituto Nacional de Bellas Artes, Radio Universidad de Guanajuato, Radio UNAM, la Biblioteca Nacional, la Dirección General de Culturas Populares e Indígenas, el Instituto Mora, El Colegio de México, Radio Universidad Veracruzana, la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia, la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior, Radio Universidad Nacional Autónoma de Puebla, el Centro Nacional para la Cultura y las Artes, el Archivo General de la Nación, el Sistema de Radio y Televisión de Veracruz, la Dirección General de Televisión Educativa, Radio Universidad de Oaxaca y, por supuesto, Radio Educación.

Una vez concluidos los trabajos, la propuesta de creación de la Norma Mexicana de Catalogación Sonora fue presentada para su evaluación al Comité Técnico de Normalización Nacional y Documentación (Cotenndoc). Hasta ahora, esta iniciativa ha sido recibida con beneplácito en las radiodifusoras universitarias; y en la pasada reunión de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior se votó por unanimidad a favor de esta propuesta para catalogar los acervos que obran en mano de los centros universitarios del país.

En Radio Educación nos hemos abocado a la tarea de preservar lo que hemos sido para entender lo que somos y lo que podremos ser. Sabemos que el trabajo que ustedes realizan a favor de sus acervos es una tarea fundamental de la que hay mucho que aprender para forjar a nuevos profesionales: los documentalistas sonoros. De hecho, los archivos de radio demandan un intenso trabajo que sólo los documentalistas sonoros podrán llevar a cabo. Por ello, me atrevo a decir que la documentación de archivos radiofónicos es un nuevo ámbito laboral en el cual la participación de todos ustedes será muy importante. Para contribuir en esta tarea, Radio Educación ha diseñado el primer Diploma-

do en Documentación Sonora, que en breve les daremos a conocer y en el cual están invitados a participar.

En Radio Educación creemos que la documentación sonora es un nuevo ámbito profesional que está surgiendo en nuestro país, donde muchos de los conocimientos de la bibliotecología están presentes y forman parte de un nuevo ámbito de conocimiento necesario para fomentar una cultura de preservación de la memoria sonora.

Estamos frente a un trabajo que demanda todo nuestro empeño y compromiso individual, colectivo, institucional. No podemos creer que la memoria nacional esté constituida solamente por un tipo de documentos. Salvar nuestra memoria es luchar en varios frentes, es socializar nuestras herramientas intelectuales, es compartir victorias y enfrentar juntos cada reto. Nos encontramos en una carrera contra el tiempo, pues cada segundo una parte de nuestra memoria sonora desaparece, y con ella se va, también, un mucho de lo que seremos en el futuro para las generaciones venideras.

# *Convergencia de contenidos: el control de objetos rich media*

GRETE PASCH

Universidad Francisco Marroquín, Guatemala

## *Resumen*

El término «*rich media*» se refiere a páginas *web*, mensajes, u objetos multimedia que usan varios formatos de presentación de información en forma simultánea. Por ejemplo, puede tratarse de una ventana que contiene un video, un texto explicativo y una prueba corta interactiva. En la primera parte del presente trabajo se presentan ejemplos concretos de *rich media* desarrollados en el Departamento New Media de la Universidad Francisco Marroquín (UFM), y se desmenuzan para mostrar su estructura y así comprender cómo están contruidos.

La segunda parte del trabajo se enfoca hacia las oportunidades de liderazgo que el *rich media* presenta al bibliotecario, incluyendo: participar en la investigación de nuevos modelos de catalogación, introducir nueva tecnología a nuestras instituciones, ampliar el rango de servicios que ofrecemos, crear nexos con los usuarios y con los productores de estos objetos, contribuir a preservar y administrar mejor estos objetos, y mejorar la visibilidad de nuestra profesión.

## *¿Qué es rich media?*

La idea básica del *rich media* es integrar en una misma experiencia diversos formatos de presentación de la información.<sup>1</sup> Por ejemplo,

<sup>1</sup> *Rich media* sería, literalmente, en español, un «medio rico», o «medios enriquecidos», ambas frases bastante torpes y que no logran expresar la idea de un medio de presentación digital que tiene más riqueza que los «multime- ...»

Figura 1  
Ejemplo de objeto usando *rich media*  
construido con SMIL para el Real Player



en lugar de abrir un video en una aplicación como Windows Media Player, en la pantalla encontraremos una ventana donde se integra el video con las imágenes que el conferencista fue proyectando e incluso con la transcripción de su plática. Adicionalmente, el *rich media* aprovecha la posibilidad de interactuar en tiempo real que ofrece Internet, por lo que junto al video, imágenes y trans-

cripción, podríamos también tener una encuesta para responder, o una prueba corta interactiva para verificar que entendimos la presentación. Los objetos *rich media* se utilizan en la educación, el entretenimiento, y también en la promoción.<sup>2</sup>

La denominación *rich media* apenas se está popularizando,<sup>3</sup> pero las aplicaciones que merecen este nombre empezaron desde junio de 1998, cuando el World Wide Web Consortium (W3C) recomendó el SMIL (Synchronized Multimedia Integration Language, pronunciado «smail») como estándar para sincronizar multimedia.<sup>4</sup> Desde entonces, empezamos a experimentar con SMIL para indexar videos (Pasch y Stewart, 2002).

La figura 1 muestra un ejemplo de sincronización usando SMIL y el *player* de Real Networks. Se trata de una presentación que José Piñera

... dios». Por lo tanto, a falta de una mejor frase en español, al menos por ahora, uso «*rich media*».

<sup>2</sup> Véase la página «An overview of *rich media*» de Boldfish, empresa dedicada al mercadeo directo vía e-mail, incluyendo el envío de mensajes en *rich media*: [www.boldfish.com/BF\\_emguide/Notes/richmedia.html](http://www.boldfish.com/BF_emguide/Notes/richmedia.html).

<sup>3</sup> Una búsqueda sencilla en Google a finales de noviembre 2003 reveló aproximadamente siete millones de páginas que mencionan la frase «*rich media*», versus unos 32 millones que mencionan «multimedia».

<sup>4</sup> Véase el sitio de W3C: [www.w3.org/AudioVideo](http://www.w3.org/AudioVideo).



Figura 2  
Código SMIL para definir el objeto  
que se muestra en la figura 1

```

<smil>
  <head>
    <meta name="title" content="Jose Pinera"/>
    <meta name="author" content="New Media"/>
    <meta name="copyright" content="(c) 2001-2002 NFM"/>
    <layout>
      <root-layout width="640" height="320" background-color="black" />
      <region id="links_region" width="320" height="240" left="0" top="0" fill="white"/>
      <region id="video_region" width="320" height="240" left="321" top="0" />
      <region id="caption_region" width="640" height="30" left="0" top="241" />
    </layout>
  </head>
  <body>
    <par>
      <seq>
        <video src="milagrochileno.rm" clip-begin="00:00" clip-end="2:49"
          region="video_region" />
        <video src="milagrochileno.rm" clip-begin="0:00" region="video_region" />
      </seq>
      <textstream src="pinera_tit.rt" region="links_region" />
      <textstream src="pinera_capt.rt" region="caption_region" fill="freeze" />
    </par>
  </body>
</smil>

```

dio en nuestra Universidad en octubre de 2001. La región 1 contiene el índice del video. Al seleccionar un ítem del índice, el video se mueve al punto correspondiente. En la región 2 aparece el video, y en la región 3 un texto sincronizado, que va cambiando a medida que avanza el video. La definición de las regiones es flexible en cuanto a tamaño y colocación. El contenido de cada región puede ser un video, un audio con sus respectivos botones de control, textos, gráficas, o animaciones, que van presentándose en paralelo o en secuencia. La sincronización de contenidos en el tiempo se expresa en SMIL.

La figura 2 muestra el código en SMIL que define los metadatos, las regiones desplegadas en el *player*, y los contenidos que serán mostrados. Nótese que los contenidos constan de tres partes, cada una corresponde a una región. Una es el video, *milagrochileno.rm*, en el formato «rm» definido por Real Networks, que tiene una duración de 2 horas con 49 minutos. Las otras partes son dos *textstreams* (flujos de texto) en formato «rt» (*real text*) también definido por Real Networks: *pinera\_tit.rt* (véase anexo 1a) que contiene el índice, y *pinera\_capt.rt* que contiene la captura de texto o transcripción (véase anexo 1b).

Figura 3  
Ejemplo de objeto *rich media*  
construido con GlifosMedia



Al aparecer SMIL, también se desarrollaron varios productos que facilitaban la generación de *rich media* en SMIL, como el Real SlideShow para sincronizar imágenes con audio, el PresenterOne, y en especial el GRINS de Oratrix. Pero faltó una pieza clave: a pesar de que participó en la definición de SMIL, Microsoft nunca apoyó al estándar activamente (Boeri, 2002), por lo que éste no llegó a tener la popularidad esperada. Sin embargo, Microsoft ideó algo más interesante: al exponer los objetos del Windows Media Player, es posible controlar el *player* desde una variedad de lenguajes de programación. Con el tiempo, varias empresas han creado sistemas propietarios de presentación que integran el Windows Media Player.<sup>5</sup> Tomando ventaja de la flexibilidad que esto ofrece, la empresa nTropic desarrolló un presentador de contenidos, llamado GlifosMedia. Además de poder definir todas las regiones deseadas, GlifosMedia permite tener cualquier número de *layers*, es decir, capas en cada región, incluyendo aplicaciones como un mini-editor para tomar apuntes. Todos los componentes se muestran en la misma ventana del *browser*, como puede verse en la figura 3. La definición de estructuras, metadatos y contenidos se hace en un lenguaje totalmente abierto basado en XML, como se muestra en la figura 4.

La primera sección contiene los metadatos, en este caso expresa-

<sup>5</sup> Algunos usan Windows Media Player, otros el Real Player u otros *plugins* para mostrar video y/o audio. Para citar algunos ejemplos, el proyecto «VideoTraces» ([depts.washington.edu/pettt/projects/videotraces.html](http://depts.washington.edu/pettt/projects/videotraces.html)); el producto MediaSiteLive de SonicFoundry ([www.sonicfoundry.com](http://www.sonicfoundry.com)); virage.com; y el mismo Microsoft Producer ([www.microsoft.com/office/powerpoint/producer/](http://www.microsoft.com/office/powerpoint/producer/)). Véase también Stewart et al., 2003.

Figura 4  
Código GML (Glifos Markup Language) para definir  
el objeto que se muestra en la figura 3

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1252" ?>
<gml xmlns:gm="http://glifos.com/namespaces/gml/1.0">
<dc:metadata xmlns:dc="http://purl.org/dc/elements/1.0/">
  <dc:Title>Proyectos Contemporáneos</dc:Title>
  <dc:Creator>Arg. Asel Perceles</dc:Creator>
  <dc:Date>2001-10-04</dc:Date>
  <dc:Publisher>IFN - New Media</dc:Publisher>
</dc:metadata>
<media src="ufn.edu.gt/media.wmv" width="320" height="240" />
<iText label="Contenido" type="toc" language="ES" src="pliegue2_toc.xml" />
<iText label="Slides" type="slides" language="ES" src="pliegue2_slides.xml" />
</gml>
```

dos en Dublin Core.<sup>6</sup> Luego se definen todos los contenidos: un video (media.wmv), la tabla de contenido, y las imágenes sincronizadas («Slides»). Los tiempos se dan por medio de segmentos, por ejemplo:

```
<iText label="Contenido" type="toc" language="ES">
  <segment start="0:20">Introducción</segment>
  <segment start="2:11">Frank Gehry/Guggenheim de Bilbao</segment>
  ...
</iText>
```

Los segmentos pueden ser parte de otros segmentos, sin límite en cuanto a los niveles. Los iTexts pueden ir detallados dentro del archivo GML primario, o en archivos separados, como es el caso en este ejemplo, en el cual la tabla de contenido se encuentra en el archivo pliegue2\_toc.xml (anexo 2a) y la definición de las imágenes sincronizadas en pliegue2\_slides.xml (anexo 2b).

Nótese que aquí no es necesario definir las «regiones» en las que aparecerá cada contenido, ya que GML separa la forma del contenido, y de esta manera facilita la presentación del mismo objeto para diversas plataformas, como la Palm Pilot. Para adecuar el objeto a una plataforma específica, el GML se transforma usando un *skin*<sup>7</sup> en XSLT que rápida-

<sup>6</sup> Véase [www.dublincore.org](http://www.dublincore.org) para información completa sobre este estándar.

<sup>7</sup> El término *skin* (piel, en inglés) empezó a usarse con los *players* de audio, ...

mente (e incluso, sobre la marcha) crea la presentación necesaria. En el caso del objeto mostrado en el ejemplo, la aplicación del *skin* también crea una página para el índice y otra para las imágenes. Éstas se despliegan juntas usando *frames* (marcos). Por lo tanto, la presentación que vemos en la figura 3 tiene los siguientes componentes:

- Una página *web* principal más 2 páginas (una por cada región de texto).
- Un archivo de video.
- 49 *slides* en formato jpg.
- Archivos de texto, imagen, y aplicación del Glifos MediaPlayer.
- Un archivo ejecutable que acompaña a la presentación, y que es el responsable de presentar todos los componentes anteriores de manera sincronizada.
- El archivo GML, que debe ser guardado para aplicar futuros cambios y generar nuevas expresiones del contenido para otras plataformas o para presentaciones diferentes.
- Un *skin* que transforma todos los componentes más el GML a una presentación coherente.

Este objeto *rich media* consta, al menos, de tres archivos HTML, un video y muchas imágenes. Cada una de estas piezas fue creada y está almacenada independientemente de las otras. Lo que las une en una sola presentación interactiva es la aplicación del Glifos Media Player. Otros componentes que pueden formar parte de un objeto *rich media* son: animaciones (e.g., Flash y Shockwave), audios, *pop-ups*, y objetos interactivos (e.g., juegos, y encuestas).

### *Rich media: oportunidades de liderazgo*

Ahora que ya tenemos una mejor idea de qué son los objetos *rich media* podemos reflexionar sobre al menos cinco oportunidades que dichos objetos brindan a profesionales de la información, como bibliotecarios y archivistas, pero en general a toda persona involucrada en la administración de recursos digitales.

---

...☞ que permiten cambiar la apariencia de los botones, sus colores, forma y tamaños (o sea, cambiar su *skin*). En el caso del Glifos MediaPlayer, aplicar diferentes *skins* permite adaptar la funcionalidad del *player* para diversas plataformas.

**1. Investigación de nuevas estructuras para catalogación y acceso.** Tradicionalmente, en la catalogación bibliográfica tratamos a cada ítem tangible, digamos un libro o un *videocassette*, como un paquete catalogable. Por supuesto, estamos simplificando, pues en la vida diaria, el catalogador debe manejar casos atípicos, como la recopilación de las obras de varios autores en el mismo tomo, o más complejos, como juegos de libros acompañados por CD y relacionados con un *website* explicativo. En estos casos, puede existir la tentación de catalogar cada parte separadamente, ya que físicamente son diferentes y separables. Sin embargo, ya tenemos procedimientos establecidos que nos dan permiso de tratarlos como un sólo «paquete». En contraste, en el caso de los objetos *rich media*, tenemos una presentación que parece ser «un paquete», pero que, como ya vimos, consta en realidad de muchas partes independientes, y cualquiera de éstas podría en algún momento tener un interés por sí misma para algún usuario. Nuestra primera reacción será descartar esa posibilidad, pero consideremos la funcionalidad de búsqueda de imágenes que ofrece Google: ¿quién no la ha usado para encontrar una gráfica para un reporte, o una ilustración para una presentación? De igual manera, la tabla de contenido por sí misma puede servirnos para darnos una idea de la estructura del tema que se trata en el objeto. Y el archivo de video ciertamente puede ser un contenido individual. Sin embargo, sí existe la intención de un «paquete catalogable», virtual (porque no existe como tal, pero sí como un «lugar» o «recurso» identificado por un URL). De allí, los metadatos incluidos en el GML, que pueden ser exportados a un repositorio y utilizados para dar acceso a la presentación. En conclusión, los objetos *rich media* nos obligan a reflexionar sobre los problemas de catalogación y acceso a recursos digitales, y así nos retan a abrir nuevos caminos en el control bibliográfico.

**2. Acercarnos a usuarios y autores de rich media.** Las colecciones de hoy ya no están formadas sólo por recursos tradicionales, sino que poco a poco empiezan a incorporar los formatos que son más comunes para la mayoría de usuarios de sistemas digitales, incluyendo libros electrónicos, bases de datos, referencia a sitios *web*, y objetos *rich media*. El desarrollo de redes inalámbricas y el Internet en casa nos permiten llevar todos estos recursos directamente al usuario. Nos acercamos a ellos al ayudar-

les a usar mejor estos recursos, lo cual en New Media UFM lo logramos a través de cursos gratuitos que ofrecemos periódicamente. Además, como tendremos que agregar estos objetos a nuestras colecciones, llegamos a conocer a los autores de *rich media*, en especial los que se encuentran en nuestra institución. Por parte de New Media UFM, asesoramos a los profesores y estudiantes que deseen producir sus propios materiales. También estamos en contacto con productores locales y festivales de cine. Con todo esto, fortalecemos los vínculos con nuestra comunidad.

**3. Ampliar radio de acción de nuestra profesión.** Durante este Coloquio, Carol Brey mencionó los *blogs* (diarios o *logs* vía *web*) como un nuevo formato de distribución de información. Un *blog* puede contener información importante, pero al igual que un *chat* (charla en línea), un correo electrónico, o un objeto *rich media*, puede perderse fácilmente. Todo bibliotecario tiene experiencia en recolectar, organizar, y hacer accesibles diversos formatos a diversos tipos de usuarios, y puede actuar en la preservación de medios digitales. Por ejemplo, en New Media UFM mantenemos un archivo de aproximadamente 170 videos y audios indexados, producidos localmente, incluyendo conferencias por personajes invitados, como Luis Pazos y Steve Forbes; eventos importantes, como la lección inaugural y discursos oficiales; y documentales y promocionales de la Universidad.<sup>8</sup> También debemos aconsejar constantemente a profesores y estudiantes que desean utilizar materiales de otros autores en sus propias obras o materiales educativos. Dado que un objeto *rich media* puede incorporar fácilmente desde textos hasta *clips* de video, está en nuestras manos asesorarlos para que no violen los derechos de otros. Por ejemplo, nuestra política es pedir siempre la autorización del presentador antes de empezar a grabarlo. Hasta la fecha, solamente una conferencista se negó a firmar, y no la grabamos. Para los bibliotecarios está bien clara la perspectiva global en la administración y uso de recursos de información, por lo que su aporte a nivel de toda la institución puede ser muy valioso.

<sup>8</sup> Todos estos pueden ser vistos, sin restricción, a través de nuestro *website*, [www.newmedia.ufm.edu/](http://www.newmedia.ufm.edu/)

**4. Introducir tecnología y crear productos.** Como primer paso, tenemos que entender la tecnología que usan y que usarán nuestros clientes. La biblioteca es un lugar ideal para introducir nuevas tecnologías, ya sea como base de prueba (Pasch, 2004), para atraer expertos que impartan cursos, y también para experimentar en la creación de nuevos formatos de información. Los objetos *rich-media* hacen posible «transmitir la riqueza de un video (un proceso de manufactura, el lenguaje corporal al atender un paciente, la pasión por un tema), sin perder la funcionalidad de un libro: localizar una sección o una palabra, analizar una gráfica, hacer anotaciones, marcar partes específicas (*bookmarks*), y extraer referencias». <sup>9</sup> En New Media UFM hemos usado objetos *rich media* para montar cursos completos para instrucción a distancia vía *web*, con buenos resultados (Pasch, 2002).

**5. Mejorar nuestra visibilidad.** Como tecnología innovadora y eficiente, los objetos *rich media* que hemos producido en New Media UFM nos han dado gran visibilidad en dos frentes. Primero, fuera del campus, nuestros recursos son públicamente usados desde todo el mundo vía Internet. Y segundo, el departamento de relaciones públicas de la Universidad siempre incluye nuestro departamento en la agenda de todos los visitantes al campus. Durante 2003, recibimos más de 50 visitantes a quienes tuvimos oportunidad de describir nuestros programas de trabajo y mostrarles ejemplos de los recursos que producimos. Esta es una de las formas en que recibimos reconocimiento por nuestro trabajo.

### **Conclusiones**

Los objetos *rich media* permiten reunir en una presentación diversos formatos y funcionalidades. Esto, como hemos visto, nos plantea el reto de entender la tecnología y de administrarla para poderla aprovechar al máximo. También le ofrece al bibliotecario una oportunidad de aplicar los principios de su profesión en un área tecnológica en crecimiento, y así mantener su liderazgo.

<sup>9</sup> Véase: [www.glifos.com/media/m-0.htm](http://www.glifos.com/media/m-0.htm).

**Referencias**

- Boeri, Robert J. 2002. «*Rich media* knowledge strategies: why aren't we SMILing?», en *eContent Magazine*, (octubre). Disponible en: <http://www.econtentmag.com/Articles/ArticleReader.aspx?ArticleID=779&AuthorID=10>
- Pasch, Grete y Quinn Stewart. 2002. «Using the Internet to teach the Internet: an opportunistic approach,» *The Electronic Library*, v.20, no.5: 401-412. Disponible en: [http://www.gslis.utexas.edu/~gpasch/tel/pasch\\_stewart.html](http://www.gslis.utexas.edu/~gpasch/tel/pasch_stewart.html)
- Pasch, Grete. 2003. «Usos del Video Digital en la Educación Universitaria,» *DIDAC Universidad Iberoamericana*, no. 42 (Primavera): 32-35. Disponible en: <http://www.newmedia.ufm.edu.gt/gpasch/didac/pasch.html>
- 2004. «Cautious but decisive: ten years of information services implementation at the Universidad Francisco Marroquín in Guatemala,» en *Science and Technology Libraries* (en imprenta). Versión preliminar disponible en: <http://www.newmedia.ufm.edu.gt/gpasch/slalmd/pasch.html>
- Stewart, Avare', Patrick Wolf, y Matthias Hemmje. 2003. «Media and metadata management for capture and access systems in electronic lecturing environments,» en ICME2003, IEEE. pp. II 685- II 688.



Anexo 1

Código SMIL complementario para ejemplo en las figuras 1 y 2

a) Archivo pinera\_tit.rt (rt=»real text») que contiene la tabla de contenido:

```

<smil xmlns:rt="http://www.smil3.org/ns/SMIL3-RT" >
  <head>
    <meta charset="UTF-8" />
    <title>
      <rt:RealText id="rt1" />
    </title>
  </head>
  <body>
    <div style="text-align: center;">
      <rt:RealText id="rt2" />
    </div>
    <div style="text-align: center;">
      <rt:RealText id="rt3" />
    </div>
  </body>
</smil>

```

b) Archivo pinera\_capt.rt, que contiene el texto sincronizado:

```

<smil xmlns:rt="http://www.smil3.org/ns/SMIL3-RT" >
  <head>
    <meta charset="UTF-8" />
    <title>
      <rt:RealText id="rt1" />
    </title>
  </head>
  <body>
    <div style="text-align: center;">
      <rt:RealText id="rt2" />
    </div>
    <div style="text-align: center;">
      <rt:RealText id="rt3" />
    </div>
  </body>
</smil>

```

Anexo 2

Código GML complementario para ejemplo en las figuras 3 y 4

a) Archivo pliegue2\_toc.xml que contiene la tabla de contenido:

```

...
<iText label=»Contenido» type='toc' language=»ES»>
  <segment start=»0:20"»>Introducción</segment>
  <segment start=»2:11"»>Frank Gehry/Guggenheim de Bilbao</segment>
  <segment start=»4:11"»>Espacios</segment>
  <segment start=»4:55"»>Peter Eisenman/Rebstock Park (parte 1)</segment>
  <segment start=»8:37"»>Tipologías de Frankfurt</segment>
  <segment start=»13:18"»>René Thom/Morfogénesis</segment>
...

```

```

<segment start=>16:41">Peter Eisenman/Rebstock Park (parte
2)</segment>
<segment start=>25:31">Peter Eisenman/Emory University</
segment>
</iText>

```

***b) Archivo pliegue2\_slides.xml que contiene la sincronización de imágenes:***

...

```

<iText label=>Slides> type='slides' language=>ES>>
  <segment start=>00:00"><img src=>slide00.jpg> /> </segment>
  <segment start=>00:20"><img src=>slide00.jpg> /> </segment>
  <segment start=>02:11"><img src=>slide01.jpg> /> </segment>
  <segment start=>04:11"><img src=>slide02.jpg> /> </segment>
  <segment start=>04:55"><img src=>slide03.jpg> /> </segment>
  <segment start=>05:39"><img src=>slide03a.jpg> /> </segment>
  <segment start=>05:57"><img src=>slide03b.jpg> /> </segment>
  <segment start=>06:11"><img src=>slide03a.jpg> /> </segment>
  <segment start=>06:42"><img src=>slide03b.jpg> /> </segment>
  <segment start=>07:03"><img src=>slide03.jpg> /> </segment>
  <segment start=>07:53"><img src=>slide04.jpg> /> </segment>
  <segment start=>08:37"><img src=>slide05.jpg> /> </segment>
  <segment start=>10:20"><img src=>slide06.jpg> /> </segment>
  <segment start=>11:18"><img src=>slide07.jpg> /> </segment>
  <segment start=>13:18"><img src=>slide08.jpg> /> </segment>
  <segment start=>16:41"><img src=>slide09.jpg> /> </segment>
  <segment start=>17:58"><img src=>slide10.jpg> /> </segment>
  <segment start=>22:25"><img src=>slide11.jpg> /> </segment>
  <segment start=>24:11"><img src=>slide12.jpg> /> </segment>
  <segment start=>24:28"><img src=>slide13.jpg> /> </segment>
  <segment start=>24:49"><img src=>slide14.jpg> /> </segment>
  <segment start=>25:08"><img src=>slide15.jpg> /> </segment>
  <segment start=>25:20"><img src=>slide16.jpg> /> </segment>
  <segment start=>25:31"><img src=>slide17.jpg> /> </segment>
  <segment start=>26:30"><img src=>slide18.jpg> /> </segment>
  <segment start=>27:41"><img src=>slide19.jpg> /> </segment>
</iText>

```

## *Retos y oportunidades de la profesión bibliotecaria: los nuevos liderazgos en la era de la información*

SAÚL ARMENDÁRIZ SÁNCHEZ  
Asociación Mexicana de Bibliotecarios

### *Resumen*

El objetivo de este trabajo es mostrar las oportunidades y retos para el profesional de la información en el siglo XXI, así como su capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y liderar con éxito los actuales y nuevos quehaceres con los que tendrá que convivir en esta era de la democratización del acceso a la información.

Así mismo, se busca plantear los posibles campos de liderazgo bibliotecario en un corto plazo y los elementos laborales y académicos en que se deberá fortalecer para llegar al éxito deseado, sin descuidar lo ya ganado.

Para ello, se inicia con un recorrido por los cambios bibliotecológicos representativos y en los cuales el bibliotecario ha tenido éxito y mantiene la supremacía, gracias a su visión y participación interdisciplinaria. Enseguida, se comparan las características y campos de acción de los líderes bibliotecarios, sobre todo mexicanos, que se han abierto camino en las últimas décadas.

Por otro lado, se muestran los posibles espacios de competencia a los cuales nos enfrentaremos, al igual que algunos retos y oportunidades para liderar su conformación y desarrollo en lo que atañe a nuestra actividad, sin invadir áreas que no nos correspondan.

En la última parte se dan a conocer experiencias sobre la visión de los nuevos liderazgos en la profesión del bibliotecario y los elementos por considerar del personal que estará en la cúspide, representando al gremio. Con ello se concluye que las tecnologías y la globalización, entre

otros elementos, han dado sentido al surgimiento de nuevas herramientas para el manejo y consulta de la información, así como la monopolización y fusión de empresas en la industria de la información han llevado a poner en práctica otras actividades y a la vez alternativas laborales y académicas que tendrán que ser dirigidas por personal capacitado que entrará al contexto nacional y mundial como líder en el posicionamiento de las bibliotecas y los bibliotecarios.

### *Introducción*

La revisión de los documentos se llevó a cabo con la finalidad de conformar un panorama sobre los retos y oportunidades a los que se tendrá que enfrentar el bibliotecario en este milenio de movimientos sociales y políticos.

En la mayoría de los documentos se expuso el impacto de las tecnologías de información en el bibliotecario y cómo debería aprovecharlas, éstas auxilian en la búsqueda de información, la cual obliga al personal de la biblioteca a cambiar su metodología de trabajo y a enfrentarse a retos aún por definir.

Hablar sobre el futuro del bibliotecario, su impacto y los retos que deberá vencer para el eficiente funcionamiento de las bibliotecas y su permanencia en la vida productiva de las naciones es, sin duda, un tema muy amplio y quizá muy complicado debido a la trascendencia social que tiene este personaje en la vida de las naciones, y más si lo combinamos con aspectos que aún no enfrentamos y que están en constante evolución, como son los avances científicos y las telecomunicaciones y su aplicación a la difusión de la información. Sin duda, para tratar sobre el futuro debemos hacer un estudio amplio sobre diferentes aspectos, a esto se le llama «prospectiva», la cual consiste, en términos muy amplios, en conocer el pasado, entender, manejar, proyectar y participar en el presente, aplicar todo esto hacia los diferentes escenarios que se pueden presentar y encaminar nuestros esfuerzos para que ello se cumpla.

Como vemos el proceso futurista que buscamos al proponer oportunidades, actividades y retos a enfrentarse por parte de los bibliotecarios, dependerá en gran medida de un número significativo de factores internos y externos en donde se desenvuelve este profesional, los cua-

les llevarán a precisar las diferentes alternativas que tendrá en el ejercicio de su profesión en las próximas décadas.

Al realizar el trabajo fue muy difícil determinar a ciencia cierta en qué momento se enfrentará el bibliotecario a los retos que propongo y a la forma de liderarlos, por ello podríamos titular este trabajo como «Los retos del bibliotecario en los próximos 20 años».

Quizá una de las partes de la prospectiva que estamos presentando sea encaminar nuestros esfuerzos para que se cumplan, debido a que esto es un compromiso individual, pero sobre todo grupal, impulsado por las escuelas y las asociaciones de bibliotecarios, que deben ser propositivas de manera local, nacional y mundial con los mismos objetivos y metas por cumplir.

### *Los primeros retos y oportunidades*

La historia de la bibliotecología va estrechamente ligada al desarrollo del libro, las bibliotecas, la cultura y la sociedad. El bibliotecario ha sido parte esencial para su integración a la comunidad así como su apoyo al desarrollo personal, institucional, local o nacional.

El bibliotecario ha luchado contra infinidad de dificultades para poder ser uno de los representantes sociales en estos días de la cultura y la educación en el mundo, su papel ha pasado por diversas etapas, madurando su visión y fortaleciendo sus conocimientos.

La vida de las bibliotecas y de su personal esta íntimamente ligada a los cambios sociales y económicos, sobre todo a los avances tecnológicos que se han dado en los últimos años. Por ende, el bibliotecario ha aprendido a enfrentarse con retos de gran magnitud que afectan el eficiente funcionamiento de las unidades de información que coordina y que lo obligan a actualizarse y a integrarse a un mundo nuevo en donde las economías son la base para el movimiento de las naciones.

Durante los siglos XVIII y XIX, las bibliotecas y los bibliotecarios debieron enfrentarse a cambios estratégicos para integrarse a la vida productiva de los países. El bibliotecario buscó la manera de solucionar cada problema y no dejó que su labor se viera mermada por cuestiones de índole política, colocando a las bibliotecas en un lugar privilegiado ante la sociedad. Logró liderar proyectos enfocados a cubrir las necesi-

dades de información de los usuarios, trabajando por un objetivo: las bibliotecas y la información.

En estos dos siglos, los retos y oportunidades de quienes ahora conocemos como profesionales de la información se enfocaron, sobre todo, a exponer la importancia de las bibliotecas y de su personal para el apoyo en las tareas culturales y educativas de los países. Esta labor, con base en la bibliografía leída, la podemos dividir en tres líneas de acción:

*1. El posicionamiento social.* El primer reto y, por ende, el primer logro del bibliotecario en los siglos señalados fue el trabajar para que su figura fuera reconocida y valorada por la sociedad como ente de apoyo a los individuos y a las instituciones para su desarrollo y bienestar.

Este quizá fue el principal cambio bibliotecológico que permitió ampliar la visión y el concepto de las bibliotecas, sus servicios y su personal ante una sociedad con necesidades tan diversas y en constantes movimientos políticos y sociales en donde sus integrantes se veían afectados de forma directa, ya que los intereses se enfocaban sobre todo a los conceptos primarios de vida, dejando al final los aspectos educativos y culturales de donde la biblioteca y el bibliotecario se desprendían.

Esta batalla en terreno ajeno llevo al bibliotecario a enfrentar uno de sus más importantes retos y, a su vez, una de las mejores oportunidades para ser reconocido como profesional por la sociedad. La participación de líderes bibliotecarios a nivel mundial, sobre todo de las áreas de la documentación y de la clasificación de los acervos, así como la participación de organismos internacionales permitió que el bibliotecario tomara una de las banderas de líder y entrara de lleno a la integración social de la cultura y la educación en todos los niveles y ser reconocido por la comunidad como un personaje importante y necesario para su desarrollo.

*2. Organización de colecciones.* La documentación y la organización de colecciones fueron dos de los temas de mayor interés y a su vez dos de los retos que debió vencer nuestro personaje, llevándolo a ser el único en el manejo de estas dos técnicas y, al mismo tiempo, a representarlas a nivel mundial.

El desarrollo de congresos y reuniones para estudiar este tema en el mundo le permitieron incursionar en otras áreas que estaban siendo dirigidas por profesionales ajenos a nuestra profesión.

Para vencer las adversidades y seguir siendo un líder ante la sociedad, el bibliotecario buscó la manera de demostrar sus habilidades y establecer normas internacionales para la organización de los acervos, como son los sistemas de clasificación que aún utilizamos y las reglas para la descripción física de los libros.

Los retos enfrentados con estas herramientas y los logros obtenidos están estrechamente ligados con el momento social que vive el bibliotecario, el cual demuestra con su trabajo el porqué es líder en ese momento en el trabajo de las bibliotecas y en el ofrecimiento de servicios de información.

**3. Educación bibliotecológica.** Ya posicionado socialmente, el bibliotecario debía seguir liderando diversas actividades, sobre todo aquellas que estaban trabajadas por profesionales ajenos a nuestra profesión. De ello surge la educación bibliotecológica como uno de los nuevos retos de finales del siglo XIX y como un parteaguas para un mejor posicionamiento social del bibliotecario y como una oportunidad de participar como líder ante una sociedad que requería en ese momento un mayor número de información.

Esta educación surge sobre todo en los países desarrollados, en donde las bibliotecas ya cuentan con una gran aceptación por parte de la sociedad y existe un gran interés por parte de las personas que laboran en éstas.

Reto crítico, pues se desconocía plenamente el impacto que tendría en el mundo y la aceptación social de la misma, ya que era una disciplina nueva como plan de estudios y con poca difusión en las instituciones. El reto fue superado pero además le dio posibilidades a los bibliotecarios de figurar en los programas de estudio de diversas universidades y difundir ante millones de personas la importancia de ser bibliotecario y de trabajar en beneficio de una comunidad.

**4. Más y mejores servicios de información.** Enlazados a todo lo anterior se dan los servicios de información, los cuales son la parte viva de la bi-

biblioteca, ofrecidos por bibliotecarios ya con presencia social, con herramientas, manuales de búsqueda de información y organización de colecciones, en donde el bibliotecario comienza a ofrecer cada día más y mejores servicios a su comunidad, tratando de satisfacer las necesidades de información de éstos, que crecen día a día sin dejar de experimentar cambios constantes.

Los servicios son el reto que hasta el momento y en el futuro el bibliotecario tendrá que enfrentar y solucionar, sin descuidar ninguna de sus actividades y que lo llevarán a liderar proyectos de información.

Durante estos dos siglos el cambio, aceptación y solicitud de los servicios no varió en gran medida, y mucho se debía a la presencia y al logro de los objetivos que el bibliotecario se había planteado para su ofrecimiento.

El tener en funcionamiento una gama importante de servicios y ver la posibilidad de que éstos podrían crecer a futuro, obligó al bibliotecario a actualizarse y complementarse con diferentes disciplinas, tratando de seguir a la vanguardia en su área.

Los servicios básicos, y sobre todo la orientación que ofrecían los bibliotecarios a los usuarios, le dieron una mayor presencia social a la biblioteca y con ello a su personal, que no dejaba de modernizar su actividad.

### *Los retos y las oportunidades en la primera mitad del siglo XX: el camino a la bibliotecología moderna*

Modernidad es una palabra de uso constante en la sociedad y significa, de manera abreviada, emplear nuevas herramientas y mecanismos para la realización de tareas que antes se efectuaban de modo más rústico.

La primera mitad del siglo XX se distingue por los grandes avances tecnológicos y por la diversidad social y política presentada, pero aún más por los dos movimientos bélicos que llevaron a las naciones a aplicar todos sus conocimientos para superar favorablemente los embates a los que se enfrentaban.

Durante esta etapa de la historia de las bibliotecas y los bibliotecarios, los retos y oportunidades cambiaron; los lineamientos obligaron a los bibliotecarios a buscar nuevos métodos para ser líderes en su área, sin tener que competir de forma directa con otras profesiones.



En este periodo, los principales retos afrontados por nuestros antecesores fueron:

**1. La formación de bibliotecas.** Reto que aún enfrentamos y cuyo concepto y objetivos varían dependiendo de las necesidades de los usuarios. Durante este periodo se da con mayor fuerza la especialización de las bibliotecas y se conforman grupos de interés con base en las necesidades de los usuarios. De aquí que surja una división más amplia de las bibliotecas: las bibliotecas universitarias, especializadas, escolares, públicas y las colecciones infantiles.

Los retos se inclinan sobre todo hacia las bibliotecas con colecciones especializadas donde los usuarios se vuelven más exigentes y el bibliotecario debe cubrir en mayor medida sus necesidades de información. Se inicia el periodo de conformación de redes de bibliotecas y se trabaja en implementar nuevas herramientas y técnicas para la consulta y recuperación de información que, a la larga, serían el preámbulo para las bases de datos que actualmente conocemos.

El reto es superado oportunamente gracias a la especialización también del bibliotecario y a la integración de grupos de trabajo que lidera y que le permiten contar con una nueva visión de las necesidades de información de sus usuarios.

La división temática en mayor grado de las bibliotecas, la conformación de nuevas bibliotecas y colecciones que antes no existían y la prestación de más y mejores servicios siempre han sido una constante en la vida de las bibliotecas y de su personal, quienes lo han superado satisfactoriamente y han alcanzado las metas establecidas.

**2. Selección y adquisición bibliográfica.** Un nuevo reto a principios del siglo XX es la selección y adquisición de material bibliográfico, en donde se dieron diversos congresos para establecer mecanismos que permitieran a las bibliotecas realizar un eficiente proceso en estas actividades.

Debido a la explosión del conocimiento después de la primera y segunda guerra mundiales, el reto a vencer era el de que las bibliotecas contaran con los materiales de calidad y suficientes para apoyar sus labores sustantivas.

Ante esta problemática, los bibliotecarios se enfrentaron a diferentes retos que convirtieron en oportunidades para aprovechar su presencia social ante los proveedores de servicios y productos de información, lo que los auxilió para conformar verdaderas colecciones especializadas que apoyaban a grupos importantes de especialistas que requerían de información actual.

Los retos se superaron gracias a la creatividad del bibliotecario, pero sobre todo a los apoyos ofrecidos por las instituciones al estar concientes que las bibliotecas son los entes de apoyo a la investigación, la docencia, la promoción de la cultura y uno de los primeros lugares en donde el ser humano se integra al mundo educativo.

**3. Control bibliográfico.** La primera mitad del siglo XX vio nacer las primeras propuestas del control bibliográfico internacional, en donde el bibliotecario debía ser el líder para su organización y distribución y considerar este proyecto como un reto y, a su vez, como una nueva oportunidad de posicionarse ante la ya impactante cantidad de profesiones que existían en ese momento.

El control bibliográfico pasó a ser la herramienta que abrió paso para que en la siguiente mitad del siglo se permitiera crear protocolos de intercambio de información electrónica entre los diversos sistemas de automatización. En este caso el reto no ha sido superado, pero se ha estado trabajando en él y aprovechándolo día a día como una oportunidad que le ha permitido al bibliotecario participar como líder.

Al bibliotecario siempre se le ha unido al origen del libro, el cual se ha movido como producto cultural que contiene el registro gráfico del conocimiento y como medio de comunicación a largo plazo.

Existen testimonios muy antiguos del interés por el estudio de las bibliotecas: tales son los casos de Calímaco de Alejandría, de los intelectuales y políticos romanos, de los monjes medievales y de los creadores y usuarios de las bibliotecas de catedrales y universitarias. Hay que destacar el papel desempeñado por las bibliotecas en el mundo árabe, donde la alfabetización era tarea encomendada por el Corán, base de su cultura.

A partir del Renacimiento, cuando la preocupación por el estudio y organización de las bibliotecas comienza a tomar carta de naturaleza

en el mundo occidental, la aparición de la imprenta había multiplicado el número de libros existentes y pronto se impuso la necesidad de establecer sistemas eficaces para su correcta utilización. En esta época comienzan a aparecer las bibliotecas reales —que en muchos casos terminarían transformándose en bibliotecas nacionales, alrededor del siglo XVIII—; con frecuencia, estas bibliotecas se ponen en manos de un erudito de prestigio encargado de su gestión.

En España aparecen lo que podríamos considerar como primeros documentos de interés bibliotecario con San Isidoro, quien en sus *Etimologías* se ocupó de ciertos aspectos prácticos de organización; pero cuando encontramos una verdadera preocupación profesional por las bibliotecas es con Hernando Colón y su primer bibliotecario, Juan Pérez. Pronto sería seguido por los autores de memoriales para la creación de la biblioteca de El Escorial, como Juan Páez de Castro, Juan Bautista Cardona o Ambrosio de Morales, aunque todo ello sin llegar a formar un cuerpo de doctrina.

Para 1627, cuando Gabriel Naudé publica el *Auténtico tratado de biblioteconomía*, considerado como el primer texto sobre el particular, la figura del bibliotecario, identificado hasta el momento con las figuras de eruditos pertenecientes a la élite cultural, cambia en el siglo XVII. Pero aún seguirá evolucionando el concepto de bibliotecas, que será considerado predominantemente pedagógico en el siglo XIX y finalmente difusor de conocimientos al final de este siglo y en el actual. Paralelamente cambiará la figura del bibliotecario, quien ahora deberá conocer las técnicas de búsqueda, recuperación y difusión de la información, las nuevas tecnologías en la información, etc. Actualmente, la profesión de bibliotecario se desdobra en documentalistas y bibliotecarios propiamente dichos, profesiones de contornos no siempre bien diferenciados.

Los países anglosajones, pioneros en múltiples aspectos del mundo del libro, fueron también los precursores de la formación profesional del bibliotecario, cuyo espíritu arranca de la concepción de esta ocupación como una profesión propia de caracteres bien definidos y no como una serie de funciones realizadas de forma complementaria por otros profesionales (catedráticos, investigadores, maestros, etc.). La primera vez que se planteó este problema fue en el I Congreso Nacional de Bi-

blotecarios, en Filadelfia en 1876: al año siguiente comenzaron las primeras enseñanzas en la Universidad de Columbia. En el Reino Unido, estas enseñanzas nacieron al tiempo que la Library Association, en 1885. Francia había fundado la École des Chartes en 1863, para el estudio de los documentos antiguos, pero no fue hasta 1869 cuando se creó una sección de Bibliografía. Los primeros diplomas en Biblioteconomía son de 1932, y por fin en 1963 se funda la École Supérieure de Bibliothécaires de París, trasladada a Villeurbanne en 1974.

En España los antecedentes datan del siglo XVIII, cuando se establecieron los primeros centros de estudios de estas materias en las Reales Sociedades Económicas de Amigos del País, aunque los primeros estudios sistemáticos aparecen en 1856 con la creación de la Escuela Diplomática, y la creación, dos años después, del Cuerpo Facultativo de Archiveros, Bibliotecarios y Anticuarios. En 1914 Eugeni D'Ors fundó la Escuela de Bibliotecarias de Cataluña y en 1932 se crea el cuerpo de Ayudantes, con lo cual se acepta la diversificación de funciones. Durante muchos años, la formación profesional del bibliotecario no formó parte de las enseñanzas académicas regladas, excepto en Cataluña, aunque existieran excelentes centros de formación de profesionales, como era la Escuela de Bibliotecarios, que durante algún tiempo funcionó en la Biblioteca Nacional.

No obstante, con la invención de la imprenta en el siglo XV, unida a las conquistas civiles del siglo XVIII y con los logros técnicos iniciados desde el siglo XIX, para finales de ese mismo siglo y principios del XX, se produce una explosión bibliográfica de gran magnitud que exigió el refinamiento de las técnicas de almacenamiento y recuperación de la información contenida en los libros y de su manejo.

### ***Los primeros retos y los primeros liderazgos***

Véase el punto anterior para tener un panorama global de los principales movimientos en donde participó el bibliotecario a lo largo de la historia. Basándonos en ellos pasaremos a analizar de forma breve los retos a los que se enfrentaron durante sus primeros años de vida (siglos XVIII-XIX), los dividimos de la siguiente forma:

### ***Posicionamiento social***

Como sabemos, los bibliotecarios han peleado constantemente para ser reconocidos por la sociedad y valorados como entes de apoyo a los movimientos educativos y culturales de las naciones. Desde la antigüedad los eruditos eran los responsables de custodiar las colecciones bibliográficas en las bibliotecas, efectuando una labor excelente pero con distracciones por sus actividades. Es por ello que al surgir la figura del bibliotecario su participación se da en las siguientes áreas:

- 1) Organización de colecciones.
- 2) Educación bibliotecológica.

Durante la primera mitad del siglo XX, los retos los podemos dividir en:

- 1) Formación de bibliotecas.
- 2) Selección y adquisición bibliográfica.
- 3) Control bibliográfico.

### ***Los retos actuales***

Para efectuar una presentación de los retos actuales que vive el bibliotecario y su posicionamiento ante la sociedad partiremos de la segunda mitad del siglo XX y hasta la penúltima década, en donde inician los cambios extremos en la vida de las bibliotecas y de su integración a la sociedad, así como la madurez y afianzamiento de nuevas tendencias políticas, culturales, económicas y sociales, como la educación socialista, el uso de tecnología satelital, el despunte económico de las naciones, los guerras civiles de algunos países en vías de desarrollo, la desintegración de algunas naciones y la participación directa de los gobiernos para la creación de nuevas economías. En este punto los principales retos los podemos incluir en:

***La globalización.*** Punto vertebral de nuestros tiempos en donde la información juega un papel preponderante tanto en la economía como en la política, la cultura y la sociedad, debido a que un poco más de 60% de las economías mundiales se mueve bajo este rubro.

El bibliotecario actual debe adaptarse, involucrarse directamente con la globalización de la información, viendo a este concepto como un reto en donde su participación no debe estar condicionada a la

información académica, sino a todo los niveles y bajo todos los conceptos. La globalización es un movimiento que crece día a día y que en estos momentos ha permitido la unión de diversas culturas, pero también ha aumentado la brecha en cuanto a la información haciendo países más ricos y más pobres en materia de información, esto sin contar la brecha digital que conlleva su propuesta original.

*El bibliotecario universal.* Junto con la globalización, el bibliotecario deberá estar consciente del nuevo reto que se le presenta: la aparición del bibliotecario universal, el cual es un personaje con estudios o experiencia en el manejo de información y en la organización de bibliotecas, con conocimientos del inglés que le permiten trabajar y ofrecer servicios de información a una comunidad, uniendo su experiencia a las nuevas tecnologías.

Este bibliotecario universal representa una competencia directa para los bibliotecarios profesionales, reto reforzado aún más si consideramos que el posicionamiento social de nuestro gremio todavía no ha alcanzado los niveles de otras profesiones.

En este caso el reto no es competir contra este bibliotecario, sino convertirse en uno de ellos mejorando la calidad de sus aportaciones y absorbiéndolos para integrarlos en proyectos que sean liderados por los bibliotecarios profesionales.

*Los servicios bibliotecarios.* El siguiente reto de la época moderna tiene varias tareas:

- 1) La aplicación de nuevas técnicas para el desarrollo de colecciones.
- 2) La definición de la biblioteca ante la sociedad.
- 3) La aplicación de nuevas tecnologías.
- 4) Participación en el desarrollo de tecnologías de información.

*Los retos futuros*

- 1) La reingeniería.
- 2) La certificación.
- 3) Identidad e imagen.
- 4) Posicionamiento social.

- 5) Ecología de la información.
- 6) Formación profesional.
- 7) Aplicación de las nuevas tecnologías.
- 8) La ética profesional.
- 9) La sociedad de la información.
- 10) Los servicios bibliotecarios.
- 11) El rediseño del concepto biblioteca.

### *Las oportunidades*

- 1) La participación en el cambio social.
- 2) La integración a los movimientos culturales
- 3) Participación en proyectos de impacto nacional.
- 4) El fortalecimiento de la profesión.
- 5) La dirección de proyectos de impacto económico.
- 6) El desarrollo y participación de servicios de amplio valor agregado.

### *Los liderazgos del siglo XXI*

Como sabemos, desde hace una década el sector económico de la información ha impactado en gran escala a la sociedad. En este siglo XXI es ya la principal fuente de empleo e ingresos económicos de las naciones.

Es por ello que no sólo el bibliotecario se enfrentará a diversos retos, sino que participará como líder activo de diversos proyectos que apoyen su desarrollo, el de las bibliotecas y el de la comunidad a la que sirve, trabajando tanto para el gobierno como para la iniciativa privada, debido a la gran experiencia que tiene en el manejo de las nuevas tecnologías y sus conocimientos en la recuperación de información. Los liderazgos los podemos dividir en:

- 1) Administración de proyectos de información local, nacional o internacional.
- 2) Integración de los bibliotecarios a los papeles protagónicos de la sociedad de la información.
- 3) Conformación y puesta en marcha de servicios de información con un alto valor añadido que reditúen ingresos sociales, económicos y políticos a las instituciones públicas o privadas.
- 4) Liderar grupos multidisciplinarios de investigación en los diferentes ámbitos de las ciencias sociales y algunas ciencias exactas.

5) Participación política directa y toma de decisiones nacionales que conlleven a un desarrollo de todo el país.

### *Las bibliotecas y sus servicios en el siglo XXI*

- 1) El servicio de consulta.
- 2) Los servicios electrónicos y digitales.
- 3) Las tecnologías y los servicios.
- 4) Los nuevos servicios.
- 5) El intercambio mundial de la información (la globalización).

### *Conclusiones*

Podemos concluir que:

1. Los retos a los que se enfrentará el bibliotecario en unas décadas tienen un alto enfoque social y cultural, con la integración indispensable del mismo a su comunidad y la representatividad política ante los gobiernos.
2. Aunque en estos momentos la sociedad de la información está siendo liderada por las áreas de cómputo y telecomunicaciones, en un futuro próximo el bibliotecario, con su amplia presencia, tomará las riendas de este proyecto con el apoyo de las bibliotecas y las asociaciones de bibliotecarios bajo diversos programas como el de «en tu biblioteca» y lemas como el de IFLA sobre que «las bibliotecas son el corazón de la sociedad de la información».
3. Las nuevas tecnologías son un reto que el bibliotecario debe enfrentar y que le debe permitir abrir más y mejores servicios de información y beneficio de una comunidad mucho más amplia y globalizada, no importando el idioma o tendencia cultural; pero también son una herramienta cuya efectividad conoce y por ello le da una ventaja, quizá no de desarrollo pero sí de administración, aplicación y control para ser líder o liderar proyectos que permitan un desarrollo institucional, nacional o internacional.



# *El patrimonio histórico de las bibliotecas universitarias ante el nuevo milenio: un reto para los profesionales de la información*

LUIS VILLÉN RUEDA

*Departamento de Biblioteconomía y Documentación*

Universidad de Granada, España

## *Resumen*

La riqueza de nuestro espléndido pasado bibliográfico queda manifestada en las grandes colecciones albergadas en muchas bibliotecas, tanto públicas como privadas. Informar sobre el patrimonio bibliográfico como fuente de conocimiento para el desarrollo cultural e investigación científica, no es más que difundir la existencia y localización de los materiales bibliográficos que están en las bibliotecas. Este tipo de materiales poseen un doble valor, intelectual y material, por lo que su problemática también es doble, es decir conservación y protección, por un lado, y acceso y difusión por otro.

La documentación, los inventarios y la elaboración de catálogos como mecanismo de conocimiento y control del patrimonio son un paso imprescindible, pero no el único, para la protección del patrimonio en general y del bibliográfico en particular. Se convierten así en el instrumento básico del que disponen las administraciones públicas para conocer y evaluar este patrimonio y arbitrar los mecanismos para su protección.

La informática ha invadido progresivamente lo que fue una vez el terreno relativamente tranquilo del libro antiguo, trayendo con ello nuevas y excitantes posibilidades, pero también mucha controversia y grandes costes. Las nuevas tecnologías pueden contribuir a solucionar el problema y a aliviar las tensiones entre acceso y conservación, además de la cooperación que debe de reinar tanto a escala nacional como internacional, ya que desde el punto de vista deontológico de nuestra

profesión estamos implicados en una responsabilidad con respecto al conocimiento, su producción, uso y difusión. El estado presente y futuro de nuestra profesión y, por ende, los servicios que ofrezcamos a nuestros usuarios, serán necesariamente una amalgama de mundos diversos: por un lado, el mundo de los libros como artefactos y los documentos históricos, depositados en bibliotecas, archivos, museos y otras instituciones y, por otro lado, el mundo de la información en la red. No podemos ignorar ninguno de los dos o estaremos causando un gran perjuicio a la profesión. Nos enfrentamos al reto de un cambio de paradigma en la gestión de estas colecciones patrimoniales si verdaderamente deseamos contribuir al desarrollo social, cultural y de la investigación.

*Los espíritus inmortales de los muertos hablan en las bibliotecas.*

Plinio el Joven

### ***El contexto general de los bienes culturales: el patrimonio bibliográfico***

La conservación del patrimonio histórico es un hecho complejo, que comprende un gran número de cuestiones epistemológicas y sociológicas, que integra un pensamiento histórico, gran número de valores sociales y culturales, un completo aparato jurídico administrativo, una serie de metodologías técnicas, todo con un sentido cambiante desde el concepto de Antigüedad pasando por la más permanente de las denominaciones que fue la de Patrimonio Histórico Artístico, después derivada en Patrimonio Histórico, hasta la moderna conceptualización de los Bienes Culturales. La concepción de Patrimonio Histórico y Patrimonio Cultural es un proceso cambiante. Asistimos a una realidad social ideológica y técnica en constante transformación y de la que el primer rasgo objetivo y operativo que destacar es el de naturaleza compleja, en el sentido del pensamiento o el método o modelo compuesto, en el que resultan inseparables los problemas de conocimiento de la determinación jurídico-política y de la intervención técnica.

En el transcurso de nuestra historia ha existido un problema sobre la tutela del patrimonio histórico. El hecho de no estar inventariadas, ha facilitado la desaparición de gran cantidad de obras de arte. Aunque el arte ha acompañado al ser humano a lo largo de la historia,

podemos ver que existe un afán destructor de éste. El problema es la destrucción del objeto de la memoria histórico-artística. La historia y sus testimonios tienen un gran valor para las generaciones futuras, por eso su destrucción y manipulación constituyen un crimen.

Esto supone un atentado a los valores culturales, espirituales, históricos y artísticos, sin los cuales la sociedad no es nada.

A pesar de todos los avances en las cuestiones de patrimonio, el bibliográfico —también denominado, dentro de la comunidad bibliotecaria, como «fondo antiguo»— siempre ha sido el menos protegido, ya que nunca se ha caracterizado, ni el hombre tampoco se ha preocupado, por ser visible a la sociedad. Han sido esa invisibilidad y su desconocimiento las causas de que hasta hace pocas décadas las instituciones supuestamente encargadas de él no hayan tomado conciencia de su valor y de su importancia como bien de interés cultural.

Pareciera que hubiera estado condenado a la más absoluta desidia y a la injuria más ignominiosa durante siglos. Como consecuencia, han desaparecido, unas veces por dejadez, otras por desconocimiento y otras por un afán de lucro, gran cantidad de colecciones bibliográficas por no estar ni inventariadas ni catalogadas, además de que no cuentan con instituciones de las normas básicas de seguridad para su protección. La situación a escala internacional es que en la mayor parte de bibliotecas sus fondos antiguos no son consultables, bien porque éstos no están catalogados, o bien porque no se han ideado sistemas adecuados para su acceso o porque se estima que existen trabajos de mayor urgencia.

La realidad es que existe una amplia comunidad de usuarios a los que, por unas u otras razones, se les niega el acceso a estas colecciones, ya no sólo en el ámbito eclesiástico o privado, sino también en instituciones públicas, paradójicamente dedicadas a la enseñanza y a la investigación. Es más que necesario, urgente, que existan políticas nacionales homogéneas relativas al acceso a este tipo de materiales. No es razonable ni ético que en determinadas bibliotecas se limite el acceso de manera casi obsesiva y en otras, en cambio, no se cuiden aspectos elementales para garantizar una mínima seguridad y, mucho menos, que el usuario esté a merced de la voluntad o arbitrariedad del profesional encargado.

Muchos responsables de bibliotecas han hecho desaparecer y han participado de la destrucción de este tipo de patrimonio, que, por ser desconocido tiene menor importancia que el otro, pues en él ha quedado reflejada la evolución del pensamiento y el conocimiento que ha hecho posible que la humanidad avance. No se trata aquí de hacer una lista, que por otro lado sería infinita, de todas las desapariciones y expolios ocasionados en las bibliotecas, sino de reflexionar y tomar conciencia sobre tales actuaciones y poner los mecanismos adecuados, tanto jurídicos como penales, para hacer frente a tan lamentables hechos.

Ante esta situación hay aún un gran número de preguntas que deberíamos plantearnos: ¿estamos preparados para afrontar los retos de gestión, salvaguarda y protección del patrimonio bibliográfico?, ¿somos conscientes del legado tan importante heredado de nuestros antepasados?, ¿seremos capaces, como profesionales de la información de hacer consciente a la sociedad sobre la importancia de nuestro pasado cultural?, ¿cómo resolveremos el dilema de la conservación y la protección *versus* acceso y difusión?, ¿cómo será conservado este patrimonio, dónde será almacenado?, ¿seremos capaces de mantener sistemas de seguridad para evitar los robos?, ¿cuáles son las cuestiones legales respecto al acceso, adquisiciones, etc.?, ¿cómo educaremos a los profesionales para que lo sean verdaderamente?

Todo lo anteriormente expuesto puede deberse a que la biblioteconomía y la documentación, a diferencia de otras disciplinas, no han evolucionado de la forma más satisfactoria; y mucho menos la biblioteconomía del libro antiguo, ya que ésta surge tal como la conocemos hoy en los años setenta, con independencia de todo el trabajo realizado en décadas anteriores, pues es desde entonces cuando comienzan a aparecer las primeras investigaciones científicas en torno a la historia, gestión, administración y conservación de este tipo de materiales. Es más, incluso hoy muchos investigadores se cuestionan si somos ciencia o no, o si pertenecemos a las Humanidades o a las Ciencias Sociales.

### *Visiones y valor del fondo antiguo*

El fondo antiguo de una institución puede verse desde dos puntos de vista: *1)* A veces es considerado como un «fondo malvado» y *2)* En otras ocasiones se le considera la parte «sexy» de la institución.

En primer lugar, estas colecciones pueden ser «malvadas» debido a que son o están mal definidas. Mucha gente no sabe exactamente lo que representan, e incluyen muchos tipos de materiales.

En segundo lugar, pueden ser malvadas debido a lo caras que pueden llegar a ser, además de los recursos necesarios para su conservación, seguridad y los costos que implica la preparación especializada de los bibliotecarios.

En tercer lugar, pueden ser malvadas debido a las prácticas empleadas en el procesamiento de sus materiales, que se desvían del procesamiento tradicional de otros materiales.

En cuarto lugar, son malvadas debido a que son especiales o raras.

El otro punto de vista, sin embargo, considera a estas colecciones como la «parte sexy» de las bibliotecas, ya que los propios elementos decorativos del libro antiguo han servido para adornar innumerables páginas *web* de bibliotecas y otras instituciones, con preciosas ilustraciones alardeando de poseer joyas bibliográficas, o simplemente por lo llamativo que queda la introducción de elementos decorativos pertenecientes al fondo antiguo en dichas páginas *web*. También son sexy debido a que normalmente se tratan de colecciones que tienden a estar ubicadas en edificios de carácter histórico, y también son aprovechadas para servir como reclamo publicitario de las instituciones, reclamo que se ve materializado en actividades como exhibiciones o exposiciones, conferencias, etc. Sus bibliotecarios requieren conocimiento especializado, destreza bibliográfica, sensibilidad histórica y altos valores morales.

La justificación más convincente para la existencia de las colecciones de fondo antiguo es que contienen materiales de investigación de fuentes primarias, importantes para la instrucción, las necesidades de la investigación y para el desarrollo cultural de una comunidad. Los bibliotecarios deben, además de apoyar a la investigación, aprender cómo mejorar el uso de sus colecciones y cómo protegerlas.

Estas colecciones y concretamente el libro antiguo encierran un doble valor, el textual o de creación intelectual de un autor, y el valor arqueológico o relacionado con su materialidad. El libro es un testimonio del desarrollo cultural de la humanidad. Es, por tanto, un bien cultural y a nosotros, bibliotecarios, nos corresponde la responsabilidad de

garantizar su transmisión «completa» a las generaciones futuras, manteniendo las características físicas y funcionales, y no sólo sus contenidos intelectuales. Paradójicamente, quizá sea este doble valor (el intelectual y el arqueológico) el que haya servido como fuente de tantos problemas en torno a la gestión, acceso y difusión del patrimonio de fondo antiguo a lo largo de los años y en las distintas instituciones.

El investigador en muchas ocasiones necesita ver el original y aquí es donde empieza el conflicto; la gran mayoría de las restricciones se hacen en beneficio del *¡mejor interés de los libros!* Aquí está el gran dilema de las colecciones de fondo antiguo: por un lado los usuarios necesitan acceso, por otro los fondos necesitan protección. Un ejemplo que ilustra esto es una historia contada por Daniel Traister, profesor y bibliotecario de la Universidad de Pennsylvania, acerca del famoso historiador de arte Millard Meiss, aunque esto le ocurrió antes de que llegara a ser el famoso Millard Meiss. «Estando en Europa haciendo su doctorado, de regreso a Estados Unidos pasó por la Biblioteca Nacional de Francia en París para ver un manuscrito determinado. Cuando él lo pidió le rechazaron la petición, y la contestación fue: ¡este manuscrito es demasiado precioso para ser usado, por tanto, nadie lo ve! ¿Para qué lo está usted guardando?, preguntó Millard Meiss. El encargado contestó: para la *posteridad*. Millard Meiss le replicó: dígame a su director que la *posteridad* acaba de llegar. No se sabe si porque el director pensaba que los americanos eran la *posteridad* o simplemente porque no tenía argumentos sólidos para hacerle creer lo contrario, lo cierto es que le dejaron ver el manuscrito. Mientras lo examinaba, él sintió un toque por la espalda y una voz que le decía: ¿le importa que me siente a su lado para contemplar el manuscrito?; a cuya petición aceptó Meiss. Era un señor de edad avanzada que le dio las gracias por haberle dejado contemplar el manuscrito que llevaba muchos años intentando ver. El señor anciano le dijo: ¿quién es usted?, ¡pues tiene que ser alguien importante para que le hayan dejado contemplar el manuscrito!. Yo soy Millard Meiss, ¿y usted? Yo soy un don nadie, soy el profesor de Historia del Arte de la Sorbona» (Traister, 2000).

Ante esto, habría que preguntarse si ésta es la función de las bibliotecas de fondo antiguo y de los profesionales que trabajan en ellas. ¿Cómo podríamos cambiar estas actitudes? Es nuestra responsabilidad,

como profesionales, empezar a modificar este tipo de actuaciones, en primer lugar concienciándonos nosotros mismos; en segundo lugar, dando a conocer a los demás dicho patrimonio, y su importancia para la investigación, a través de políticas de difusión. Este tipo de bibliotecas se han formado para ser *usadas* y no para ser *mostradas*.

Por otro lado, también hay que hablar de un «valor mágico» de las colecciones de fondo antiguo.

El valor mágico de algunos objetos, particularmente aquellos producidos con gran belleza o de gran antigüedad, nos deja helados.

Tener en nuestras manos la primera edición de los autores admirados produce a un grato sentimiento: una mezcla de impulsos, un sentido histórico vibrante e imaginativo.

Estas auras ciertamente afectan a los investigadores, profesores, estudiantes, anticuarios y a los bibliotecarios. Podemos decir que vivimos directamente rodeados, y a menudo tocados, por estos espíritus.

### *La documentación como mecanismo de control*

En la Segunda Conferencia Internacional sobre Catalogación Retrospectiva en Europa, celebrada en Munich en 1992, reinó la unanimidad en muchos puntos de vista, sobre todo en afirmar que los usuarios no pueden continuar sin que les sea suministrada información bibliográfica confiable y completa. Para ello es necesaria la creación de los instrumentos y mecanismos adecuados que aúnen los criterios de descripción y acceso por un lado, y los de difusión y conservación, por otro.

La evolución de los recursos informáticos como herramienta de trabajo ha supuesto, en muchos aspectos, un cambio comparable al producido en el siglo XV al pasar del manuscrito al libro impreso.

Aunque los registros legibles por máquina han sido parte de nuestra existencia durante más de una generación, las colecciones de libro antiguo han sido las últimas en beneficiarse. Las bases de datos están alimentadas principalmente de fondo moderno; la retroconversión de libro antiguo no ha sido un proceso satisfactorio, debido a la brevedad que requiere el tratamiento de los registros bibliográficos (Snyder, 1996). El acceso, por tanto, a la mayoría de estas colecciones ha sido esporádico, limitado y a veces inexistente. No se puede acceder a una colección de antiguo si no existe previamente un catálogo, esto es obvio. En esta

filosofía se insertan la creación de catálogos de fondo antiguo tanto particulares como colectivos (por ejemplo: portugués, español, bibliotecas italianas, bibliotecas universitarias alemanas, etcétera).

La documentación, los inventarios y la elaboración de catálogos como mecanismos de conocimiento y control del patrimonio son un paso imprescindible para la protección del patrimonio en general y del bibliográfico en particular. Se convierten así en el instrumento básico del que disponen las administraciones públicas para conocer y evaluar este patrimonio y arbitrar los mecanismos para su protección. Además, el inventario y los catálogos de bienes muebles se presentan como el elemento fundamental de las medidas preventivas de robo, ya que proveen de una indicación directa inmediata de la ausencia de un objeto y de información descriptiva para recuperarlo en caso de sustracción.

En las últimas décadas se ha observado, a escala internacional, un gran auge de los delitos cometidos contra el patrimonio, interés del que no queda exento el patrimonio bibliográfico, y España no es una excepción. Pudiera parecer que dicho interés va en proporción al interés de las instituciones por proteger estos acervos. Es decir, algunas de las bibliotecas que poseen fondos antiguos no los tienen aún inventariados y, dado que cada vez va siendo mayor el interés en proteger este patrimonio, también va aumentando el nivel de delitos, cuyos autores son conscientes de las limitaciones, cada vez mayores, para cometer dichos actos vandálicos.

Estos materiales son susceptibles, por su valor, de ser codiciados y deseados por parte de anticuarios, bibliotecarios, bibliófilos y particulares. A veces el enemigo es el propio profesional de la biblioteca. El tráfico ilícito del libro antiguo es un negocio en alza. Uno no tiene más que pasear por los mercados tradicionales de antigüedades que se exponen en muchas ciudades, para darse cuenta de la gran cantidad de objetos cuya dudosa procedencia nos hará pensar en cómo habrán sido obtenidos: grabados de época, litografías, mapas, libros y documentos de cualquier siglo sustraídos de bibliotecas y archivos. Eso sin contar con la existencia de colecciones albergadas en algunos domicilios particulares, cuyos dueños alardean de poseer grandes grabados de artistas importantes que adornan sus paredes y que nunca pudieron justificar legalmente cómo fue que los obtuvieron. Una de las características



de este tipo de delitos contra el patrimonio bibliográfico y documental es que no producen alarma social. La noticia rara vez llega a los medios de comunicación en el momento concreto en que la acción delictiva se comete, pero no se consigue la resonancia que otros acontecimientos criminales tienen en el tejido social; esto puede ser debido a que la sociedad en general observa al conjunto del patrimonio cultural como algo lejano y ajeno que no les produce la más mínima inquietud.

***Hacia un nuevo paradigma:  
formación y capacitación, usuarios y acceso***

Se abre ante nosotros un panorama excitante y del cual como profesión podemos sacar bastante provecho en beneficio de nuestros usuarios. Necesitaremos la colaboración interinstitucional e interdisciplinar para progresar. El uso incrementado necesariamente vinculará los problemas de preservación, conservación, gestión, legislación, acceso y difusión. Para ello tendremos que valernos de todas las metodologías implicadas en aras de ofrecer servicios de calidad. Se nos presenta un cambio de paradigma en la organización y gestión de las bibliotecas patrimoniales de carácter histórico.

Para ello, deberemos estar preparados y, por tanto, la formación académica y la capacitación habrán de tener mayor presencia en los planes de estudios de los centros universitarios de biblioteconomía y documentación.

Una visión integral de todos los aspectos que atañen al libro antiguo, intelectuales y materiales, garantizará el éxito en la gestión de estas colecciones.

Disponemos de una audiencia finita de usuarios para el trabajo que hacemos. ¿Por qué entonces preocuparnos en exceso? Porque, afortunadamente, no tenemos forma de calcular ese número finito de audiencia.

Por otro lado, tradicionalmente los usuarios no han sido tenidos en cuenta a la hora de diseñar los servicios de información. El catálogo es la herramienta principal y la puerta de acceso al vasto mundo de información que posee la biblioteca.

La informática ha invadido progresivamente lo que fue una vez el terreno relativamente tranquilo del libro antiguo, trayendo con ello

nuevas y excitantes posibilidades, pero también mucha controversia y grandes costes.

El campo de las colecciones de fondo antiguo está cambiando, y lo está haciendo rápidamente. Nada es sorprendente acerca de este flujo; aunque haya diferencias entre los profesionales de antiguo y los demás, el propósito es definir su propio significado. Variadas han sido las metodologías de descripción bibliográfica empleadas en las bibliotecas para la catalogación de estos materiales a lo largo de los años, cada una de ellas con sus ventajas y sus inconvenientes. Pero es un hecho evidente que en el mundo electrónico en el que se están desarrollando las bibliotecas, la ISBD (A) se está convirtiendo en uno de los modelos de descripción más utilizados por éstas, y no es menos evidente que el acceso rápido y eficaz a la información, así como su evaluación, requiere de unos estándares comunes para un ágil intercambio de información bibliográfica.

El catálogo se convierte en un sustituto documental que sirve de intermediario entre el usuario y la fuente primaria; se ha demostrado que los OPAC han sido y aún siguen siendo difíciles de usar (Borgman, 1986, 1996). Existen estudios experimentales que pronostican ya los OPAC de cuarta generación, pero en la mayoría de las bibliotecas no hemos pasado de los de segunda generación. Las cuestiones harto discutidas sobre la conveniencia o no de usar lenguajes documentales, como herramientas de búsqueda por materias, son otro reto que enfrentamos los profesionales de la información, y esta cuestión se acentúa mucho más en el fondo antiguo.

Los usuarios se enfrentan al reto de hacer que estos catálogos se conviertan en poderosas herramientas de acceso y recuperación de información para satisfacer sus investigaciones.

Principalmente los usuarios de fondo antiguo son, en su mayoría, procedentes de las áreas humanísticas y, por consiguiente, son los que expresan más dificultades en el dominio de destrezas y habilidades de búsqueda.

Si se le pregunta a un usuario cuantas veces utiliza un motor de búsqueda y cuantas un OPAC la respuesta debería de asustarnos.

La modernización de las bibliotecas con fondos antiguos sólo se puede alcanzar a través de una reestructuración comprehensiva del sis-

tema existente. Para ello se requiere un cambio de mentalidad de los bibliotecarios, de forma que el catálogo pase a ser la herramienta más visible de la biblioteca, una verdadera herramienta de búsqueda y recuperación de información, que satisfaga las necesidades de los usuarios. Si somos conscientes de la importancia del catálogo iremos en la línea correcta, de lo contrario estaremos causando a un gran perjuicio a la profesión y, por consiguiente, a la visión que los usuarios tienen de nosotros.

Está en nosotros el convertir estas herramientas en verdaderas herramientas de recuperación, integrando y dando acceso a todo tipo de recursos digitales. Al igual que otros recursos, ellos deben ser juzgados por lo que han contribuido en el pasado y por lo que ofrecerán en el futuro a la misión de la institución. Deben ser desarrollados de forma inteligente, administrados económicamente y apoyados adecuadamente.

A diferencia de algunos recursos, sin embargo, estas colecciones son una inversión permanente; no se compran a trozos, al igual que se compran artículos de revista para la base de datos, y ellos son apenas usados. De hecho, lo opuesto parece cierto: cuanto más son usadas, más grande llega a ser la demanda. Es cierto que cuando a un usuario se le ofrecen recursos de calidad éste los utiliza. Por tanto, una biblioteca —y por extensión una institución— expresa su singularidad relativa a otras instituciones en el tipo y calidad de sus colecciones. Por otro lado, con la «orientación al objeto» y no solamente «la orientación al hecho» que los bibliotecarios de fondo antiguo tienen de estos materiales, podemos esperar ver mucha colaboración sinérgica entre museos, archivos y bibliotecas en el futuro. Éstas deben convertirse y permitanme la metáfora, en instituciones «incendiarias», ya que comparten temas comunes: un horizonte, similares esquemas de organización, en ellas nada se mueve sin una pregunta u objetivo, una mezcla de riesgo y esperanza, integran pasado y presente, dejan trabajar y pensar al usuario, etcétera.

Sólo estamos comenzando a desarrollar el esquema conceptual para el nuevo mundo de los archivos, bibliotecas, museos, pero la frecuencia con la que nosotros usamos el término «patrimonio cultural» e «información del patrimonio cultural» demuestra el comienzo de un cambio de nuestro pensamiento.

Lo que estoy sugiriendo es que el estado presente y futuro de nuestra profesión necesariamente será una amalgama de múltiples mundos: el mundo de los libros como artefactos y los documentos históricos, atrapados en museos, bibliotecas, archivos, sociedades históricas, y otras instituciones, y el mundo de la ciberinformación, que no puede ser visto como una institución específica. No podemos ignorar ninguno o estaremos haciendo un gran perjuicio a la profesión.

¿Ha cambiado el mundo del patrimonio bibliográfico en los últimos años? En algunos aspectos la respuesta es no. Los libros están todavía siendo producidos en un gran número de registros. Las predicciones de que las bibliotecas del futuro serán sólo virtuales son infundadas. Las bibliotecas continuarán teniendo libros antiguos para las generaciones venideras. Por tanto, los intereses tradicionales permanecerán: ¿cómo serán conservados?, ¿dónde serán almacenados?, ¿seremos capaces de mantener sistemas de seguridad para evitar los robos?, ¿cuáles son las cuestiones legales respecto al acceso, adquisiciones?, etc., ¿cómo el mundo de los editores continuará afectando a nuestras vidas?, ¿cuál es la forma más segura y mejor de hacer exhibiciones?, ¿cómo educaremos a los bibliotecarios y especialistas de información?, ¿y deberían ellos ser considerados profesores?, ¿investigadores o personal de administración y servicios o las tres cosas a la vez?

En algunos aspectos la respuesta a la cuestión de si estas colecciones han cambiado en los últimos años es sí. Hemos asistido a un gran cambio en las comunicaciones, informática, OCR, información electrónica. Ya no publicamos sólo en papel. El proceso del trabajo de referencia de la investigación está cambiando en el entorno electrónico. ¿Cómo afecta todo esto a las instituciones que custodian fondos antiguos?, ¿cómo cambiarán los recursos que necesitamos para ofrecer información a nuestros usuarios?

El especialista de información del futuro necesita saber estas cosas. Así que la educación actual en el campo debe preparar no sólo a bibliotecarios sino también a aquellos que trabajan en museos, televisión y en los demás entornos del patrimonio cultural.

Como he indicado, algunos aspectos de la profesión no han cambiado y no hay señales de que vayan a hacerlo en el futuro cercano. Los ejemplares de nuestras colecciones siguen siendo robados y mutilados.

Necesitaremos la colaboración entre instituciones. Debemos encontrar respuestas a muchas cuestiones: ¿cómo puede una institución maximizar su uso de los presupuestos y ofrecer a sus usuarios el mayor número de items que ellos necesitan? y ¿cómo determinamos esa necesidad? Estas cuestiones son harto antiguas. Las necesidades de los usuarios son complejas. Los bibliotecarios necesitarán encontrar formas innovadoras para traer juntos recursos análogos y digitales. Los nuevos medios requieren nuevas ideas acerca de la catalogación y el acceso. El acceso remoto cada vez es más habitual; necesitamos estándares (EAD), vocabularios controlados para mejorar el acceso a las colecciones. Las bibliotecas deben mantenerse al día en todos los desarrollos de *software* y *hardware*.

El uso incrementado necesariamente vinculará los problemas de conservación y preservación. Por tanto, necesitaremos seguir con los programas de formación de gestores de preservación y conservadores en los enfoques tradicionales así como en los nuevos para el cuidado de las colecciones.

Algunas cosas no cambian, otras sí, y los bibliotecarios deben aprender cómo apoyar mejor las necesidades de hoy y a la vez defender un enfoque sensible, bien razonado, para el futuro.

A pesar de las diferencias ya establecidas entre bibliotecarios de fondo antiguo y el resto, hay un deseo que ha sido sugerido en la biblioteconomía moderna: cooperación con/y función en armonía con los colegas de colecciones no especiales, sobre todo respecto a la gestión; esto es un síntoma de cambio respecto a lo que ocurría hace pocos años. La exclusión de las tareas de gestión ha sido una consecuencia natural de las barreras que el aislamiento físico puede fácilmente crear. Pero el aislamiento intelectual es más difícil de sobrepasar que el físico. Hay al menos una gran distinción entre el personal de fondo antiguo y el de otros servicios: la moderna biblioteconomía enfatiza sobre todo el *acceso* a los libros, a los manuscritos, a la información, acceso que no está prohibido. El bibliotecario de libro antiguo no es inmune a este valor y lo comparte. Pero siempre es llevado por el sentimiento de que, a pesar que el acceso es un valor innegable, debe siempre ser balanceado frente al valor de cuidar, proteger y preservar los objetos físicos que las bibliotecas contienen. Cuando ambos valores colisionan, como a

menudo lo hacen, no es fácil para los profesionales de libro antiguo determinar cuál sea la línea divisoria. Además, a medida que la conservación deja de ser la provincia del personal encargado de estos materiales sólo entonces se atrae la atención del personal general y administradores de la biblioteca, lo que ha sido una fuente de fricción y puede aún probar ser una fuente de contacto y comprensión mutua mejoradas.

El campo de las colecciones de fondo antiguo está cambiando, y lo está haciendo rápidamente. Nada es sorprendente acerca de este flujo; aunque haya diferencias entre los profesionales de antiguo y los demás, el propósito es definir su propio significado. La definición del propósito de estos materiales, de su relación con otras colecciones de la biblioteca, y de las funciones de la lectura, la investigación, y la información de que las bibliotecas existen para servir no es un mal camino por el que moverse. Debemos ser valientes y lanzarnos al mar y no adoptar la postura cómoda de contemplar las olas desde la orilla.

El patrimonio bibliográfico debe ser juzgado por lo que ha contribuido en el pasado y por lo que ofrecerá en el futuro a la misión de la institución; por ello deberá ser desarrollado de forma inteligente, administrado económicamente, apoyado adecuadamente.

### *Reflexión final*

Estas colecciones deben integrarse en las instituciones, salir de su letargo, convertirse en punto de atención para el enriquecimiento de la erudición y de la comunidad a la que sirven a través de la mejora del acceso y su difusión.

Somos conscientes de que estas colecciones son bienes que hay que promocionar en la enseñanza, en la investigación y en la población donde están insertas, no son ni más ni menos importantes que otras colecciones: son un elemento más del sistema de una biblioteca; cada una de ellas debe ocupar su lugar y, por tanto, deben ser juzgadas por lo que han contribuido en el pasado y por lo que ofrecerán en el futuro a la misión de las instituciones, es decir, mostrar el valor mágico (Huttner, 1999) de las mismas.

De acuerdo a Peter Graham (1998), la importancia de las colecciones de fondo antiguo continuará como «*la parte de la biblioteca que mantiene y ofrece importantes artefactos del registro humano*».

Tal como rezaba en la entrada del centro cultural de Grecia en Roma, en la antigüedad clásica, en época de Justiniano, convirtamos estas bibliotecas en verdaderos «hospitales del alma».

### *Bibliografía*

Borgman 1986

Borgman, Christine L. «Why are online catalogs hard to use? Lessons learned from the information retrieval studies». *Journal of the American Society for Information Science*, 37 (6), 387-400, 1986.

Borgman 1996

Borgman, Christine L. «Why are online catalogs *still* hard to use?». *Journal of the American Society for Information Science*, 47 (7), 493-503, 1996.

Conferencia 1993

Conferencia Internacional sobre Catalogación Retrospectiva en Europa: impresos del siglo XV al XIX (2ª, Munich, 29-30 de enero de 1992). *Cuadernos de ADAB*, 1 (1), 1993, 137-141.

Graham 1998

Graham, Meter S. «New roles for special collections on the network». *College and Research Libraries*, 59 (3), 232-239, 1998.

Huttner 1999

Huttner, Sideney F. «Waving not drowning: rare books in a digital age». *Rare Books and Manuscripts Librarianship*, 13 (2), 97-108, 1999.

Snyder 1996

Snyder, Henry L. «Access to rare book and manuscripts collections and services in a time of change: the electronic revolution». *IFLA Journal*, 22 (2), 1996, 115-120.

Traister 2000

Traister, Daniel. Is there a future for Special Collections? And should there be?- A polemical essay. Disponible en: <http://dept.english.upenn.edu/~traister/future.html>.





# *Gestión, estrategias y cambios en la Biblioteca Nacional Ernesto J. Castillero R.*

NITZIA BARRANTES  
*Directora Técnica*  
Biblioteca Nacional de Panamá

## *Introducción*

La Biblioteca Nacional Ernesto J. Castillero R. y su Red de Bibliotecas Públicas se encuentran en un proceso de transformación que ha matizado todos los componentes del sistema institucional. Este proceso ha abarcado varias dimensiones, entre las cuales destacan: la incorporación de la sociedad civil en los órganos de gobierno, el análisis comparativo con instituciones de excelencia, la definición de proyectos prioritarios, la visión de la organización como un sistema de gestión, el análisis de procesos para su simplificación y el rediseño de los servicios al ciudadano, la utilización de las nuevas tecnologías de información y la formación del recurso humano como la clave conductora del cambio institucional.

## *Motivaciones para el cambio*

La Biblioteca Nacional es una dependencia del Ministerio de Educación establecida en 1942. Desde su creación, su misión principal estuvo ligada a la recopilación, procesamiento, preservación y acceso al patrimonio bibliográfico de la nación y a fungir como ente rector de una red de 60 bibliotecas públicas.

A partir de los años setenta, la institución entró en una crisis interna caracterizada por una administración burocrática, sin claridad en sus misiones y funciones, sin apoyo institucional, carente de recursos humanos, económicos y tecnológicos, que la llevaron a un lamentable estado de abandono. En tales condiciones la institución tenía presen-

cia mínima en la comunidad, sus limitados servicios alcanzaban mayoritariamente a la población estudiantil y a un número reducido de investigadores o funcionarios públicos. A pesar de la participación de grupos profesionales y de la sociedad civil para lograr el rescate institucional, no fue posible interesar a los altos niveles gubernamentales, por lo que la situación, lejos de mejorar, empeoraba en el tiempo.

Sin embargo, en 1996 fuerzas externas habrían de propiciar nuevas oportunidades. El gobierno en turno iniciaba un agresivo proyecto de modernización del Estado cuyo objetivo era la búsqueda de la excelencia en los servicios públicos. Entre los apoyos al proyecto modernizador la Presidencia de la República recibió una donación económica, de un país amigo, que tenía como destino la Biblioteca Nacional.

Este hecho alertó al Presidente, quien al conocer la complejidad del ente bibliotecario, decidió conformar una Comisión *ad hoc* integrada por trece personas de la sociedad civil, interesadas en el desarrollo cultural, económico y social del país. A este grupo le dio un plazo de tres meses para entregar un informe con recomendaciones específicas para la acción.

En cuanto inició su labor, la Comisión tomó conciencia de la dimensión del problema. El grupo cuestionó profundamente la razón de ser de la institución en el marco del desarrollo nacional, levantó un inventario de los elementos críticos que obstaculizaban su funcionamiento, examinó detalladamente propuestas de solución y finalmente entregó su informe con conclusiones y recomendaciones específicas.

Las conclusiones hacían referencia especial a dos premisas: la Biblioteca Nacional es un organismo vital para el fortalecimiento de la identidad nacional y el proceso de democratización del país. La Red de Bibliotecas Públicas es una estructura esencial para promover el desarrollo humano de la población.

El informe sugería una recomendación especial, crear un organismo no gubernamental que administrara los recursos donados a la Presidencia y que este ente fuera el responsable de impulsar una serie de proyectos propuestos para superar la situación. De esta forma la Comisión trataba de asegurar que los fondos se aplicaran efectivamente para corregir los problemas encontrados, con la flexibilidad y agilidad que requieren las grandes obras.

Acogiendo las recomendaciones del estudio, el Gobierno otorgó personería jurídica a la Fundación Biblioteca Nacional de Panamá, como una organización integrada por los miembros de la Comisión *ad hoc*, con el único objetivo de modernizar la Biblioteca Nacional y su Red de Bibliotecas Públicas.

La Fundación recibió en actos públicos los fondos donados, con el compromiso de rendir cuentas al Gobierno y a la ciudadanía, en informes de avance del proyecto.

### ***Modalidades del cambio***

Las circunstancias internas y externas que circundaban a la institución, obligaban a establecer cambios sustantivos en la estructura organizativa, cambios técnico-estructurales en el local de la Biblioteca, cambios en el personal y la introducción de las nuevas tecnologías de la información en todos los procesos bibliotecarios, así como en los productos destinados a los usuarios. Al mismo tiempo, por encontrarse la institución en una situación crítica, se requería un proceso de reforma rápido y forzado, en el cual la Biblioteca pudiera pasar de un estado actual a un estado deseado mediante una transición adecuada.

### ***Estructura organizativa***

El primer cambio sustantivo que se produjo fue la introducción de la Fundación Biblioteca Nacional como un ente externo, con la misión de inducir reformas tanto en el orden administrativo como el técnico.

Afortunadamente este estilo de gestión, basado en la creación de fundaciones o patronatos, no era nuevo en el país, ya había experiencia previa en el funcionamiento de este tipo de organismos, los cuales habían surgido como reacción al progresivo deterioro de distintos centros culturales. Se caracterizan por ser instituciones sin fines de lucro, integradas por representantes de la sociedad civil y en ocasiones por representantes del gobierno nacional y la empresa privada. Tienen la potestad de administrar fondos públicos y de otras fuentes, para establecer proyectos de modernización o crear instituciones. El Patronato del Museo del Canal Interoceánico, la Fundación Panamá Viejo, la Ciudad del Saber y el Hospital del Niño, son ejemplos exitosos de este estilo de gestión.

Como era de esperarse, la introducción de un elemento externo causó traumas en el orden administrativo, los que luego fueron superados a través de la negociación de un convenio bilateral, mediante el cual el Ministerio de Educación otorgó a la Fundación Biblioteca Nacional de Panamá facultades para la administración de la Biblioteca Nacional y de la Red de Bibliotecas Públicas por un periodo de 20 años. El convenio regula disposiciones en el orden de la formulación de políticas y procedimientos para todos los procesos bibliotecarios, la formulación de políticas administrativas, el uso de los edificios y predios de los locales bibliotecarios, la asignación de funciones al personal de las bibliotecas, el cumplimiento de disposiciones legales, la propiedad de los bienes inmuebles, aspectos presupuestarios y subsidio estatal de las bibliotecas, entre otros.

Un balance de las actuaciones que ha generado este modelo de gestión presenta las siguientes ventajas:

- Incorporación de la sociedad civil en los órganos de gobierno de la Biblioteca. La Fundación es liderada por una Junta Directiva compuesta por personas que gozan de liderazgo y prestigio, cuyas voces suelen ser atendidas por los órganos de gobierno, la empresa privada, los organismos de cooperación y la comunidad en general.
- Representación de la estructura de usuarios. Los miembros de la Fundación son parte de la comunidad de usuarios y como tal reconocen las necesidades de información que enfrenta el público en los sectores social, económico y cultural del país.
- Ampliación de las relaciones con el entorno. Los personeros de la Fundación constituyen un grupo interdisciplinario que tiene sus redes de contacto con los distintos sectores de desarrollo, lo que ha contribuido a incrementar la cadena de relaciones en el ámbito nacional e internacional.
- Aceptación de los procesos de transformación y cambio. Los miembros de la Junta Directiva provienen de empresas donde los procesos de planeación estratégica y mejoramiento continuo son elementos esenciales, por tanto la aplicación de procesos de transformación y cambio son vistos como instancias naturales.
- Compromiso con la excelencia. Este grupo directivo constituye el organismo promotor del proceso de transformación, es la masa

crítica de individuos comprometidos que habrán de aportar la energía necesaria para la transformación. Por tratarse de un grupo interdisciplinario, las sesiones de trabajo tienen gran riqueza de criterios y propuestas.

- Agilidad en la toma de decisiones. La figura de Fundación desburocratizó el funcionamiento de la Biblioteca Nacional, inmersa en la macroestructura del Ministerio de Educación. En la nueva estructura institucional los órganos de gobierno están más cerca de las unidades operativas, la toma de decisiones fluye adecuadamente y los insumos para los proyectos y operaciones llegan con mayor agilidad.
- Diversidad en la negociación de recursos. Por ser la Fundación un organismo no gubernamental, se pueden gestionar recursos con fuentes de asistencia técnica y financiera que privilegian las relaciones con este tipo de organizaciones. Asimismo, por ser la Biblioteca Nacional un ente del Estado puede negociar recursos con organismos que sólo aceptan proyectos con entidades gubernamentales. Esta dualidad hace posible que existan cuatro fuentes proveedoras de recursos: el gobierno, los organismos nacionales e internacionales de cooperación, la empresa privada y la propia comunidad.
- Rendición de cuentas. La Fundación ha establecido un esquema de reuniones mensuales (Junta Directiva) y anuales (Asamblea General) que dan seguimiento constante y sostenido a las operaciones y proyectos, lo que favorece la comunicación y el flujo de informaciones para la toma de nuevas decisiones.
- Comunicación con la comunidad. La Fundación maneja una relación estrecha y permanente con los medios de comunicación social, a través de los cuales da a conocer los avances del proceso de transformación y promueve los nuevos bienes y servicios que surgen.
- Continuidad de la Junta Directiva. Existe un sistema de relevamiento progresivo de los miembros de la Junta Directiva, en el cual se procura que pares similares los sustituyan, de manera que se mantenga una coherencia y estabilidad en el grupo directivo.
- Relaciones con los órganos del Estado. Periódicamente, la Fundación entrega resultados y nuevas propuestas de proyectos a las principa-

les autoridades del Gobierno, manteniendo así continuidad en las relaciones y colaboraciones mutuas.

### *Otras experiencias exitosas*

Desde su inicio, la Fundación Biblioteca Nacional de Panamá se apoyó en instituciones de excelencia para definir sus actuaciones. En este sentido, se recibió la asesoría de la Biblioteca Nacional de Venezuela, una institución que ya había superado procesos exitosos para constituirse en un organismo autónomo dentro de la estructura de gobierno de Venezuela y que recién culminaba la gran obra de construcción de un edificio inteligente de grandes dimensiones.

Esta asesoría orientó el proceso de definición de misión, visión, objetivos y funciones tanto de la Biblioteca Nacional como de la Red de Bibliotecas Públicas. Fue una etapa determinante para que los miembros de la Fundación se convirtieran en aliados permanentes de la transformación institucional, con una claridad precisa en los roles que debía cumplir la organización para insertarse en los programas de desarrollo del país y establecer vínculos con los proyectos de modernización de la gestión pública.

Más tarde, la Biblioteca Nacional de Venezuela influyó con su experiencia en el proyecto de remodelación del edificio de la Biblioteca Nacional de Panamá, aporte que redujo sensiblemente la duración del proyecto y aumentó la calidad en los resultados finales.

Esta estrategia de gestión, basada en la experiencia comprobada que han desarrollado instituciones de excelencia, ha sido repetida en distintos proyectos.

### *Proyectos prioritarios*

Con claridad en sus misiones y funciones, la Fundación Biblioteca Nacional se concentró en la concepción de una serie de proyectos que habría de desarrollar para atender las necesidades más apremiantes. Los proyectos en cuestión comprendieron:

Inventario de las colecciones de la Biblioteca Nacional

Aplicación de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación

Plataforma tecnológica para el trabajo en Red

Catálogo colectivo en línea

- Centro de acceso a Internet
- Portal en Internet
- Digitalización de la prensa panameña de los siglos XIX y XX
- Biblioteca Digital Panameña
- Servidor de correo electrónico
- Interconexión de bases de datos universitarias y especializadas
- Intranet
- Remodelación arquitectónica del edificio de la Biblioteca Nacional
  - Plan de áreas
  - Diseño arquitectónico
  - Construcción
  - Sistemas de climatización y protección de colecciones
  - Infraestructura tecnológica y comunicaciones
  - Diseño de interiores
  - Señalización
  - Dotación de mobiliario y equipo
- Campaña de rescate de la memoria nacional
  - Periódicos panameños en microfilm
  - Adquisición de colecciones privadas
- Star and Herald*
  - Canje nacional e internacional
- Creación de la Agencia del ISBN en Panamá
- Desarrollo de nuevos servicios
- Biblioteca Nacional como Centro Cultural
- Preservación, conservación y restauración de materiales.
  - Limpieza de colecciones
- Biblioteca Pública Metropolitana
- Biblioteca Infantil Modelo
- Rehabilitación de Bibliotecas Públicas
  - Remodelación de edificios
  - Infraestructura de electricidad y telecomunicaciones
  - Vinculación a la red automatizada de la Biblioteca Nacional
  - Catálogo en línea con la Biblioteca Nacional
  - Infoplazas
  - Promoción de la lectura
  - Bibliobús

Capacitación de funcionarios de la Biblioteca Nacional y Bibliotecas Públicas

Centro audiovisual

Cada proyecto fue concebido, diseñado y planificado teniendo en cuenta la necesidad de generar resultados tangibles que llegaran a la población en el corto, mediano o largo plazo y generaran impactos positivos. Más tarde, cada proyecto fue entregado a las distintas unidades operativas dentro de la estructura institucional para su ejecución.

### *La institución, un sistema de gestión*

Un elemento esencial en el proceso de transformación institucional fue la aplicación de los conocimientos que surgen a partir de la tecnología de la sistematización, mediante la cual se concibe la institución como un sistema de gestión integral dotado de un conjunto de componentes interdependientes que interactúan entre sí. Los componentes del sistema son: sus objetivos, estructura, funciones, normas, entorno, insumos, procesos, productos, retroalimentación y los resultados. Al definir estos componentes como parte de la institución a nivel global, surgió la visualización de la institución como un macrosistema de gestión.

La concepción de la Biblioteca Nacional con su Red de Bibliotecas Públicas como macrosistema de gestión integral fue determinante para que el personal involucrado en el proceso de transformación se apropiara de un profundo conocimiento del alcance de la organización en todas sus dimensiones. Esta concepción también sirvió de marco para identificar las unidades operativas responsables de concretizar el logro de los objetivos institucionales.

A su vez, cada unidad operativa fue visualizada como microsistema de gestión, de manera que para cada una de ellas se identificaran también sus componentes: objetivos, estructura, funciones, normas, entorno, insumos, procesos, productos, retroalimentación, resultados.

Sistematizada la institución y sus unidades operativas como macro y microsistemas de gestión, se hizo entrega de los proyectos prioritarios a las correspondientes unidades operativas, con los respectivos recursos humanos, tecnológicos, materiales y económicos para la ejecución y el logro de los objetivos en cada uno de ellos.



En la ejecución de los distintos proyectos se recurrió ocasionalmente al *outsourcing*, permitiendo que organizaciones o equipos externos a la institución desarrollaran actividades especializadas colaterales. Así, se obtuvieron avances significativos en el cumplimiento de metas de los proyectos.

### ***Simplificación de procesos***

Cada unidad operativa de la institución es responsable de la producción de bienes y servicios cuyo centro es la satisfacción de las necesidades de los usuarios. En la generación de cada bien o servicio se despliega una cadena de tareas y actividades que en su conjunto completan procesos.

Cada proceso que se despliega en las unidades operativas es producto de un análisis científico con el propósito de descubrir los procedimientos que dan como resultado la máxima producción. Para este análisis fue necesario que cada unidad operativa enlistara los bienes y servicios que presta, determinara los usuarios de cada servicio, dominara ampliamente las tareas y actividades que concentra la producción de cada bien o servicio y pudiera justificar profundamente cada elemento que interviene en el proceso de producción.

La aplicación de la metodología de simplificación de procesos redundó en la detección de defectos, la eliminación de actividades innecesarias, la reducción de tiempos en los procesos y el uso adecuado de los insumos. De esta manera surgieron bienes y servicios más ágiles y expeditos y con mayor calidad en sus contenidos.

El análisis de procesos se ha establecido como una tarea constante para lograr el mejoramiento continuo y sostenido en la cadena de producción de bienes y servicios.

### ***Aplicación de nuevas tecnologías***

Las fuerzas de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones desempeñaron un papel relevante en la transformación y cambio de las tareas y actividades de la Biblioteca Nacional, donde cada proceso involucrado en las unidades operativas ha sido influenciado por elementos de *hardware* y *software*.

La institución cuenta hoy día con una plataforma tecnológica y de comunicaciones cuyo punto focal en la Biblioteca Nacional controla la

eficacia y eficiencia en la transmisión de datos que permite el trabajo en red a nivel local y remoto en las bibliotecas públicas, lo que permite a la población contar con mayores facilidades para el acceso a los recursos de información.

La remodelación del edificio de la Biblioteca consideró una inversión sustantiva en la construcción de la plataforma tecnológica siguiendo estándares de calidad, para asegurar óptimos niveles de conectividad.

Para los procesos y servicios bibliotecarios se adoptó un paquete de programas con estructura modular, que comprende la automatización de la cadena de trabajo que conlleva la adquisición de colecciones, la catalogación de materiales, la generación de catálogos de autoridades, el control de los servicios al público, manejo de publicaciones seriadas, reservas y la administración del sistema. Esta herramienta, además, provee la información estadística y referencial que retroalimenta el mejoramiento continuo de los procesos bibliotecarios.

El sistema de cómputo provee un servidor de correos que facilita amplios niveles de comunicación del personal con su entorno interno y externo.

Un servidor de Internet hace posible el funcionamiento de un centro de acceso a la Red y el funcionamiento del portal dirigido a ampliar las oportunidades de los usuarios en el acceso a los recursos de información disponibles tanto en la Biblioteca Nacional como en la Red de Bibliotecas Públicas.

Ampliando oportunidades en el campo tecnológico la Biblioteca se ha aliado al proyecto Infoplazas de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, estableciendo centros de acceso a Internet en las bibliotecas públicas, en un esfuerzo mancomunado para reducir la brecha digital en poblaciones del interior del país.

En el área de preservación y acceso a las colecciones, se ha incorporado la infraestructura tecnológica necesaria para la digitalización de colecciones nacionales en el marco del proyecto Biblioteca Digital Latinoamericana y Caribeña de la UNESCO.

Para los procesos administrativos de contabilidad, archivos de contacto, control de inventarios, correspondencia general, etc., se han aplicado programas especializados.

### *Alianzas estratégicas*

El proceso de transformación en la Biblioteca Nacional no implica solamente el mejoramiento de los procesos para generar bienes y servicios, sino la relación con los usuarios, proveedores, gobierno nacional, gobiernos extranjeros, organismos de cooperación, empresas privadas y organismos no gubernamentales.

Cada proyecto, cada proceso emprendido implicó alianzas con un número significativo de organizaciones del entorno, lo que ha generado avances significativos.

### *Actores del cambio*

Todas las acciones del proceso transformador han sido pensadas, ejecutadas y evaluadas por equipos, que, en el transcurso de los acontecimientos, han tenido que desarrollar nuevas habilidades personales para responder a las demandas de la modernización.

Las habilidades personales que fueron necesarias para que los trabajadores se sumaran a los proyectos se pueden clasificar en las cinco categorías de Heillrieguel (6):

- Habilidades técnicas, para aplicar métodos, procedimientos y técnicas específicas en los procesos de trabajo.
- Habilidades interpersonales, para dirigir, motivar, resolver conflictos y trabajar con los demás.
- Habilidades conceptuales, que suponen la capacidad para percibir problemas que circundan sus actuaciones en la organización como un todo.
- Habilidades de comunicación para mejorar las capacidades de enviar y recibir información, ideas, opiniones y actitudes.
- Habilidades de razonamiento crítico, con las cuales es posible considerar minuciosamente todos los aspectos de un problema para inducir su solución permanente.

Procurando el desarrollo de las habilidades personales, todos los trabajadores han participado en arduas jornadas de capacitación conforme se introducían los cambios en los proyectos y procesos.

Las mayores necesidades de capacitación se percibieron en el proyecto de automatización de los procesos bibliotecarios, donde los funcionarios recibieron numerosos cursos continuos, incluyendo temas ta-

les como operación de computadoras, sistemas operativos, procesamiento de palabras, Internet, reglas de catalogación, formato MARC, operación del *software* especializado en cada uno de sus diferentes módulos (adquisición, catalogación, publicaciones seriadas, circulación, administración, entre otro).

### ***Conclusiones***

La Biblioteca Nacional y su Red de Bibliotecas Públicas constituyen hoy día una institución con identidad propia, identificada con su entorno, enfocada hacia la población en las distintas comunidades, con productos diversificados, e inmersa en el mejoramiento continuo de sus procesos tras la búsqueda de una cultura de calidad.

Sus recursos humanos, tecnológicos y materiales se han multiplicado y mejorado, dando como resultado nuevas oportunidades de proyectarse a la población.

El sistema de gestión institucional ha traído como consecuencia el incremento en la demanda de servicios y en la productividad del personal, lo que se refleja en las estadísticas de uso y de producción de servicios.

El proceso de transformación ha producido cambios en toda la estructura de personal, en los administradores, en los mandos intermedios, en los funcionarios operativos, pero también en los usuarios, que al ver sus necesidades atendidas, se adhieren a este servicio público como sus dueños.

Así pues, hoy día la Biblioteca Nacional es parte del conjunto de instituciones que deben generar un cambio social y cultural en el país.

### ***Bibliografía***

1. Campbell, Nicola; Sutherland, Sue; Poustie, Kay. *Reforma organizativa y estrategias de gestión en las bibliotecas públicas*. Barcelona, Fundación Bertelsmann, 1999.
2. Dougherty, Richard M. «Planning for new library futures». *Library Journal* 27 (9): 38-41, 2002.
3. Feinman, V.J. «Five steps tower planning today for tomorrow's needs». *Computers libraries* 19 (1), 1999.

4. Fuentes Romero, Juan José. «El concepto de Biblioteca Nacional a partir de los tres informes de la UNESCO sobre las bibliotecas nacionales: Sylvestre (1987), Line (1989) y Cornish (1991)». *Anales de Documentación*, (6): 71-88, 2003.
5. Hellriegel, Don & Slocum, John W. *Administración*. 7ed. México, International Thomson Editores, 1998.
6. Ponjuán Dante, Gloria. «Gestión de información en la sociedad de información». Ponencia presentada en las Jornadas Profesionales de la VII Feria Internacional del Libro en Centroamérica. Panamá, 2-4 de julio de 2003.
7. Sepúlveda, Ana Luisa. *Lineamientos para la excelencia de los servicios públicos*. Panamá, Asociación de Profesionales Pro Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, 1998.



## *Gestión informativa en la educación de la «Generación Red»*

MARTHA D. CASTRO MONTOYA

Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información

Universidad Veracruzana

### *Resumen*

El presente documento hace referencia a los cambios tecnológicos y la información como elementos importantes de la sociedad global, también denominada sociedad digital, sociedad de la información o bien economía del conocimiento. Se alude a la información como un componente fundamental para la educación y un insumo básico para el conocimiento. La tecnología del Internet es nombrada como una herramienta básica en la sociedad global, recurso que funge como transmisor de la información en el trabajo, la educación y la investigación. Esta tecnología es causal de una nueva generación de individuos, denominada «Generación Red», presentada como una nueva descendencia que tiene un modo diferente de aprender, y que reclama un nuevo planteamiento de la educación, donde la información juega un rol preponderante, arista ante la cual los educadores, entre ellos los bibliotecarios, poseen un potencial de desarrollo profesional, y han de desempeñarse apoyando la transferencia y creación de la información. Se menciona que ante los cambios vertiginosos de la información, surge la necesidad de un aprendizaje de por vida; de aquí la importancia de la gestión de la información y del conocimiento, conceptos que son definidos. Se presenta al bibliotecario como el profesional con mayor responsabilidad ante la gestión del conocimiento; incluye a la alfabetización informativa como una habilidad sin la cual la gestión del conocimiento no tiene razón de ser. De aquí la urgencia y oportunidad de que los profesionales de la bibliotecología y ciencias de la información,

dentro de un marco educativo que favorezca el aprendizaje, centrado en el estudiante y con un enfoque hacia la investigación, atiendan las demandas de los miembros de la «Generación Red» para que sean usuarios autónomos de la información y satisfagan las necesidades de la sociedad global, donde la información y el conocimiento son un bien.

### *Introducción*

Los individuos se encuentran inmersos en una sociedad digital, denominada también sociedad de la información, economía del conocimiento o sociedad global. En ésta, la información es un elemento fundamental, manejada por los medios electrónicos, para satisfacer necesidades de la vida cotidiana, los negocios y, por supuesto, aquellas del aprendizaje intelectual y de investigación científica. Al ser la información operada por los medios electrónicos, la tecnología de Internet es un recurso esencial en su manejo.

La escasez de información que vivían los investigadores a mediados del siglo pasado (NMSU Library, 2003), se ha convertido en una plétora de información, misma que el desarrollo disciplinar en las ciencias y en las artes ha creado, aunado a las facilidades tecnológicas para producirla y diseminarla. Al respecto, Cebrián dice que «la abundancia de información que nos proporcionan [los medios de comunicación] es tal, que un niño de doce años puede haber accedido —fundamentalmente a través de la televisión— a un número superior de información al que sería capaz de recoger a lo largo de toda su vida un investigador del medioevo» (Cebrián, 1998).

Los cambios que la tecnología ha provocado se manifiestan en la forma de vida de la sociedad, donde la información es un recurso elemental. Flood (2003), en su entrevista con varios profesionales de la información sobre el impacto de la *web* en la industria de la información, presenta el punto de vista de Mark Rowse, diciendo que «la información va a convertirse en el conductor de todos los cambios sociales que esperamos en este siglo, y va a llegar a ser el único recurso para sobrevivir». Independientemente de que hubiera algún otro medio que redimiera la situación, actualmente la información es esencial para la toma de decisiones en el trabajo, en la vida académica y en la vida cotidiana de las personas. La información es clasificada como un elemento



primario para la educación, es un insumo básico para el conocimiento (Lau, 2002).

Ante el papel preponderante que juega la información, y los cambios constantes que a través de ésta se manifiestan, es evidente la necesidad de un aprendizaje constante. «Una sociedad de aprendizaje, un aprendizaje de por vida, un aprendizaje para la vida, una economía basada en conocimiento: la emergencia del aprendizaje como un asunto de la agenda política que ha retado a bibliotecas... y otras organizaciones, para que muestren que ellos pueden hacer la diferencia, que pueden agregar valor, que están centrados en la educación...» (OCLC, 2003: 58). En este aprendizaje que la comunidad pide para sobrevivir, la biblioteca y el bibliotecario han de apoyar a la academia, gestionando la información y el conocimiento que ésta requiere.

La información, que conlleva al conocimiento, es un recurso esencial de la economía. De aquí el término de «economía del conocimiento», que se aplica a una «...economía en la cual la tecnología y el conocimiento en el que está basada, son los motores centrales del crecimiento económico» (OCLC, 2004: 58). Es así como la economía considera actualmente a la información y al conocimiento como un bien, como un recurso esencial que impulsa el progreso, tal como en el siglo pasado lo fue la tierra o mano de obra, ahora: «La riqueza manará del conocimiento, un bien más amplia y libremente extendido que nunca» dice Cebrián (1998, p. 28). Este bien está representado por las fuentes documentales donde se aloja la información y también por los individuos que poseen el conocimiento.

### *La «Generación Red»*

Se dice que de una escasez de información se ha emigrado a una abundancia de fuentes y recursos informativos. Hay quienes, en un momento dado, sólo disponen, conocen, están más familiarizados, o bien encuentran más práctico consultar la información electrónica, que fuentes en formato impreso; hecho que sucede con las nuevas generaciones de jóvenes, de estudiantes, de individuos de la «Generación Red», para quienes la tecnología de cómputo es un recurso común.

Pero bien, ¿quiénes componen la «Generación Red»? Tapscott (1998) dice que son nuevos ciudadanos, que actualmente tienen entre

siete y treinta años. Estos individuos fueron los primeros niños que llegaron a la mayoría de edad en la era digital; son niños y jóvenes que nacieron con la tecnología; que pertenecen, cuando menos, a la clase social media baja en adelante; la mayoría de ellos son estudiantes o profesionistas jóvenes, quienes normalmente residen en el medio urbano; la mayor parte de ellos son personas que viven en el mundo desarrollado, que nacieron con la computadora, el televisor, la radio, los juegos de video, la música digital y algunos hasta con el teléfono celular; y están habituados a manipular información en diferentes medios con suma confianza.

Estos nuevos ciudadanos de la «Generación Red» se han entrenado en la alfabetización de la tecnología. El entorno en el que se desenvuelven les ha permitido tener experiencia con la computadora desde los primeros años de su formación. La comunicación a través de la tecnología de Internet es vivida por ellos como un compromiso social, que los hace formar parte de un grupo, y mantenerse actualizados en sus intereses personales de recreación, estudio y negocios. Estos jóvenes son seres humanos con muchos roles y poco tiempo, que utilizan la tecnología como un recurso esencial en su desempeño social. Debido al salto generacional que la tecnología ha provocado, «...por primera vez los niños son autoridad en un tema de gran importancia» (Tapscott, 1998: 196). Así es como esta generación de jóvenes, generalmente, conoce más que sus padres sobre la operación de equipos electrónicos, de video o de cómputo.

Los medios audiovisuales e interactivos de comunicación y de transmisión de información, han creado en la «Generación Red» un modo diferente de aprender. Estos nuevos ciudadanos rechazan el modelo tradicional de enseñanza-aprendizaje por transmisión, para ellos «...la educación es antes que nada, para aprender a pensar» (Latapí, 2000). El modelo educativo que las nuevas generaciones de jóvenes necesitan es aquel en el que hay un aprendizaje interactivo, que está centrado en la persona que aprende, que exige ser cada vez más individualizado, es un modelo que prepara a los estudiantes para seguir aprendiendo después de la escuela, es aquel en el que los maestros dejan de ser sólo transmisores y se convierten en facilitadores del conocimiento, por lo que los alumnos construyen y descubren su propio conocimiento

(Tapscott, 1999). En apoyo a ciertas exigencias, «...algunos bibliotecarios se han convertido en maestros... bajo la rúbrica de alfabetización informativa» (Swigger, 2002); teniendo la oportunidad de guiar a niños y jóvenes en el aprendizaje de habilidades que los hacen eficientes en el manejo de la información.

Tapscott dice «...que los individuos de la «Generación Red» son excepcionalmente curiosos, independientes, desafiantes, inteligentes, motivados, capaces de adaptarse, con gran amor propio y con una orientación global; crearán y pondrán en práctica una mentalidad nueva y fresca a la hora de hacer negocios... Será una generación que podrá aprender, como generación, más que ninguna otra» (1998: 33 ). Estas características hablan de las demandas en el tipo de educación que se requiere, de la calidad que deberán de ofrecer las instituciones educativas en los años por venir.

La era digital exige un nuevo planteamiento de la educación. Cebrián (1998) afirma que «...tenemos que reinventar y reconstruir nuestro concepto de educación, adaptándolo a un mundo en el que los alumnos no solamente reciban conceptos sino que los creen y los transmiten a los demás». Uno de los cuatro objetivos, en términos de políticas que elaboró el *Youth Caucus* para la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en Ginebra establece que «el recurso más grande sin explotar en la creación de una sociedad de la información no es la tecnología, sino la gente joven» (Youth at WSIS, 2003). Las ideas e iniciativas de los jóvenes han de ser tomadas en cuenta en este replanteamiento de la educación, en donde ellos precisamente forman parte del juego, son los aprendices, pero con capacidades de dar, de enseñar, con fortalezas para la toma de decisiones y con iniciativas en la evolución e innovación de la educación. La educación que esperan los jóvenes del siglo XXI necesita un nuevo enfoque donde haya un aprendizaje interactivo, en donde el estudiante sea el protagonista.

En este orden de ideas, en el que la «Generación Red» pide un nuevo estilo de educación, el aprendizaje se ha convertido, además, en un reto de por vida. Las particularidades de la sociedad actual, donde destila la información en un mundo cambiante, reclaman de los individuos una preparación constante, de por vida; exigen una formación en el saber —conocimiento—, en el hacer —habilidades— y en el ser —

actitudes—. Este es un enfoque de competencias que educa en el aprender a aprender. «La educación no puede ser sino una preparación para el estudio por nosotros mismos» (Cebrián, 1998: 150). Ya no es válido pararse en el camino, creyendo que se ha llegado al final del aprendizaje, pues la senda no tiene fin, en cuanto a saberes se refiere.

Si la información es un recurso vital para el desarrollo social, los educandos, esta nueva generación de estudiantes ha de tener la habilidad de utilizar esa información en su aprendizaje de por vida, por lo que precisa estar alfabetizada en el uso de la misma. El replanteamiento de la educación debe de estar dirigido a unir ese divorcio presente entre los estilos de enseñanza-aprendizaje y las implicaciones sociales de la era de la información. «El desarrollo tecnológico continuo que las organizaciones viven, particularmente en las áreas de almacenamiento de información, recuperación y comunicación, altera la manera de enseñar y, por supuesto, de aprender» (Jiménez, 2001). Es así como el aprendizaje de los niños y jóvenes de la «Generación Red» en este nuevo siglo ya no puede basarse solamente en la información empaquetada, transmitida por los maestros en sus clases, o a través de los libros de texto; los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje han de potenciar el uso de recursos informativos diversos, que las bibliotecas han de gestionar, urgiendo así a los educadores —llámense maestros, bibliotecarios, e incluso, padres de familia—, a ser competentes en el uso de la información, para poder instruir y guiar a las nuevas generaciones de estudiantes, a la «Generación Red», en su formación para convertirse en personas alfabetas en el uso de la información, en individuos capaces de tener un aprendizaje independiente y en estudiantes conscientes de la responsabilidad social que han de tener ante la información.

El conocimiento dejó de ser privilegio de unos pocos. «La red es una nueva infraestructura de aprendizaje» (Cebrián, 1998: 18) que abre una ventana en cualquier oficina, habitación o localidad, casi para cualquier mente o capacidad intelectual, a cualquier edad y hora, sobre cualquier disciplina. La red está allí, muchas veces más cercana que un diccionario impreso, sea éste de la lengua, de sinónimos o especializado; más accesible que la tabla de contenido de una enciclopedia y a veces que los índices de ésta. Para dar mayor crédito a que la red sea una infraestructura de aprendizaje, los tutores, docentes y catedráticos

han de alfabetizarse tanto en el uso de la tecnología como en el uso de la información, para que sus educandos, los niños y jóvenes de esta nueva «Generación Red», no rebasen sus habilidades en la búsqueda y localización de la información.

La información está presente en la red, al alcance de quien la requiera. En las diversas áreas del conocimiento humano se ha percibido una abundancia de fuentes y recursos de información. La contrariedad que desafía al usuario, en esta nueva generación de jóvenes, es precisamente esa profusión de información, en la que el reto está en evaluar y poder discriminar aquella caracterizada como precisa, útil, relevante y oportuna; pues mayor cantidad de información, dice Cebrián (1998), no deviene en mejor información. La abundancia de fuentes localizadas en red, ha creado la necesidad de re-organizar los servicios de acceso a la información electrónica para el futuro, haciéndolos más eficientes. Este es un reto para los gestores de la información y del conocimiento.

### *Gestión de la información y del conocimiento*

En este mundo cambiante, manejado por la tecnología, donde los usuarios principales son los nuevos individuos que Tapscott ha denominado «Generación Red», se hace apremiante hablar de gestión de la información. Ésta es definida por la Task Force Pro Libra (TFPL), como «...una variedad de actividades que contribuyen a la producción, organización, almacenamiento, recuperación y diseminación efectiva de la información, en cualquier formato, y de fuentes internas y externas, que conllevan a un funcionamiento más eficiente de la organización» (TFPL, 2003).

Los principios de la gestión de la información, creados por los bibliotecarios y especialistas de la información en los últimos cincuenta o sesenta años, y que han puesto en práctica independientemente del lugar donde ellos han trabajado son:

- Proveer un fácil acceso a la información relevante.
- En el momento en el que es valioso para la persona que la necesita.
- En el formato más comúnmente disponible.
- En un medio ambiente apropiado y seguro.

– Con el propósito de que se construya y comparta el conocimiento (TFPL, 2003).

En el medio empresarial, y de acuerdo a la TFPL, administración o gestión del conocimiento es definido como: «La creación y subsecuente administración de un entorno que promueve que el conocimiento sea creado, compartido, aprendido, mejorado y organizado en beneficio de la organización y sus clientes» (TFPL, 2003). Así tenemos que ese conocimiento que se crea, que se comparte, aprende y mejora, reside en las personas, y es considerado como un producto de su habilidad para comprender el significado de la información y su contexto. De aquí que hacer gestión del conocimiento es una actividad que tiene que ver con el desarrollo de los recursos humanos, con la información con la que estas personas trabajan y finalmente, con la forma en que ellos crean conocimiento.

Gestión del conocimiento, en la academia, y específicamente en la biblioteca, se refiere a «...identificar, adquirir, desarrollar, resolver, usar, almacenar y participar del conocimiento de una manera efectiva, a crear un acercamiento para transformar y compartir el conocimiento tácito y explícito y a aumentar la necesidad y capacidad de innovación, utilizando el saber del equipo» (Shanhong, 2000). Por su parte, Creth (1996), en palabras de Richard Lucier, menciona que gestión del conocimiento «abarca el ciclo completo de la transferencia de la información, desde la creación, estructura y representación para su disseminación y uso». Esto ubica al bibliotecario en un nuevo rol, que se encuentra en el ámbito de la transferencia y creación de la información; porque trabajará más de cerca con investigadores, con los docentes, con los jóvenes, miembros de la «Generación Red», directamente asistiéndolos en su tarea con la información.

En cuanto a actividades se refiere, «el concepto de gestión del conocimiento abarca la necesidad de organizar grandes cantidades de archivos de datos, y unir e integrar bases de datos diferentes pero relacionadas unas con otras, de tal forma que los usuarios puedan navegar o moverse eficientemente entre ellas» (Creth, 1996). Todas estas acciones requieren del esfuerzo de un equipo de trabajo multidisciplinario, integrado en primera instancia por el bibliotecario, que es el especialista en la información, quien conoce los recursos electrónicos disponi-

bles y su acceso; por otra parte están los docentes e investigadores, quienes dan las características de los servicios para los cuales se va a gestionar el conocimiento; y finalmente el especialista en el *software*, quien atenderá los aspectos tecnológicos de la administración de los sistemas electrónicos de manejo de la información.

### ***El bibliotecario: gestor del conocimiento***

Ante la gestión de la información y el conocimiento, el bibliotecario, en su nuevo rol, debe de conocer: a) las innovaciones técnicas del mercado de la información; b) la oferta de recursos y servicios informativos; c) la organización y arquitectura que se requiere para operar eficientemente los sistemas de información; y d) las normas de alfabetización informativa para «el uso de la información pertinente, en el momento y lugar adecuados».

Oulton (1990) coincide con otros autores en que la gestión del conocimiento recae en un grupo interdisciplinario de personas, y menciona que bibliotecarios y científicos de la información deben de hacer una contribución importante. Por su parte, Anklam (agosto/septiembre, 2002), hace patente que una variedad de carreras y puestos están siendo involucrados en esto que es llamado por algunos como la «primera fase de la gestión del conocimiento», tales como: bibliotecarios, escritores técnicos, administradores de bases de datos, coordinadores y administradores de proyectos, especialistas en capacitación y aprendizaje y facilitadores de efectividad organizacional.

Es así como la TFPL urge al bibliotecario a demostrar el valor agregado de su trabajo en favor de la gestión del conocimiento, igualmente reconoce que la gestión del conocimiento ha creado conciencia acerca de la información en las organizaciones de todos los sectores, y que las actividades requeridas para llevar a cabo la gestión del conocimiento no necesariamente corresponden al profesional de la bibliotecología y ciencias de la información, por lo que éste corre el riesgo de «perder el barco» si es que no toma cartas en el asunto. Una arista donde el bibliotecario ha de enfocar sus esfuerzos es en la alfabetización informativa, ya que «la creencia de que la «economía de la información es la economía del futuro» se ve amenazada por una falta de alfabetización informativa... que combine la conscientización del valor de la información

y del conocimiento en una organización, con las habilidades y competencias que ésta brinda a los individuos para crear, localizar, compartir y usar información y conocimiento de manera eficiente» (TFPL, 2003). Es interesante anotar que la literatura reporta que en el entorno laboral, el término alfabetización informativa es relativamente nuevo para la mayoría de las personas, con algunas notables excepciones (Winterman, Skelton y Abell, 2003).

La alfabetización informativa es una habilidad esencial que forma parte de la gestión de la información y específicamente de la gestión del conocimiento. En el cumplimiento de la responsabilidad significativa que tienen los bibliotecarios ante la gestión del conocimiento, cabe de manera imperiosa la guía y orientación al usuario para que adquiera las habilidades para encontrar y usar la información pertinentemente. Investigaciones sobre las habilidades para la gestión del conocimiento reportan que la misma atención que se ha dado a la alfabetización en la tecnología debe darse para la alfabetización de la información, tanto en las instituciones de educación como en las organizaciones empresariales. Esta guía, en el entorno educativo, ha de darse de manera coordinada, en forma colaborativa entre docentes y bibliotecarios, con el fin de desvanecer la disgregación que hay entre biblioteca y salón de clases.

Los individuos que integran la sociedad actual de la información y el conocimiento han de ser guiados en el aprendizaje de las habilidades informativas desde los primeros años de su formación de manera transversal en la currícula. Al respecto, la *Declaratoria sobre la solución de problemas de información* de la American Association of School Librarians (AASL) menciona que cuando este aprendizaje se integra a la currícula «...la experiencia de los estudiantes cambia de ser un aprendizaje de localización de recursos de la biblioteca de manera aislada, a una experiencia donde los estudiantes aprenden las habilidades de alfabetización informativa» (AASL, 2001) Es así como «quizá la habilidad más valiosa que podamos dar a los niños durante sus años de formación escolar es la habilidad para usar la información y construir conocimiento» (Barton, 2004) Hay cada vez más modelos o instrumentos exitosos por utilizar en esta tarea que tiene el bibliotecario de apoyar las competencias en el uso eficiente de la información. Por mencionar solamente algunos, cito a *The Big 3 Skills; The Big 6 Skills; Information Literacy Standards*



*for Students Learning* de la AASL y los *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* de la Association of College and Research Libraries (ACRL). Estos son modelos diseñados para hacer del individuo un usuario autónomo de la información, con habilidades para utilizar eficientemente la información, con habilidades para aprender y seguir construyendo su propio conocimiento.

La alfabetización informativa permite al usuario de ésta dirigir su propio aprendizaje. El estudiante que posee las habilidades informativas, dice Barton (2003), es un maestro de su propio aprendizaje y pasa de la fase de encontrar y conocer datos, al proceso de crear nueva información. Esto incluye:

- Explorar: descubrir información relevante. A través de la búsqueda, la selección y el ordenamiento de datos actualizados y pertinentes.
- Interpretar: transferir los datos y la información en conocimiento.
- Crear nuevas ideas: mostrar comprensión y entendimiento, conforme el nuevo conocimiento se va creando, sin repetir la vieja información.

De acuerdo a la ACRL (2000), una persona alfabeta en el uso de la información debe tener las siguientes habilidades: determinar la naturaleza y extensión de la información que necesita; acceder a la información en forma efectiva y eficiente; evaluar en forma crítica la información y sus fuentes, para incorporar a su base de conocimientos y sistema de valores aquella que seleccione; usar de manera eficiente la información, ya sea individualmente o como miembro de un grupo, para satisfacer ciertos propósitos; y comprender los aspectos económicos, legales y sociales que competen al uso de la información. De igual forma, el reporte final del Comité Presidencial de la ALA en Alfabetización Informativa, establece que «para que una persona esté alfabetizada en la información, debe de ser capaz de reconocer cuándo hay una necesidad de información y tener la habilidad de localizar, evaluar y usarla efectivamente» (ALA, 1989).

Las instituciones educativas han de crear entornos que favorezcan la alfabetización informativa. Esto implica un modelo o estilo de enseñanza constructivista, con técnicas de solución de problemas, enfocado hacia la investigación, centrada en el estudiante o en el aprendizaje, con un aprendizaje colaborativo y significativo. Como parte fundamen-

tal de este entorno está la biblioteca o centro de información, que debe de convertirse en el centro intelectual de la academia; docentes y bibliotecarios han de hacer un trabajo conjunto para que se gestione información pertinente en la enseñanza y se haga un uso eficiente de ésta y así tener una comunidad alfabetizada en la información. Para el logro de estos objetivos, «...toda una generación de maestros necesita aprender nuevas herramientas, nuevos enfoques y nuevas habilidades» (Tapscott, 1999). Los bibliotecarios, por su parte, han de mantenerse actualizados en el uso de las nuevas tecnologías que utilizarán en la gestión del conocimiento en beneficio de su clientela, los usuarios de la información, los estudiantes que integran la «Generación Red». Algunas estrategias para que el bibliotecario se mantenga al día con los cambios tecnológicos son:

- a) Aprende todo el tiempo, incluso sin pensarlo.
- b) Toma decisiones estratégicas.
- c) Usa filtros profesionales: personas que deciden qué es lo importante.
- d) Confía en los colegas y pregúntales acerca de la tecnología, de su importancia, de su futuro.
- e) Aprende haciendo y construye prototipos y comete errores.
- f) Tú eres el único responsable de tu propio aprendizaje. Acepta que el cambio es constante, y que el aprendizaje constante es la única respuesta razonable (Tenant, 2003).

En atención a las competencias que demanda la alfabetización informativa, el perfil del egresado de la carrera de ciencias de la información necesita y ha de ser re-estructurado. Los nuevos profesionales en esta disciplina han de operar el cambio y atender las demandas educativas de la «Generación Red», a través de la gestión de la información; siendo competentes para implementar las innovaciones técnicas del mercado de la información; brindar la oferta de recursos y servicios informativos de vanguardia; proveer de la arquitectura que requieren los sistemas digitales que manejan la información; e implementar las normas de alfabetización informativa a través de su enseñanza a docentes y alumnos.

La educación de la «Generación Red» en el siglo XXI deberá de tomar en cuenta la necesidad de incorporar, de manera transversal en la currícula escolar, en las diversas disciplinas, el concepto de alfabeti-

zación informativa, de manera que estos nuevos individuos puedan aprovechar las oportunidades inherentes a la sociedad de la información. «Las personas alfabetizadas en la información son aquellas que han aprendido a aprender. Ellos saben cómo está organizado el conocimiento, cómo encontrar información y cómo usarla de tal manera que otros puedan aprender de ellos. Ellos son personas preparadas para un aprendizaje de por vida, porque siempre pueden encontrar la información requerida para cualquier necesidad o decisión que tengan que tomar» (ALA, 1989). La tarea urgente y a la vez importante que tienen los bibliotecarios de guiar la alfabetización informativa de la «Generación Red», se presenta con la ventaja de que éstos son individuos competentes en el manejo de la tecnología, sin embargo esta habilidad ha de ser dirigida en forma profesional tanto por bibliotecarios y docentes para que el usuario defina con precisión la información requerida, elabore las estrategias de búsquedas precisas, evalúe, analice y utilice eficientemente la información de manera transversal en las diferentes materias que curse dentro de su grado escolar o disciplina universitaria.

### *Conclusiones*

La sociedad digital, sociedad del conocimiento o sociedad de la información es la era actual donde la tecnología ha creado cambios extraordinarios. La información es un ingrediente fundamental en dicho cambio, y ocupa un lugar significativo en las organizaciones, en las personas y preponderantemente en la educación. En virtud de los cambios vertiginosos que tiene la información y el conocimiento, las instituciones educativas se enfrentan con el reto de reestructurar su sistema de enseñanza, utilizando procesos donde el aprendiz hace o construye, en lugar de escuchar y repetir a través de métodos tradicionales de transmisión.

La educación del siglo XXI reclama estar enfocada hacia la adquisición de habilidades para seguir aprendiendo de por vida. En esta economía del conocimiento, el aprendizaje forma parte de la actividad económica cotidiana y no ocurre solamente en la escuela o la universidad. En virtud de que la información está en constante cambio, el usuario de ésta ha de actualizarse y seguir adquiriendo conocimientos y habilidades por su cuenta.

Las instituciones responsables de la formación de profesionales en el campo de la bibliotecología y las ciencias de la información tienen el reto de formar personas con competencias que apoyen la investigación documental, la cultura y las habilidades informativas que las nuevas generaciones requieren para su educación y el mercado laboral, contribuyendo así a disminuir la brecha entre la biblioteca y la academia.

La alfabetización informativa es una necesidad presente tanto en el ámbito laboral como educativo. Los empleados necesitan hacer un uso eficiente de la información dentro de sus organizaciones, en donde han de buscar, localizar, utilizar y crear nuevo conocimiento. Los docentes y estudiantes, igualmente, han de definir sus necesidades de información académica y de investigación, buscar, localizar y utilizar la información para crear nuevo conocimiento, cerrando así el ciclo de la transferencia de la información.

Desde la educación elemental en la biblioteca escolar, la universidad y hasta en las organizaciones empresariales es necesario trabajar con la gestión de la información. Sin embargo para que ésta cumpla su función última, de uso y creación de nuevo conocimiento, el usuario necesita habilidades que demuestren que está alfabetizado en el uso de la información. Es una oportunidad y también una necesidad que desde los primeros años de formación escolar el educando sea guiado para que adquiriera las competencias en el uso de la información. Por tanto, los sistemas educativos han de ser reestructurados y de dirigir su atención hacia este aspecto de la gestión de la información, que lleva a un manejo eficiente de la misma, competencia que la «Generación Red» ha de requerir en esta nueva sociedad. El bibliotecario, en su nuevo rol, dentro del ámbito de la transferencia y creación de la información, ha de trabajar más de cerca con escolares, estudiantes universitarios e investigadores, asistiéndolos directamente en su tarea con la información, elemento primario para la educación, e insumo básico para el conocimiento.

Atender el cambio es responsabilidad de profesionales de diversas disciplinas relacionadas con la educación y la información. Entre estos expertos se encuentran principalmente los científicos de la información, los bibliotecarios y los docentes, quienes están viviendo esta revolución digital y tienen el encargo de colaborar para que los jóvenes, la «Generación Red», construyan conocimiento y conformen una socie-

dad de aprendizaje permanente, por lo que tendrán que aprender nuevos enfoques y habilidades en la enseñanza. Específicamente, ante la necesidad educativa de formar generaciones que construyan el conocimiento, los bibliotecarios, tienen la responsabilidad de hacer una gestión de la información eficiente y oportuna; este cometido han de hacerlo de manera colaborativa con los docentes, atendiendo su papel en la enseñanza de las habilidades informativas, competencias que proveen de las herramientas para la investigación documental, para aprender por cuenta propia a lo largo de la vida y para hacer un uso eficiente y responsable de la información.

### ***Bibliografía***

- American Association of College and Research Libraries/ALA (2000). *Information Competencies Standards for Higher Education*. Chicago, IL: ACRL/ALA. Disponible en: <http://www.ala.org/acrl/ilintro.html#ildef>. Consultada el 6 de octubre del 2002.
- American Association of School Librarians (2001). «Alfabetización informativa: declaratoria sobre la solución de problemas de información». *American Association of School Libraries*. [Página *web* en línea]. Disponible en: [http://www.ala.org/aasl/positions/ps\\_infolit.html](http://www.ala.org/aasl/positions/ps_infolit.html). Consultada el 26 de abril del 2001. Traducida al español por Martha D. Castro.
- y Association for Educational Communications and Technology (1998). *Information Literacy Standards for Student Learning*. Chicago: ALA. 56 p.
- American Library Association (1989). «Presidential Committee on Information Literacy». *Association of College and Research libraries*. [Página *web* en línea]. Disponible en: [1/legalis.html](http://www.ala.org/acrl/legalis.html)» <http://www.ala.org/acrl/legalis.html>. Consultada el 15 de noviembre del 2003.
- Anklam, Patti (agosto/septiembre, 2002). «Knowledge management: The Collaboration Thread». En: *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*. Vol. 28, No. 6. Disponible en: <http://www.asis.org/Bulletin/Aug-02/anklam.html>. Consultado el 10 de abril del 2004.

- Barton, Holly (2004). «Information Literacy: Learning How to Learn». *The University of Rhode Island*. [Página web en línea]. Disponible en [http://www.ri.net/RITTI\\_Fellows/Barton/infolit.html](http://www.ri.net/RITTI_Fellows/Barton/infolit.html). Consultada el 15 de abril del 2004.
- Cebrián, Juan Luis (1998). *La red: Cómo cambiarán nuestras vidas los nuevos medios de comunicación*. Madrid: Santillana; Taurus. 197 p.
- Creth, Sheila D. (1996). «The Electronic Library: Slouching Toward the Future or Creating a New Information Environment». En: Cavendish Conference Centre, London, septiembre 30, 1996. Disponible en: <http://www.ukoln.ac.uk/servicies/papers/follet/creth/paper.html>. Consultada el 20 de noviembre del 2003.
- Flood, Gary (mayo, 2003). «Where the Web Will Take Us». En: *Information World Review*, vol. 191. Disponible en la base de datos Master File Premier: <http://search.epnet.com/direct.asp?an=9875341&db=f5h>. Consultado el 26 de noviembre del 2003.
- Holly Barton (2003). *Rhode Island Network for Educational Technology*. [Página web en línea]. «Information Literacy: Learning How to Learn». Disponible en: [p://www.ri.net/RITTI\\_Fellows/Barton/infolit.html](http://www.ri.net/RITTI_Fellows/Barton/infolit.html)» [http://www.ri.net/RITTI\\_Fellows/Barton/infolit.html](http://www.ri.net/RITTI_Fellows/Barton/infolit.html). Consultada el 18 de noviembre del 2003.
- Jiménez Revorio, Adriana (2001). «Simulación: la revolución educativa». En: *Contexto educativo: revista digital de educación y nuevas tecnologías*. Año III, No. 17. Disponible en: <http://contexto-educativo.com.ar/2001/3/nota-07.htm>. Consultada el 27 de octubre del 2003.
- Latapí Sarre, Pablo (2000). «La OCDE y el futuro de la educación». En: *Proceso*, 1 de octubre. Disponible en: <http://web3.infotrac.galegroup.com>. Consultada el 15 de septiembre del 2003.
- Lau, Jesús (2002). «Información: insumo básico del aprendizaje». En: *Memorias del Coloquio Internacional de Investigación Bibliotecológica y de Información*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, pp. 51-78.
- Online Computer Library Center (2004). *The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition. A report to the OCLC Membership*. Dublin, Ohio: OCLC. 150 p.
- Shanhong, Tang (agosto, 2000). «Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI». En: *International Federation of Library Asso-*

- ciation and Institutions Annual Conference Proceedings*. 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18, agosto. Disponible en IFLA Net, <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110s.htm>. Consultada el 18 de septiembre del 2003.
- Swigger, Keith (primavera 2002). «The Role of Libraries in Education». En: *Texas Library Journal*, Vol. 78, No. 1. Pp. 26-28.
- Tapscott, Don (1998). *Creciendo en un entorno digital: la generación Net*. Bogotá, Col.: McGraw Hill. 304 p.
- Tapscott, Don (febrero, 1999). «Educating the Net Generation». En: *Educational Leadership*, Vol. 56, No. 5. Disponible en: [http://www.ascd.org/articles/9902el\\_tapscott.htm](http://www.ascd.org/articles/9902el_tapscott.htm). Consultada el 14 de abril del 2004.
- Tennant, Roy (2003). «Strategies for Keeping Current». En: *Library Journal*, Vol. 128, No. 15. Disponible en la base de datos en línea Academic Search Elite, en [//www.web20.epnet.com](http://www.web20.epnet.com) <http://www.web20.epnet.com>. Consultada el 28 de noviembre del 2003.
- TFPL (2003). *TFPL: Provider of knowledge management and information management services*. [Página *web* en línea]. Disponible en: [pl.com](http://www.tfpl.com) <http://www.tfpl.com>. Consultada el 15 de abril del 2004.
- «What is Information Literacy, and why does it Matter? *NMSU Library*. [Página web en línea]. Disponible en: <http://lib.nmsu.edu/instruction/whatisIL.html>. Consultada el 20 de noviembre del 2003.
- Winterman, Vivienne; Skelton, Val y Abell Angela (abril, 2004). «Information Literacy in the Workforce: the Skills Gap, and how Enterprises are Planning to cope». En: *Library Information Update*. [Página web en línea]. Disponible en <http://www.dilip.org.uk/update/issues/oct03/article4oct.html>. Consultada el 14 de abril del 2004.
- Youth at wsis (2003). «Children of the Digital Revolution». En: *Youth Creating Digital Opportunities*. [Página *web* en línea]. Disponible en: <http://ycdo.takinitglobal.org/wsis/issues.html>. Consultada el 28 de noviembre del 2003.





## *Estilo de gestión de la información: principales hitos y lecciones aprendidas*

ARACELI GARCÍA ACOSTA  
Centro de Documentación e Información  
Ministerio de Economía, Argentina

### *Resumen*

El estilo de gestión del Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía, a través de cuatro décadas, estuvo influenciado por los estilos imperantes en los distintos periodos por los que atravesó la planificación aplicada en el sector público, desde la planificación a largo, mediano y corto plazo hasta la estratégica y participativa.

La Unidad de Información adoptó aquellos que permiten construir puentes entre la realidad y los sueños, entre el pasado, el presente y el futuro.

Los esfuerzos puestos en la integración en un único espacio físico, de todas las unidades de información dispersas en el edificio, con la movilización de todos los fondos documentales, tuvieron como objetivo brindar un servicio de excelencia al ciudadano, poniendo en primer lugar el interés y necesidades de información del público usuario y generar una imagen de gestión pública eficaz, transparente y confiable.

El contar con el compromiso y la participación activa de las autoridades, la comunidad de usuarios y recursos humanos del área, permitió profundizar la gestión del conocimiento y la información en áreas críticas.

Especial significación tuvo el establecimiento de alianzas y acuerdos interinstitucionales de cooperación, como resultado de la ampliación del espectro de la población-objetivo, diversificación de la cobertura temática documental, y la incorporación de materiales especiales.

La adopción y utilización creativa de las nuevas tecnologías de in-

formación permitieron el desarrollo de los proyectos cooperativos, con lo cual se logro la difusión y democratización del acceso a la información.

### *Introducción*

El presente trabajo pasa revista a los estilos de gestión que contribuyeron en mayor grado a definir el perfil del Centro de Documentación e Información y a proyectos innovativos que obtuvieron la absoluta aceptación por parte del ciudadano, al tiempo que permitían ahorros significativos en los costos de información, sin desmedro de la calidad.

Para ayudar a la memoria a remontarse hacia atrás, el trabajo está organizado por décadas, relacionando los estilos de gestión imperantes, el accionar de las autoridades y la interacción existente con el área de información. Es destacable la influencia que han tenido los directivos, funcionarios y asesores de la institución, muchos de ellos también docentes en universidades públicas y privadas, y las tendencias regionales e internacionales en teorías de las decisiones en administración pública.

En cada etapa hubo organizaciones internacionales y regionales que marcaron su impronta en los avances logrados, tanto en el ámbito de la gestión pública como en la gestión de información para el desarrollo. Los estilos de la gestión pública van desde la planificación tradicional a la estratégica, la operativa y por objetivos; de los planes de largo plazo, a los de mediano y corto plazo.

En la última década, la velocidad de los cambios políticos, económicos y tecnológicos fue de tal magnitud, que se tuvo que acudir al equipo de herramientas para optar por aquellas que se adaptaran mejor al ritmo vertiginoso de los cambios.

La planificación estratégica y la operativa, establecidas a través de la gestión por objetivos, han permitido incrementar, año tras año, tanto el capital humano como el social.

Los procesos de fortalecimiento y modernización que caracterizaron a la administración pública, posibilitaron el desarrollo de una visión más amplia del rol de la Unidad de Información, tanto hacia adentro de la institución como hacia la sociedad demandante de información.

### *Un poco de historia*

*Años cincuenta.* Comienza, a nivel mundial, un movimiento liderado por organizaciones internacionales, para la implementación de sistemas uniformes de recopilación de datos estadísticos, a fin de permitir la comparación del crecimiento económico de los países. En Argentina actuaron diversas organizaciones regionales que realizaron esta ardua tarea y se establecieron las metodologías e instituciones que las continuarían. Estas estadísticas llevaron a la consideración de realizar planes que permitieran el desarrollo de áreas críticas, para un crecimiento armónico de la economía.

Tales funciones fueron asumidas por la Secretaría de Asuntos Económicos de Presidencia de la Nación. Posteriormente se creó la Comisión Nacional de Administración del Fondo de Apoyo al Desarrollo Económico (CAFADE), con la finalidad de estimular el desarrollo del sector agropecuario e industrial. Esta entidad contaba con una biblioteca especializada en industria y agricultura para apoyo a las investigaciones de los funcionarios y, además, realizaba la difusión de las publicaciones producidas por CAFADE. En estos tiempos, yo estaba dando mis primeros pasos en el ámbito laboral.

*Años sesenta.* A fines de los cincuenta y principios de 1960 presenciamos el auge de la planificación a largo plazo, que seguía la tendencia europea de realizar planes nacionales de desarrollo económico y social.

Surge así el Consejo Nacional de Desarrollo, con un reducido plantel de especialistas con experiencia en el tema y un grupo de asistentes y colaboradores conformado por estudiantes universitarios.

En el Área de Análisis de Información Económica y Documental, dirigida por un contador, con amplios conocimientos sobre la estructura económica y social del país, se produce mi incorporación, quedo a cargo de la misma. El fondo bibliográfico estaba conformado en 90% por «literatura gris», que había pertenecido al Banco Industrial. Al mismo tiempo se disuelve CAFADE y su fondo documental fue incorporado a este centro. Fue mi primer trasvasamiento e incorporación de fondos bibliográficos.

Mi actividad principal era el procesamiento de ese material y la incorporación de la bibliografía necesaria para atender la demanda,

acrecentar las colecciones a través del canje y donación de publicaciones. El servicio de información y referencia estaba a cargo del mencionado contador. En los primeros meses recibía las indicaciones precisas acerca del material que había que incorporar, poco a poco alcancé una cierta habilidad para seleccionar el material que habría de conformar la base del fondo bibliográfico. La colección estaba constituida por:

- Informes técnicos originados en instituciones financieras y agencias de desarrollo a nivel provincial, regional y nacional.
- Informes sobre productos, mercados y bloques comerciales.
- Documentos de universidades y centros de investigación.
- Memorias de empresas públicas y privadas.
- Diagnósticos sectoriales de cámaras de producción y comercio.
- Artículos de revistas y traducciones.
- Información estadística y legal.

El estilo de gestión de la unidad era, por un lado, atender la demanda de información de cada uno de los sectores de la institución, y por otro, rescatar, procesar y difundir lo que cada área producía. La circulación de la información era indispensable, ya que las investigaciones de un área eran insumo para otra, e interesaban tanto al sector público como al sector privado, para resolver problemas y fijar estrategias de corto y largo plazo.

En ese tiempo era indispensable saber quién producía cada cosa, quién sabía qué, quién disponía de qué tipo de información, por lo que establecer buenos contactos era asunto de vital importancia. Conseguir información del propio sector público no era tarea sencilla.

Las publicaciones editadas por la institución eran enviadas en canje y/o donación, actividad que sirvió para establecer fuertes lazos de cooperación con otras bibliotecas, centros de investigación e incluso investigadores.

La relación que se estableció con las más importantes bibliotecas del ámbito privado facilitó el acceso a documentación extranjera, hasta el momento en que pudimos acceder a esos recursos.

Desde ese mismo momento, así como creamos nuestros catálogos de fichas bibliográficas, organizamos nuestro directorio (al que recurría toda la organización). Esos fueron nuestros primeros pasos en torno a la gestión del conocimiento, la información y la comunicación.

Además, nos manteníamos actualizados en los avances que se iban produciendo en la ciencia documental, accediendo a la literatura producida por UNESCO y el IDRC.

Lecciones aprendidas:

La vinculación que se había establecido con los planificadores y decisores se puso también de manifiesto en la capacitación y asesoramiento que permanentemente nos brindaban, para poder sortear con eficiencia los problemas de clasificación y de referencia. En ese entonces usábamos la CDU y más de una vez nuestros asesores nos consultaban acerca de la diferencia de nuestra signatura con la de la Biblioteca de CEPAL.

Los investigadores requerían de nosotros, además, asistencia en la preparación de las bibliografías y citas bibliográficas que acompañaban sus trabajos. La biblioteca era el primer lugar que recibía los libros y artículos que publicaban fuera del organismo. Confiaban en la velocidad del procesamiento y en la difusión a través de boletines bibliográficos, bibliografías y diversos catálogos de autor, título, temático y geográfico.

Nunca pudimos decir «Adiós, señor Presidente», «Adiós, señor Ministro», «Adiós, señor Consultor», ya que se alejaban de sus funciones pero seguían (y siguen) siendo usuarios. Muchos de ellos transfirieron sus archivos a la biblioteca, en forma impecable, así como colecciones particulares, en la certeza de que iban a ser apreciados y puestos en valor.

*Años setenta.* Fueron años de grandes turbulencias, conflictos sociales y políticos, tanto en el país como en la región. Cambiaron los actores sociales. Las organizaciones regionales que hasta entonces marcaban las estrategias a seguir, fueron reemplazadas por otras, que se presentaban con estrategias diferentes, para encarar el camino del desarrollo económico y social.

El Banco Mundial tomó a su cargo la capacitación en diseño y evaluación de proyectos en la región, a fin de lograr el financiamiento para grandes obras de infraestructura. Los entes de planificación se dedicaron a indicadores de coyuntura y al diseño de proyectos.

Esos tiempos de grandes turbulencias nos plantearon la necesidad de reaccionar o desaparecer. Decidimos romper con la parálisis que podría llegar a imponerse si nos dejábamos vencer por el desánimo,

por lo que enfocábamos la atención en investigaciones bibliográficas en áreas críticas, tales como ciencia y tecnología y evaluación de proyectos, a fin de contribuir con las directivas del momento

El arribo de consultores del Banco Mundial para brindar capacitación en la evaluación y formulación de proyectos motivó a la biblioteca para conformar una excelente colección especializada en el tema. En la bibliografía participaron activamente los usuarios de la misma, a punto tal que constituyó un éxito su publicación.

La deuda en la conformación de nuestro estilo no sólo es para con los planificadores, funcionarios y consultores, sino para aquellos organismos internacionales y regionales preocupados por la gestión de la información y el conocimiento. UNESCO, a través de su programa UNISIST señalaba, entre algunos de sus principios, el fomento del intercambio de la información, la creación y mantenimiento de sistemas cooperativos, la asistencia técnica, la compatibilidad entre sistemas de tratamiento de información y el desarrollo de los recursos humanos y de información como base indispensable del sistema.

Lecciones aprendidas:

Aprendimos a asumir riesgos para alcanzar los objetivos que nos habíamos señalado, así como la importancia del diseño imagen objetivo, de la «carta de navegación»: saber hacia dónde vamos, quiénes y con qué contamos para llegar a la meta.

Los comentarios de nuestros usuarios y clientes eran que en el ámbito de la biblioteca se irradiaba paz y serenidad. El mantenernos inmersos en investigaciones bibliográficas, con la participación activa de los usuarios, contribuía a alcanzar este clima proactivo.

La participación de los usuarios en diversas actividades permitió que se generara la imagen de seguridad en brindar información confiable en tiempo y forma.

*Años ochenta.* Cambios y crisis política, institucional, administrativa. El país afrontaba la vuelta a la democracia y la instauración de un nuevo perfil de gestión. Se implementaba una gestión participativa y pluralista, se tomaba en cuenta la opinión pública y se bosquejaban lineamientos de desarrollo, con técnicas empresariales de planificación estratégica.

Fueron los comienzos de la modernización de la administración pública, con incorporación de nuevas tecnologías, que obligaron a adquirir nuevos conocimientos de gestión de información en todos los ámbitos del sector público y privado.

Volvieron como funcionarios jerárquicos muchos de los que habíamos conocido como estudiantes en la época de CONADE (años sesenta) que recordaban el ambiente de la biblioteca, a la cual muchos de ellos siguieron visitando y que recomendaban a sus alumnos en sus prácticas docentes.

Este conocimiento del CDI, por parte de las autoridades, fue el motivo por el que la biblioteca fuera elegida para incorporar unidades de información de instituciones disueltas. Se integraban tanto el material bibliográfico como los recursos humanos y equipamiento de que disponían.

Paralelamente, se contaba con el apoyo de la OCDE a los esfuerzos de normalización terminológica y las actividades desarrolladas por CEPAL/CLADES en la capacitación y entrega de *software* de bases de datos en Microsis para bibliotecas. La difusión de este programa permitió imaginar la pronta informatización de nuestras unidades.

Se crea el Sistema de Información para la Planificación, Infoplan, cuyos nodos en Argentina ofrecieron una serie de cursos destinados a preparar a las unidades de información de los organismos nacionales de planificación, para participar en el sistema a través de la creación de redes nacionales de información, conocidas como Redes Naplan.

El objetivo general fue contribuir a reforzar el proceso de planificación del desarrollo económico y social de los países de América Latina y el Caribe, mediante el control, análisis y difusión de la información documental que generan en la región las instituciones nacionales, regionales e internacionales de planificación o relacionadas con el tema.

El CLADES nos asiste en la preparación de los primeros Planindex, al mismo tiempo que comenzamos a reconvertir nuestros catálogos.

Se finalizó la edición de la Bibliografía de Evaluación de Proyectos, que tuvo gran difusión a nivel regional e internacional, a tal punto que, poco tiempo después, el Banco Mundial incorpora a la biblioteca en el Programa de Bibliotecas Depositarias de sus publicaciones.

Lecciones aprendidas:

Una visión compartida, metas claras y un fuerte compromiso de todo el personal, permitieron que esas etapas fueran de crecimiento en las realizaciones. La planificación estratégica, mediante la cual podemos analizar nuestras fortalezas y debilidades y, por sobre todo la planificación situacional, que permite visualizar dónde queremos estar posicionados, modificar nuestros planes y adaptarlos a las contingencias del momento.

La aplicación constante de estas técnicas hacen que se mantenga un contacto estrecho con la realidad y, a la vez, permiten construir un puente hacia el futuro, teniendo siempre presente la misión y visión definida para la unidad.

La regla de oro que CLADES nos inculcó: empezar a trabajar con la bibliografía producida por la institución, fue la base de los primeros catálogos institucionales automatizados.

Se afianzó el reconocimiento de la biblioteca como unidad de excelencia por parte de las autoridades, investigadores y usuarios de la misma, en la seguridad de encontrar una respuesta rápida y confiable a sus demandas. Estimular la capacitación permanente de los recursos humanos del área permitió integrar una visión compartida con un crecimiento personal. Continuaron las donaciones voluntarias de colecciones y archivos privados de las autoridades que pasaron por la institución, y se consolidaron lazos de cooperación con investigadores y unidades de información.

**Años noventa.** Fueron años de grandes cambios y realizaciones. Se diseñó e implementó el Programa de Modernización del Sector Público, que significó una serie de reformas estructurales y de procedimientos, fusión y eliminación de estructuras, privatizaciones de empresas y terciarización de servicios, teniendo como principal objetivo brindar al ciudadano una mejor imagen y servicios eficientes y eficaces.

En esta etapa se puso en juego todo lo realizado y aprendido en los años anteriores, que permitieron al CDI liderar el cambio, desarrollar una visión más abarcativa de su rol, y afirmar su liderazgo por sobre otras unidades de información del sector público.

A pedido de las autoridades del Ministerio de Economía, el CDI, en ese entonces dependiente de la Secretaría de Planificación, es desig-



nado para gestionar la fusión de cinco unidades de información independientes, que funcionaban en distintos espacios físicos, con distintos sistemas de trabajo y distinto grado de modernización.

Este relevamiento y su posterior diagnóstico, mostró diferencias en cuanto al nivel de desarrollo, de la gestión interna (recursos, procesos, productos, servicios) y de impacto en el medio ambiente externo de las unidades.

Sin embargo, en términos generales, existían recursos humanos comprometidos y motivados con el servicio al usuario y se contaba con un importante acervo bibliográfico y documental. La mayoría de estas UI no habían abordado procesos de informatización y, por ende, los servicios estaban acotados a un segmento reducido de la comunidad de usuarios, motivando una caída en la eficiencia del servicio.

Si bien es cierto que la prioridad dada por las autoridades estaba focalizada en la racionalización de espacios físicos y el trasvasamiento de todas las unidades hacia el destino definitivo, era necesario establecer prioridades y objetivos para lograr que el proyecto, además, pudiera integrar aspectos tales como recursos humanos, tecnología, capacidad de gestión y liderazgo.

Las tareas de racionalización de espacios físicos se realizaron a través de la unificación y detección de duplicados en las diferentes colecciones y el envío de los duplicados a otras bibliotecas y archivos.

Las prioridades y objetivos del Programa de Modernización y adoptados por el CDI fueron:

- Brindar un servicio de excelencia para el ciudadano: es decir, poner en primer lugar el interés y necesidades de información del público usuario y generar una imagen de gestión pública eficaz, transparente y confiable.
- Integrar en un único espacio físico los servicios de atención al público.
- Puesta en valor de las colecciones documentales.
- Adoptar y utilizar creativa y productivamente las nuevas tecnologías de información.
- Establecer acuerdos de cooperación como resultado de la ampliación del espectro de la población-objetivo.
- Recrear nuevos productos y servicios.

Para alcanzar dichos objetivos se formularon las siguientes estrategias:

- Definición de la nueva estructura organizacional, misión y funciones, y creación de las coordinaciones necesarias para facilitar el desempeño de la unidad de información (marco jurídico).
- Relevamiento de nuevos perfiles de clientes y usuarios.
- Planificación de los recursos humanos (planta permanente, contratados), selección y capacitación.
- Diseño de metodologías de trabajo para la captura, análisis, organización y registro de la documentación.
- Adquisición de equipamiento informático y de telecomunicaciones.
- Fortalecimiento y creación de redes cooperativas.
- Diseño de nuevos productos y servicios.

Finalizado el trasvasamiento, se formaliza la creación del Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía (<http://cdi.mecon.gov.ar/>), que se inaugura en diciembre de 1993, hace exactamente diez años, quedando conformado por las siguientes áreas:

- Dirección del CDI.
- Organización y Análisis de Información.
- Redes y Sistemas de Información Documental.
- Servicio de Información y Referencia.
- Información Legislativa (Infoleg).
- Biblioteca Jurídica.
- Bibliotecas Técnicas (Obras Públicas, Transporte y Energía).
- Centro de Documentación e Investigación de la Arquitectura Pública (CEDIAP).

Simultáneamente, se diseñaron estrategias que permitieron flexibilizar la conducción, a fin de ejercer un liderazgo conducente al éxito de los objetivos y metas del organismo. Esta flexibilización se llevó a cabo considerando los distintos tipos de motivación del personal (motivación por logro, por competencia o por autorrealización) fortaleciendo las capacidades productivas del mismo, de modo que los principales actores tuvieran la necesaria libertad y responsabilidad para proponer los cambios que devinieron en innovadores.

La realización de talleres y cursos permitió la potenciación de las

habilidades y destrezas de los recursos humanos, incrementando la vocación de servicio de sus integrantes.

Fue un periodo de altísima capacitación interna, motivada tanto por la incorporación de tecnología, como de nuevas modalidades en la forma de tratamiento de la información y atención de los clientes.

Lecciones aprendidas:

El Programa de Modernización del Sector Público significó una situación imprevista que decidimos abordar como oportunidad para concretar muchos de los objetivos que soñábamos conseguir desde siempre.

El conocimiento de otros escenarios, de reingenierías realizadas por otras instituciones, fue de gran ayuda a la hora de poner en práctica la propia reestructuración.

Se logró la integración de los fondos bibliográficos sin cerrar el servicio de atención al público, hecho inédito hasta ese momento, y que mereció el elogio y apoyo incondicional de las autoridades hacia otros emprendimientos propuestos.

En los años transcurridos se vio que la norma es el cambio y que éste no se gestiona, se lidera.

Los factores claves para el éxito de las reformas son la confianza y el compromiso de los actores, transparencia y sentido de la realidad, que proveen elementos que tienden a evitar crisis de expectativas.

Es necesario distinguir las habilidades individuales y potenciarlas, integrándolas en un trabajo en equipo.

En todo proyecto deben estar presentes cinco ingredientes principales: ideas, información, conocimiento, integración e innovación.

La calidad de los servicios de información, así como las bases de datos, está definida por el mercado. Es necesario establecer estándares mínimos de calidad para favorecer el intercambio de información.

La tecnología tiene que estar al servicio del usuario.

La aceleración de los cambios tecnológicos implica un desafío al que se responde «aprendiendo a aprender», esto significa aprender a cambiar en forma permanente como respuesta a los cambios del contexto, y si es posible en forma anticipada.

Frente a la escasez de recursos de cualquier índole, para sortear dificultades, y con la aspiración de mantenerse dentro de un marco de

eficiencia y eficacia, hay que inventar soluciones alternativas, flexibilizar y adaptar los procesos, intercambiar experiencias, trabajar solidariamente con otras instituciones.

El estudio de las demandas y necesidades de los usuarios nos indicaba que la automatización de los distintos fondos bibliográficos era una actividad que había que encarar en forma urgente.

Planificadores, administradores, empresarios, investigadores, docentes y estudiantes requerían bibliografía de temas complejos y de distintas disciplinas.

*Años 2000 a 2003.* Son tiempos de consolidación de las transformaciones ocurridas, de afianzar lo aprendido y proyectarlo en nuevos emprendimientos. De capacitarnos en nuevas técnicas de resolución de problemas, ser una organización que aprende a aprender y convertirse en punto de referencia para otras unidades de información ayudándolas en su recorrido con asistencia técnica y apuntalando, cada vez más, la actividad en redes cooperativas.

Se mejoran la misión y objetivos del CDI, que en la actualidad son:

- Focalizar los servicios en los clientes, brindar el acceso a la información a toda la comunidad usuaria, proveer los recursos necesarios y elevar los niveles de calidad de productos y servicios.

- Valorar los recursos humanos, mejorar el trabajo en equipo y la comunicación, y estimular en el personal aquellos valores que hacen crecer a la institución (honestidad personal, integridad, compromiso, responsabilidad, toma de decisiones, aceptación de riesgos, satisfacción en el trabajo).

- Fortalecer el desarrollo de las colecciones que, necesariamente, tienen que contemplar la ampliación de la cobertura temática documental. Para ello se intensificaron las relaciones con las organizaciones productoras de conocimiento e información a través de alianzas, convenios y trabajos cooperativos.

El fenómeno de la reforma del Estado no fue único en América Latina, pero en Argentina produjo una verdadera inflación en información legislativa, derivada de la mayor actividad en el dictado de normas, resoluciones, decretos, leyes que cambiaron radicalmente la necesidad de información del usuario, surge así el Proyecto Infoleg

(<http://www.infoleg.gov.ar/>) con la misión de coordinar la recopilación y actualización de la legislación nacional en materia económica, sus normas interpretativas y antecedentes, misión que continúa hasta la fecha.

Es de destacar que Infoleg es la única base gratuita en su tipo, motivo por el cual recibe todo tipo de consultas que van más allá de lo contenido en la legislación argentina. Este hecho llevó a realizar una reingeniería de sus contenidos convirtiéndose en un portal jurídico y se desarrolló una herramienta de aplicación que integra información clave para la toma de decisiones, permite visualizar fácil y rápidamente resultados de indicadores, posibilita acceder rápidamente a informes de situación y está disponible para ser cedida a otras instituciones como transferencia de tecnología.

Otro aspecto que se tuvo en cuenta fue el cuidado del patrimonio histórico documental, que ayuda a construir y preservar la memoria de un país, tanto bibliográfico como archivístico disperso en instituciones disueltas o privatizadas, que fue y es rescatado por el Centro de Documentación e Información de la Arquitectura Pública, Cediap (<http://cediap.gov.ar>).

El archivo más importante con que cuenta el Cediap es la colección de planos y fotografías de las obras que el Estado construyó en todo el país durante casi un siglo. Las nuevas tecnologías ayudaron a que estos archivos puedan ser consultados en formato digital; así, el Cediap se define como el resultado de un proyecto innovador aplicado al tratamiento de documentos gráficos y permite incorporar al usuario como actor protagónico con la realización de muestras itinerantes, exposiciones y concursos. La industria del turismo cultural recibe el apoyo del Cediap, que a partir de su actividad contribuye al cuidado del patrimonio arquitectónico.

Otra consideración que se fortalece con el correr del tiempo es la posibilidad de realizar bases de datos cooperativas especializadas, como modalidad posible para atender las demandas de información crecientes. Por esta actividad, la Secretaría de la Función Pública mencionó al CDI como Proyecto Innovador en el ámbito de la gestión de información.

Los primeros intentos fueron realizados en disquetes, hasta que en 1995, conjuntamente con Unired (Red de Redes de Información Eco-

nómica y Social) se comienza la edición de una serie de discos compactos, con una aceptación total y absoluta por parte de la comunidad de usuarios. Se llegó a recopilar más de un millón de registros en la última actualización realizada.

En 2001 se lanzó el Proyecto Padrinazgo de Publicaciones Periódicas, de próxima aparición, que intenta finalizar con las atribuciones de los investigadores en el difícil camino de ubicar en bibliotecas, artículos y revistas argentinas.

Se propone contribuir con el relevamiento de la bibliografía nacional, a partir de la indización de revistas en forma completa, desde el primer al último número publicado y poner en valor todo lo relativo a corrientes de pensamiento, investigadores, centros de investigación y títulos de revistas argentinas, cerradas o en curso.

Merece señalarse que el impulso obtenido en la modernización del CDI hizo que se mejorara el equipamiento para capacitación y conferencias, a tal punto que estos elementos son requeridos continuamente por distintas instituciones.

### *Agradecimientos*

Deseo agradecer la colaboración prestada para esta presentación al equipo de colaboradores de Cediap, Infoleg, con sus comentarios y diapositivas, y a Concepción Iglesias de Mastandrea por la compilación de las ideas locas que iban surgiendo con el correr de los días.

### *Bibliografía*

- Alba, Luis; Gazitúa, José Miguel; Cubillo, Julio. *Tres enfoques sobre el nuevo gestor de la información*. Santiago de Chile: CEPAL/CLADES; febrero 1997. 63 p. (Información y Desarrollo, n. 8).
- Birdsall, Douglas G. *Strategic planning in academic libraries: a political perspective*. American Library Association. ([http://www.ala.org/Content/ContentGroups/ACRL1/PIL49\\_Restructuring\\_Academic\\_Libraries/Birdsall.htm](http://www.ala.org/Content/ContentGroups/ACRL1/PIL49_Restructuring_Academic_Libraries/Birdsall.htm)) Consultado: noviembre 2003.
- Biset, Osvaldo F.; Elena, Miguel Ángel; Castrillo, José Eduardo; Kohan, Marta Zulema Nora. *El Proyecto INFOLEG: análisis y perspectiva vistos desde una concepción del Estado digital*. Buenos Aires, 1999 (Presenta-

- do al Curso de Alta Gerencia Pública: La Gerencia Digital: Cómo Mejorar la Gestión Pública Mediante la Tecnología, INAP).
- Castillo, Susana. *Un proyecto integral de archivo*. Buenos Aires, julio 1999 (Presentado al Programa de Archivos en la Argentina, Banco Mundial/OEA).
- CEPAL/CLADES. *Gestión de la información: reseñas de documentos*. Santiago de Chile, 1996 (Serie Infoplan: Temas Especiales de Desarrollo, n. 12).
- Ciai, Ariadna; Darmohraj, Adrián; Schweinheim, Guillermo F. F. *De la modernización a la innovación en el sector público: tendencias del cambio estructural en la República Argentina en gestión, administración y políticas públicas*. Revista de Investigaciones del INAP. Nueva Época. Buenos Aires. Diciembre 1998, pp. 49-80).
- Cubillo, Julio. *Análisis estratégico de la gestión de la información y la documentación en los organismos públicos*. Buenos Aires: INAP; abril 2003. 41 h.
- Cubillo, Julio. *Cambio y continuidad en las organizaciones de gestión del conocimiento*. Santiago de Chile: CEPAL; diciembre 1999. 43 p. (Información y Desarrollo, n. 10).
- García Acosta, Araceli; Barcala de Moyano, Graciela. *Los centros de documentación: claves para la información*. Sindicatura. Buenos Aires. Año 3, n. 9-10, ago.1997-abril 1998, pp. 79-86.
- Jackson Feinman, Valerie. *Five steps toward planning today for tomorrow's*. Computers Libraries, vol. 19, n. 1, January 1999. (<http://www.infoday.com/cilmag/jan99/story1.htm>) Consultado: octubre 2003.
- Levy, Alberto. *Liderando en el infierno: la competitividad de empresas, clusters, Ciudades*. Buenos Aires: Paidós; 2003. 246 p.
- Matus, Carlos. *Política, Planificación y Gobierno*. Caracas, 1994.
- Ossorio, Alfredo. *Planeamiento estratégico*. Buenos Aires: INAP; 2003. 153 p.; 2865 KB (<http://www.inap.gov.ar/>).
- Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Centro de Capacitación en Información Prorectoría, 1998.
- Rodríguez Pereira, Ricardo. *El rol de los servicios de información en el desarrollo económico: la experiencia argentina*. Buenos Aires: Universidad Torcuato Di Tella; 1995.
- Sánchez Albavera, Fernando. *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. CEPAL: Santiago de Chile, 2003 (Gestión Pública, n. 32).





# *Gestión de acceso a bases de datos especializadas en la Universidad Nacional Autónoma de México*

MARGARITA LUGO HUBP

*Dirección General de Bibliotecas*

Universidad Nacional Autónoma de México

## *Resumen*

Las bases de datos en línea son recursos de información, hasta la fecha insustituibles, que apoyan las tareas de docencia e investigación al presentar al lector lo más relevante de la producción intelectual en su área de interés. El antecedente de este tipo de productos se remonta a los índices impresos, pero su popularidad se incrementó notablemente con la aparición del CD-ROM debido a las grandes ventajas de uso en relación con las obras impresas.

El objetivo de estas notas es el de dar a conocer una experiencia de trabajo que se ha llevado a cabo en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y que se remonta al análisis de las grandes colecciones de bases de datos en CD-ROM desarrolladas en las últimas décadas del siglo pasado, así como a describir la sustitución de las mismas por accesos en línea. Para realizar este proceso se definieron parámetros de evaluación y se establecieron políticas y lineamientos, en el marco de la gestión de acceso a la información, los cuales se han enriquecido con la experiencia de evaluación que se realiza anualmente para determinar las renovaciones, cancelaciones o nuevas suscripciones.

## *Introducción*

Las bases de datos especializadas se utilizan cada vez con mayor frecuencia en formato *online*, lo cual potencializa su papel fundamental de apoyo a las actividades académicas, porque facilitan al usuario la localización y obtención rápida y oportuna de la información más rele-

vante en los distintos campos del conocimiento. De ahí que la oferta de bases de datos en línea sea cada día mayor. Éstas se obtienen a través de suscripciones a servicios comerciales o a través de la selección de recursos alternativos y son algunas de las opciones comunes en universidades y centros de investigación para resolver las necesidades de información de sus estudiantes, profesores e investigadores.

El crecimiento continuo del número de bases de datos existentes y la incorporación cada vez mayor de nuevos contenidos, hace que la selección de recursos electrónicos que se adquieren o se producen en nuestras universidades sea considerada como un procedimiento fundamental para asegurar que los lectores encuentren más y mejores herramientas de apoyo en las actividades académicas de docencia, investigación y difusión de la cultura.

En este documento se pretende definir, de manera sucinta, el término «gestión de la información» a fin de justificar el porqué de la gestión de acceso a bases de datos especializadas como tarea fundamental para desarrollar colecciones digitales acordes con las necesidades prioritarias de los usuarios. El trabajo que realizan las bibliotecas en relación con la incorporación de bases de datos involucra el establecimiento de las políticas de selección, acceso, contenido, suscripción y almacenamiento. Éstas juegan un papel tan importante como el definir con claridad los parámetros e indicadores que van a orientar la evaluación de las bases de datos.

El fin de esta presentación es exponer algunas experiencias de trabajo realizadas en la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM en relación con la gestión de acceso a bases de datos especializadas, y del reto que representa desarrollar y mantener actualizados este tipo de recursos.

### *De la administración de bibliotecas a la gestión de la información*

El concepto «gestión de la información» es relativamente nuevo, pero ya ha sido analizado por numerosos autores. Haciendo una apretada síntesis de los planteamientos ya de por sí muy resumidos por López Yepes<sup>1</sup> en un trabajo que expone claramente las teorías y conceptos actuales en

---

<sup>1</sup> López Yepes, José. «La fragmentación del concepto integrador otletiano» En: *Manual de ciencias de la documentación*. Madrid : Pirámide, 2002. p. 39-73

la perspectiva de la bibliotecología y la documentación, encontramos que plantea que el origen del término «*information management*» es producto de los cambios cuantitativos que ocurren en el terreno de la información a partir de la década de los años setenta, debido al empleo de tecnologías que incrementan considerablemente la producción de documentos y aceleran el flujo de transferencia de la información. A los cambios anteriores han seguido algunas transformaciones cualitativas, entre las que se pueden mencionar el comportamiento de los emisores, receptores y usuarios de la información, así como las funciones de almacenamiento, análisis y recuperación de la información.

En Estados Unidos y en Inglaterra, el término «*information management*» se ha utilizado ampliamente; en México y otros países de habla española, a excepción de España y Cuba, se usa escasamente. Uno de los autores con importantes publicaciones sobre el tema, Ros<sup>2</sup> explica que la gestión de información constituye una nueva ciencia que surge en los años ochenta y afirma que se trata de una respuesta coherente al incremento constante del volumen y la variedad de la información, así como a la importancia cada vez mayor de ésta como recurso clave en la vida de las instituciones. Citando a Linda Wodman, dicho autor afirma que la gestión de la información —refiriéndose al término en español— podría ser definida como toda actividad que se lleva a cabo «para conseguir la información adecuada, para la persona adecuada, al coste adecuado, en el momento adecuado, en el lugar adecuado, para tomar la decisión adecuada».<sup>3</sup>

### *Gestión de acceso a bases de datos*

En la UNAM, como en otras instituciones de educación superior y de investigación, la demanda de acceso a la información académica disponible a través de Internet ha propiciado la creación de nuevas áreas de trabajo en las que se realizan funciones derivadas de los cambios en la producción, edición, organización, registro, distribución y difusión de la información.

<sup>2</sup> Ros García, Juan. «Los sistemas y las redes de información y documentación» En: *Manual de ciencias de la documentación*. Madrid : Pirámide, 2002. p. 181-203

<sup>3</sup> *Ibidem*, p. 187.

Lo anterior se debe a que gran parte de los recursos electrónicos de mayor interés para los estudiantes y académicos han mostrado, desde su inicio, grandes ventajas en su versión *online* y, por lo tanto, han dado lugar a que surja una demanda muy rápida y creciente de adquisición de los mismos. A la vez, se debe mencionar que son recursos que tienen generalmente costos altos y una serie de restricciones para su uso, por lo que su acceso no siempre es factible o tan amplio como lo requieren los usuarios finales.

Desde los primeros años de la década de los noventa, surgen ofertas de acceso a bases de datos en línea, en sustitución de la información presentada en CD-ROM o en índices impresos, pero a diferencia del acceso a los sistemas en línea que surgieron en los años setenta: Orbit, Dialog, BRS, Questel y otros que fueron muy populares antes de la aparición de Internet —y de los cuales solo algunos permanecen—, los nuevos sistemas de información que se han ido incorporando han sido ampliamente aceptados. Las instituciones que no han podido implementarlos, a pesar de la demanda de sus usuarios, son aquellas con restricciones presupuestales y/o con problemas de acceso a Internet. Esta relación es tan clara que se puede afirmar que las primeras universidades que iniciaron suscripciones *online* y las han desarrollado ampliamente fueron aquellas que ya tenían en los años noventa una red de telecomunicaciones funcionando correctamente.

### *El sistema bibliotecario de la UNAM y las bases de datos*

La Universidad Nacional Autónoma de México tiene una matrícula de más de 250,000 estudiantes, cerca de 29,000 académicos trabajan en ella pero únicamente 7,000 tienen nombramientos de tiempo completo. El Sistema Bibliotecario está integrado por 139 bibliotecas: 50 corresponden a centros e institutos de investigación, 50 a escuelas y facultades, 23 a servicios de extensión y administración universitaria y 16 al bachillerato.

La distribución geográfica de las unidades de información se concentra en mayor número en la Ciudad de México, con 117 unidades; las 22 restantes están distribuidas en diez estados distintos de la República. Estas últimas son, en la mayoría de los casos, unidades de información muy pequeñas y especializadas con escasos materiales bibliohe-

merográficos, por lo tanto se han beneficiado de manera extraordinaria con los recursos electrónicos en línea.

Red UNAM ha jugado un papel fundamental al hacer posible el uso y la explotación de la información en línea, teóricamente, por toda la comunidad. El hecho de que todas las dependencias tengan un rango IP común ha facilitado los acuerdos con los proveedores y editores acerca del acceso que se ha logrado; sin embargo, algunas dependencias carecen de infraestructura tecnológica suficiente y adecuada para aprovechar toda la información disponible.

Los centros e institutos de investigación, así como las facultades y escuelas tienen mejor infraestructura que el bachillerato, además, han demandado siempre el acceso a las bases de datos especializadas desde que éstas se empleaban en sus formatos anteriores, los índices impresos. Se puede considerar que, a la fecha, a pesar de la inmensa oferta de información que se tiene en Internet, las mismas bases de datos que han modificado su soporte y en ocasiones su nombre, siguen siendo los «caballitos de batalla» sin los cuales el avance del conocimiento resulta impensable.

### *Los primeros sistemas de información en línea*

La UNAM tuvo acceso a la información hemerobibliográfica digital desde los años setenta, a través de los servicios que ofrecían sistemas como Dialog, BRS, ORBIT y Questel, entre otros.

Un caso que ilustra la importancia de estos sistemas se reporta en la *Historia del Centro de Información Científica y Humanística*.<sup>4</sup> En este libro se relata la participación de representantes del CICH en el Primer Simposio Latinoamericano sobre Mutagénesis, Teratogénesis y Carcinogénesis Ambiental, organizado por el Instituto de Investigaciones Biomédicas de la UNAM y la Universidad Autónoma de Puebla en 1979. En la reseña del evento se menciona que el CICH tenía acceso a 110 bancos de datos a través de la conexión a grandes sistemas de información.

Como se sabe, estos sistemas fueron pioneros en ofrecer acceso a múltiples bases de datos para ser consultadas en una misma interfase,

<sup>4</sup> *Historia del Centro de Información Científica y Humanística*. comp. de Antonio Ruiz Mariscal [s.p.i.] vols.2-3 p. 9.

dando lugar al desarrollo de mecanismos de recuperación de información, cuya ventaja principal ha sido la de ahorrar tiempo valioso a los usuarios, a la vez que obtener datos más precisos, pertinentes y relevantes. Con el uso de Internet, se ha potencializado la utilidad de estos sistemas o de otros semejantes, al poner al alcance de más personas, en menos tiempo, la información que requieren.

Debido a que los costos de los antiguos sistemas de información estaban asociados no sólo al tipo de bases de datos consultadas sino al tiempo de consulta requerido, la UNAM concentró las tareas de preparación de las estrategias de búsqueda y el acceso a la información en analistas altamente capacitados. Los beneficios del uso de las bases de datos llegaban principalmente a pequeños grupos de profesores e investigadores que disponían de recursos para pagar las consultas, pero el grueso de la población estudiantil quedaba excluido debido a la cuestión del pago.

### *Del CD-ROM a la información online*

Al igual que en otras universidades, en la UNAM se mantuvieron múltiples suscripciones a bases de datos en CED-ROM desde los últimos años de la década de los ochenta, durante más de diez años. En esa etapa se siguieron suscribiendo una gran cantidad de títulos de índices de resúmenes y de contenido en formato impreso en diversas bibliotecas de la universidad.

Con el disco compacto el acceso a la información se volvió mucho más ágil, sin embargo este beneficio tampoco llegó a toda la comunidad. Es necesario mencionar que el desarrollo de la colección de estos recursos fue tan rápido en la UNAM que se llevó a cabo sin el establecimiento de políticas claras, provocando que a pesar del aumento considerable de los recursos presupuestales destinados a pagar dichas suscripciones, éstos beneficiaran de manera desigual a la comunidad universitaria.

De acuerdo con los datos del listado del Departamento de Suscripciones,<sup>5</sup> en 1997 se adquirieron por suscripción 182 bases de datos distintas, distribuidas en tan sólo 47 bibliotecas. Lo más notorio es que se

<sup>5</sup> UNAM, Dirección General de Bibliotecas. *Listado de suscripciones vigentes ...*

Cuadro 1

Las 12 dependencias más beneficiadas con las suscripciones en CD-ROM, 1997

<i>Dependencia</i>	<i>Núm. de sucursal</i>	<i>Porcentaje</i>
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán	46	13.33
Facultad de Medicina Veterinaria Zootecnista	45	13.04
CICH	39	11.30
Centro Universitario de Comunicación y Ciencia	28	8.11
Centro de Investigación de América del Norte	19	5.50
ENEP Iztacala	15	4.34
Facultad de Medicina	12	3.47
IIMAS	12	3.47
Facultad de Estudios Superiores Zaragoza	12	3.47
Instituto de Ciencias del Mar	10	2.89
Instituto de Matemáticas	8	2.31
Instituto de Investigaciones Bibliográficas	8	2.31
Otras 35 dependencias	91	26.37
TOTAL	345	99.91

Fuente: *Listado de suscripciones en CD-ROM*. México: UNAM/DGB, Departamento de Suscripciones, 1997 [Documento interno de trabajo que reporta un total de 345 suscripciones].

llegó a contar con 345 suscripciones en total, dato que permite deducir el número tan alto de títulos repetidos. Los casos de mayor incidencia eran: Ulrich's con once suscripciones, Medline y Science Citation Index con diez, ERIC con ocho, Books in Print con siete, entre muchas otras. El cuadro 1 explica estos datos con mayor precisión.

A la vez que surgió la demanda de información en línea, empezaron a llegar ofertas de suscripción a bases de datos provenientes de varios editores. El personal directivo de la Dirección general de Bibliotecas consideró idóneas algunas de ellas, debido a las características que tiene el sistema bibliotecario de la UNAM, y en particular, a la distribución geográfica de sus unidades de información.

Con el claro interés de mejorar los servicios, se analizaron las ofer-

---

... 1997. México: UNAM, DGB, Dpartamento de Suscripciones, 1997 [Documento interno de trabajo de circulación limitada].

tas de algunos sistemas de información con disponibilidad de acceso a través de la WWW, los cuales proliferaron en ese año. Lo que más llamaba la atención era que se caracterizaban por tener diseños adecuados para el acceso sencillo de los usuarios finales, así como por ofrecer opciones de suscripción favorables para grandes universidades en las que los usuarios simultáneos pueden llegar a ser numerosos. Sin embargo, la principal ventaja fue el acabar con restricciones o barreras geográficas y temporales.

Desde 1999, el acceso a bases de datos en línea es lo común en la UNAM, sin embargo se constata lo que afirman Bustelo y García Morales<sup>6</sup> «cualquier práctica de gestión de la información debe tener en cuenta la realidad mixta (documentos en papel y electrónicos) en la que todavía nos moveremos durante bastante tiempo».

Actualmente (nov. 2003) la UNAM mantiene suscripción a 162 bases de datos especializadas, accesibles a través de Internet a la par que accede a otras menos numerosas, producidas por la propia universidad o por otras instituciones que ofrecen acceso público, todas ellas con valiosos contenidos académicos y científicos. Tanto la evaluación de la permanencia de estos recursos como la inclusión de otros nuevos se realiza actualmente en la DGB, con el apoyo del Comité Evaluador de Bases de Datos y Revistas Electrónicas, integrado por especialistas en bibliotecología, informática, evaluación y diversas disciplinas científicas y humanísticas.

### *Políticas y parámetros*

La suscripción de bases de datos en línea en sustitución del CD-ROM se realizó, y se sigue llevando a cabo con el fin de ampliar y diversificar los recursos de información y de hacerlos llegar a toda la comunidad de la manera más ágil, eficaz y económica posible. Las *políticas* que permitieron llevar a cabo el cambio de soporte —de CD-ROM a *online*— las cuales siguen vigentes para ser consideradas en las renovaciones o en la evaluación de nuevos recursos, se pueden resumir en seis rubros:

<sup>6</sup> Bustelo Ruesta, Carlota y Elisa García-Morales Huidobro. «Tendencias en la gestión de información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones». En: *El Profesional de la Información*, vol. 10, No. 12, Dic., 2001, p. 3.



*Acceso* para toda la comunidad universitaria, con control IP a través de Red UNAM, sin costo para el usuario final, sin restricciones geográficas y temporales, con un número de licencias habilitadas en función del número de usuarios potenciales y, de preferencia, licencias ilimitadas o acceso multiusuario.

*Contenido* equivalente al que cubrían las bases de datos en CD-ROM, cuya selección fue realizada por los grupos académicos (comités de biblioteca, consejos asesores o internos y otros). La sustitución inició con las bases de datos que tenían mayor demanda. Actualmente se utilizan diversos parámetros para evaluar este rubro.<sup>7</sup>

Cuando se tiene la oferta de más de un proveedor, se comparan no sólo precios, también las condiciones de acceso, las facilidades para navegar, la existencia de operadores (booleanos, de cercanía y otros), el contar con tesoro etcétera.

En este rubro se considera también la facilidad para extraer la información en cuanto a descarga en disco, impresión y envío por correo electrónico. Además se toman en cuenta las ayudas para los usuarios, la existencia de un tutorial o guía rápida, la información resumida sobre el contenido de la base de datos y otras de menor relevancia.

También se definieron políticas de *comunicación* hacia el sistema bibliotecario, consistentes en realizar presentaciones de los servicios propuestos para suscribir, se habilitaron periodos de prueba y se evaluaron a través de breves cuestionarios enviado por correo electrónico a los coordinadores de biblioteca. Además, se revisan reportes de uso de los periodos de prueba, cuando el sistema los genera. Asimismo, se considera como elemento importante la generación de dichos reportes, de manera periódica, para tener la posibilidad de obtener estadísticas útiles en la toma de decisiones futuras.

---

<sup>7</sup> Una de las fuentes que se ha encontrado de suma utilidad en la definición de parámetros e indicadores es el artículo siguiente: Codina, Lluís. «Evaluación de recursos digitales en línea: Conceptos, indicadores y métodos.» En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 23, no. 1, 2000. p. 9-45.

Otros autores de los que se han tomado propuestas concretas son: Jiménez Plano, Marina, Lancaster, W. F., Oliván, Salvador y Tenopir, C., cuyas referencias se incluyen en la bibliografía de este documento.

Se analizan distintas políticas de *suscripción* en términos de revisión de licencias y contratos, así como de períodos de duración.

Por último, se pueden mencionar las políticas que desde hace varios años constituyen una de las grandes preocupaciones en relación con los recursos electrónicos que adquiere la UNAM. En este sentido, se ha tenido experiencia de almacenar algunos sistemas en versión Intranet, pero se han encontrado dificultades para mantenerlos así. Por ello, actualmente se obtienen resguardos ya sea en CD-ROM o cintas magnéticas o a través del aseguramiento al acceso perpetuo consignado en los documentos legales de la suscripción, lo cual, como sabemos, no resuelve por completo la situación de la permanencia de la información a futuro.

En relación con los *parámetros*, actualmente se consideran y aplican básicamente los de contenido académico. En las primeras etapas, se verificó cada base para asegurar que la información tuviera algún antecedente de adquisición en formato impreso. En el caso de las bases de datos con texto completo incluido también se verificó el número de títulos equivalentes en formato impreso, pero a la vez se tomó en cuenta el número de títulos con arbitraje, la actualización de los mismos, el porcentaje de títulos con factor de impacto y el número de ellos con embargo. Además se verificó que los títulos incluyeran tablas de contenido y la totalidad de los artículos e imágenes, ya que algunos sistemas hacen una selección de los mismos, dejando fuera algunos textos, fotografías, láminas, etc., debido a su tamaño o complejidad.

### *Conclusiones*

La información contenida en un gran número de bases de datos especializadas sigue siendo indispensable para el trabajo académico en las universidades, por lo que resulta importante realizar evaluaciones periódicas tanto del estado en que se encuentran aquellas que se han utilizado tradicionalmente en diversos formatos, como de las que son de reciente aparición.

Una parte importante de las tareas que se realizan para lograr el acceso adecuado a las bases de datos especializadas que requieren los usuarios finales concuerdan con las definiciones actuales de gestión de la información, ya que la gestión de acceso a éstas se realiza con el fin de conseguir las bases adecuadas para las personas adecuadas, al costo

adecuado, en el momento adecuado, para poder realizar la actividad adecuada. Sin embargo, en la evaluación de los recursos electrónicos es necesario actualizar con frecuencia los parámetros e indicadores, debido a los cambios constantes de las tecnologías de información. Asimismo, el establecimiento de políticas o lineamientos que orienten la gestión de acceso a las bases de datos es fundamental para lograr mayor satisfacción de los usuarios.

### ***Bibliografía***

- Bustelo Ruesta, Carlota y Elisa García-Morales Huidobro. «Tendencias en la gestión de información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones». En: *El Profesional de la Información*, vol. 10, No. 12, Dic., 2001, 7 pp.
- Codina, Lluís. «Evaluación de recursos digitales en línea: Conceptos, indicadores y métodos.» En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 23, no. 1, 2000. p. 9-45.
- Harry, V. y Oppenheim, C. «Evaluations of electronic databases. Part I. Criteria for Testing CD-ROM Products». En: *Online & CD-ROM Review*, vol. 17, no. 4, 1993. p. 211-222.
- Historia del Centro de Información Científica y Humanística*. comp. de Antonio Ruiz Mariscal. [s.p.i.] vols.2-3 [Pag. varía] [Documento mimeografiado].
- Jiménez Plano, Marina. «Evaluación de sedes web» En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 24, no. 4, 2001. pp. 405-432.
- Lancaster W. F. «Evaluación de los sistemas automatizados en las bibliotecas» En: *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. Trad. Elda Mónica Guerrero. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. pp. 309-326.
- López Yepes, José. «La fragmentación del concepto integrador otletiano». En: *Manual de ciencias de la documentación*. Madrid: Pirámide, 2002. pp. 39-73.
- Salvador Oliván, J. A. *et al.* «Comparación y evaluación de las bases de datos ERIC, LISA e ISA sobre el tema Recuperación de la información». En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 22, no. 1, 1999. pp. 50-63.

Ros García, Juan. «Los sistemas y las redes de información y documentación». En: *Manual de ciencias de la documentación*. Madrid: Pirámide, 2002. pp. 181-203.

*Listado de suscripciones vigentes 1997*. México: UNAM, DGB Dpto. de Suscripciones, 1997. [Documento interno de trabajo de circulación limitada] [16 h.].

## *Gestión desde la intuición y en la acción*

MARÍA SOLEDAD FERREIRO SERRANO  
*Directora de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile<sup>1</sup>*  
Programa de la Sociedad de la Información  
Para América Latina y el Caribe (INFOLAC), Chile

### *El contexto*

Cuando hablamos de gestión, generalmente nos referimos a una determinada manera de realizar nuestro trabajo, de la cual existen distintas modalidades, ampliamente descritas en la literatura, pero si a ello le agregamos los conceptos «desde la intuición y en la acción», es necesario hacer una aclaración. Primero, intuición está usada aquí no como una definición psicológica o filosófica, sino como «percepción sensible», una forma de estar en el mundo atendiendo a la historia que traemos cada uno, como también a la historia de los que escuchamos, historia que es personal y cultural a la vez, que tiene valores, tradiciones. Este escuchar a otros y a uno mismo es también escuchar al cuerpo. Segundo, al estar en esta disposición sensible y de atención, la acción no es en sí un deseo mental de un futuro sino que es el resultado de las posibilidades existentes en un determinado espacio.

En el mundo de las bibliotecas, incluidos los servicios y sistemas de información, se ha vivido en constantes innovaciones, en que estas organizaciones han podido alinearse a los cambios históricos y sintonizarse con los cambios sociales y políticos. De esta manera, a lo largo de dos mil quinientos años las bibliotecas han sobrevivido y se han adecuado a muchas intervenciones tecnológicas y sociales, demostrando una tradición y capacidad milenaria para incorporar y enseñar nuevas prácticas

---

<sup>1</sup> Este trabajo ha sido posible gracias a la colaboración del asesor de la Biblioteca del Congreso, el señor José-Miguel Muga.

en un *continuum* de transformaciones que les han permitido una reinención permanente como servicio y la generación de nuevas identidades. No es lo mismo ser una biblioteca que acoge colecciones de tabletas de arcilla, papiros, manuscritos, incunables, libros o formatos audiovisuales, o una combinación de ellos, o bien ser una biblioteca digital que nos ofrece una gama amplia de posibilidades no disponibles con las tecnologías anteriores. No sólo estos objetos o los equipos que los sustentan son diferentes sino también los servicios que se desprenden de ellos, los que a su vez están íntimamente ligados con los hábitos y valores de las personas y el tipo de comunidad a la que pertenecen y con la forma de relacionarse con ella.

La innovación no es un acto aislado en la gestión, lleva implícito un cierto estado de ánimo de asombro y es una actitud que se cultiva incorporando prácticas fundamentales en nuestro quehacer cotidiano, tales como comprender y estar alerta a los momentos que se viven, entender el cambio histórico, darle espacio a lo marginal, como también abrirse a los desarrollos de otras disciplinas y apropiarse de ellas, en síntesis: mantener una actitud permanente de exploración y también de cautela para saber qué es lo que conservamos y qué es lo que cambiamos.

Carlota Pérez distingue cuatro tipos de innovación: mejoramiento continuo y adaptativo; mejoramiento sustantivo; innovación disruptiva continua e innovación disruptiva discontinua. En el primer caso, podemos ver cómo en las tecnologías para generar fichas de catálogo, los cuales apuntaron a la eficiencia, desde fichas que se escribían a mano a fichas hechas en máquinas de escribir simples, para luego incorporar adelantos como las máquinas que permitieron borrar y re-escribir pudiendo hacer correcciones. Y siguiendo este mismo ejemplo, de segunda ola de innovación, se produjo una mejora sustantiva cuando se pasó de una ficha a máquina de escribir que tenía que duplicarse cuantas veces fuese necesario a una a ficha hecha en stencil que podía a duplicarse fácilmente en una máquina, al menos en Chile, conocida como la máquina Chang. Podemos decir que una innovación disruptiva continua es la que estamos viviendo respecto de los catálogos, que de fichas ordenadas en cajoneras se convirtieron en catálogos en línea con múltiples posibilidades de búsqueda y disponibles a través de la Internet.

Importantes incorporaciones tecnológicas como la informática y los procesos nos han cambiado local y globalmente las formas de trabajar, relacionarnos y comunicarnos. Esta última se puede ejemplificar vivamente con la introducción del correo electrónico o el celular que han modificado radicalmente los procesos asociados a la comunicación, ya sea para trabajar o para sociabilizar. Un tercer ámbito de revolución es aquel referido a la Identidad, la cual debemos cuidar, pues de ella se desprende, o en muchos casos, nuestra sobrevivencia como servicio o negocio.

### *Los problemas que nos aquejan*

Hoy día no es extraño escuchar un conjunto de frases que se repiten recurrentemente entre los trabajadores de la información: «la gente no está usando las bibliotecas», «no sabemos lo que realmente quieren», «ando detrás de los usuarios», «las bibliotecas ya no se necesitan, para ello está Internet», «no tenemos suficiente reconocimiento de lo que creemos que nos merecemos», «no me dan el presupuesto que necesito», «las bibliotecas no tienen buenas colecciones» y así muchas más.

Cada una de ellas significa que hay alguien (un miembro de la comunidad) a quien la biblioteca o sus servicios de información le parezcan irrelevantes para su quehacer y no les concede ningún valor. Es importante que tengamos presente que hay siempre dos perspectivas: una, que es la del usuario o cliente que es miembro de una comunidad dada, quien desde su historia interpreta la calidad o lo apropiado de uno u otro servicio, y la otra perspectiva es la de los productores de servicios, quienes creen que su servicio es el adecuado. Es este no escucharse mutuamente el que ha hecho desaparecer a importantes organizaciones, como escuelas de bibliotecología de prestigiosas universidades, empresas y todo tipo de servicios.

La pregunta que hoy nos convoca es ver cuál es la estrategia organizacional que requerimos para posicionarnos como biblioteca en el mundo emergente.

Como punto de partida es necesario que veamos en qué situación estamos hoy y cuáles son las creencias arraigadas en algunos estilos de gestión que hemos heredado, y ver hasta qué punto ellas son válidas hoy o se van a convertir en nuestros *enterradores*.

***Gestión y management:  
del sentido común heredado al sentido común emergente***

Cuando hablamos de sentido común nos referimos a un cierto «mapa» de emociones, valores y hábitos que las personas tenemos sobre la realidad que vivimos, por lo tanto, determina el espacio de acción y de posibilidades que tenemos. El sentido común del *management* determina nuestro actuar como jefes, como administradores, incluso como empleados. Distinguimos algunos de los siguientes ámbitos del *management*, en donde está cambiando el sentido común:

<i>Ámbitos</i>	<i>Sentido común heredado</i>	<i>Sentido común emergente</i>
<i>La acción es</i>	...un movimiento físico	...un compromiso para cuidar una preocupación humana.
<i>El mundo es</i>	...objetivo y universal	...una interpretación que surge de la historia y la experiencia de cada ser humano.
<i>La gente es</i>	...observadores externos del mundo con capacidad limitada para aprender	...interpretadores del mundo con capacidad permanente de modificar sus interpretaciones.
<i>El escuchar es</i>	...oír información	...interpretar y coordinarse con las interpretaciones de los otros.

En términos generales, los cambios de sentido común están llevándonos de un mundo rígido y objetivizado a un mundo de redes humanas que reinterpretan sus realidades en un interactuar social y cultural de múltiples tradiciones. El mismo contexto de esta ponencia, el *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, nos revela cómo la cotidianeidad está en la interacción y articulación a partir de diversas maneras de ver el mundo de las bibliotecas.

Pero, ¿cómo se manifiesta este cambio de sentido común en el quehacer de nuestra propia actividad?

*a) El sentido común que heredamos de las bibliotecas.* Tenemos clientes, les llamamos usuarios. Usuario porque lo que lo constituye como nuestro



cliente es que está registrado en alguna lista como alguien que puede usar nuestros servicios, y en el mejor de los casos, que los usa. Nosotros registramos esas interacciones, sabemos cuántos textos consultó, cuántos tiene pendientes, y si profundizamos, también sabemos cuántos textos vino a buscar y no se encontraron.

Nos interesa que pueda acceder con facilidad a la información que tenemos. Es más, nos interesa que pueda acceder a toda la información que necesita. Hemos declarado una misión: «Organizar la información para satisfacer las necesidades de los usuarios» y como estamos en tiempos de la Internet hemos agregado una frase que nos trae dolores de cabeza pero que está a la altura de las exigencias de hoy «cuando lo necesite y desde donde esté».

Como sabemos que no es fácil hacerlo, hemos organizado nuestro trabajo declarando cuatro procesos estratégicos:

- Identificación de necesidades.
- Gestión de colecciones.
- Organización de colecciones, mecanismos de acceso y entrega.
- Evaluación del uso de las colecciones.

En resumen, la biblioteca es una organización que está diseñada para permitir el acceso a la información y al conocimiento: entregamos información, capacitamos a los usuarios para que sepan cómo acceder a esa información y usar mejor nuestra biblioteca, prestamos libros, videos, revistas y acceso a bases de datos, entregamos bibliografías y hacemos búsquedas de bibliografías, entregamos conocimiento. Como pueden ver, somos una biblioteca orientada al cliente.

***b) El sentido común emergente de las bibliotecas.*** Tenemos clientes, pertenecen a una comunidad que hemos declarado atender, comparten valores, hábitos y preocupaciones. Algunos de ellos no saben que son nuestros clientes pero estamos inventando la manera de poder llegar a ellos de forma atractiva y relevante.

Hemos declarado una misión: «crear espacios de interacción social (presencial o virtual) para apoderar, (*empowering*), a la comunidad». Nos preocupan sus compromisos e identidades. Sabemos que si somos capaces de ayudarles a cumplir sus compromisos o de mejorar su identidad entonces estaremos apoderando a la comunidad.

Hemos definido procesos estratégicos para cumplir con nuestra misión:

- *Segmentar*. Identificar estilos de vida, actores relevantes, preocupaciones sociales históricas y emergentes, sus contradicciones y sus conflictos. Todo ello para saber en qué está nuestra comunidad, y en forma recurrente para ser capaces de navegar en su constante dinamismo.
- *Implementar y desarrollar nuevas posibilidades*. Los nuevos productos y servicios son valiosos para la comunidad en la medida que le permitan expandir sus posibilidades.
- *Evaluar el impacto* en la transformación de la comunidad. Esto nos permite dimensionar si estamos siendo capaces de ser colaboradores relevantes en sus compromisos y posibilitadores del fortalecimiento o generación de una nueva identidad para la comunidad.

En resumen, esta biblioteca se dedica a la acumulación de capital social y cultural. Inventa nuevas posibilidades para la comunidad que atiende. Genera habilidades y capacidad de acción. Genera identidad.

La biblioteca que emerge, en esencia, recupera la tradición milenaria de estar en el centro de su comunidad expandiendo sus posibilidades y creando los espacios necesarios para que pueda fortalecer y reinventar su identidad en el mundo que se desempeña. En este mundo de relaciones y no de cosas, en este mundo de diversidad de interpretaciones y no de verdades objetivas, la biblioteca puede recuperar un sitio histórico.

### *El proceso de reinvencción de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile y su posicionamiento en el entorno*

Con 120 años de existencia, la Biblioteca del Congreso (BCN) surge cuando se decide traer desde Europa, de Francia particularmente, los primeros libros que dan cuenta de cuáles eran las conversaciones fundamentales en el mundo positivista de la Europa de entonces. Esta iniciativa, promovida por el diputado don Pedro Montt, quien fuera posteriormente Presidente de la Nación, se constituye en uno de sus valores fundamentales que es provocar la atención de la sociedad chilena, y en especial de los parlamentarios, a los mundos posibles de otras culturas.

Actualmente la BCN requiere reposicionarse frente a su principal comunidad, la parlamentaria, viéndose exigida a desarrollar una oferta de servicios dinámica que responda a sus preocupaciones y necesidades. Se realizó un análisis de la organización actual, desde el punto de vista de *a)* las normativas y la estructura, *b)* los procesos, competencias y hábitos organizacionales, y *c)* la oferta de servicios, relación con la comunidad parlamentaria y estrategias de desarrollo. Paralelamente se desarrolló una investigación cualitativa<sup>2</sup> basada en *entrevistas en profundidad* a parlamentarios, que permitió segmentar sus valores y preocupaciones. Este análisis nos impulsó a reorganizar la biblioteca poniendo al centro la relación con la comunidad parlamentaria.

La nueva organización<sup>3</sup> se dividió en tres grandes ámbitos de competencias:

- El cuidado de la identidad de la biblioteca en su comunidad (desarrollo de relaciones).
- Las operaciones (asesorías parlamentarias, servicios de información, Web BCN, bibliotecas).
- El apoyo a las operaciones (servicios digitales, desarrollo de personas, administración y finanzas).

*Desarrollo de relaciones*, responsable de cuidar la identidad y la imagen de la BCN en las comunidades relevantes. Requiere investigadores para impulsar el proceso de innovación, escucha y análisis de los intereses, preocupaciones y conflictos de su comunidad relevante. Requiere personas competentes en el desarrollo de proyectos y prototipos de servicios, modelos de operación y gestión de servicios, define la experiencia

---

<sup>2</sup> Según la metodología desarrollada en *Taking an Expanded View of Customers' Needs: Qualitative Research for Aiding Innovation*, Maria F. Flores Letelier, Charles Spinosa, and Bobby J. Calder, Marketing Research, Winter 2000.

<sup>3</sup> Aún en estudio en febrero de 2004, el proceso de generar una nueva estructura organizacional que permita la reinención de la biblioteca requiere necesariamente la modificación de la ley, de los estatutos, de las plantas funcionarias, de los reglamentos de calificaciones y de la conciliación con las dos asociaciones de funcionarios. Este proceso puede tardar entre seis meses y un año, a partir de que exista el acuerdo entre las partes.

y el valor que le va a generar al cliente, diseña y ejecuta programas de desarrollo de competencias para lograr la experiencia diseñada, define indicadores y mecanismos de evaluación. Además, requiere expertos en comunicaciones y relaciones públicas, extensión, publicación y eventos, que cuiden la identidad de la biblioteca ante el país y sus comunidades.

*Operaciones*, responsable de operar los procesos y gestionar los servicios. Es la línea de contacto con los clientes, donde se manifiesta la experiencia del cliente, presencial o virtual, distinguiendo dos grandes tipos de servicios: asesorías y acceso a información (transaccionales). Está respaldado directamente por las áreas de producción (de información bibliográfica e información legislativa).

*Apoyo a las operaciones*. Desarrollo de personas, desarrollo de servicios digitales, otrora TIC, y la administración. Ponemos énfasis en el caso particular de desarrollo de personas, quienes serán los encargados del desarrollo de competencias del personal que conforma la biblioteca (150 personas), del clima organizacional, de la selección, de los programas de inducción de nuevos funcionarios, de las comunicaciones internas y de la capacitación. Es una pieza autónoma de las otras áreas de apoyo y clave para esta organización que depende de las capacidades de su gente para servir a la comunidad parlamentaria y al país.

Si bien aún no estamos en condiciones de crear el cambio estructural que requerimos, estamos seguros que vamos en la dirección adecuada al reinterpretarnos como una organización que se identifica con una comunidad —los parlamentarios—, escuchándolos, desarrollando e implementando nuevos servicios y ofertas. Estamos empeñados en crear valor y ampliar las posibilidades de esa comunidad. Llegará el momento en que los cambios que estamos promoviendo se sustentarán en los juicios de satisfacción que hagan nuestros clientes de la biblioteca. Para eso estamos.

## *Relatoría y conclusiones generales*

JOSÉ ALFREDO VERDUGO

Universidad Autónoma de Baja California Sur, México

Teniendo como antecedente las diecisiete ediciones de la Feria Internacional del Libro que año con año celebra la Universidad de Guadalajara, da inicio el *X Coloquio Intencional de Bibliotecarios*. Se reúnen en él un buen número de bibliotecarios y estudiosos de la disciplina, provenientes de Canadá, Estados Unidos, Chile, Argentina, Costa Rica, España, Guatemala, Panamá, Quebec y México entre otros, quienes, con el ánimo de compartir sus experiencias y dejar constancia del desarrollo de algunos aspectos del quehacer bibliotecario, han llegado a esta perla de occidente. Sin duda, la expectativa que genera este coloquio desde el proceso mismo de su organización, pasando por la selección e invitación de sus participantes hasta la exposición de los trabajos por parte de los ponentes, es plenamente satisfactoria. Con todo ánimo podemos decir que hemos participado de un evento académico concreto, correctamente conducido pero sobre todo internacionalmente reconocido. Con un amplio y explícito programa que contempla el desahogo de dos conferencias magistrales, cuatro mesas redondas con dieciocho ponencias, tres talleres —a los cuales se inscribieron ciento ocho personas—, dos visitas guiadas a recintos bibliotecarios y dos homenajes a personalidades distinguidas en el campo de la bibliotecología. De esta forma, participaron y concurrieron un total de dieciocho ponentes, ciento sesenta bibliotecarios registrados y veintiocho personalidades distinguidas como invitados especiales. Todo ello con el respaldo y la espléndida recepción de diecisiete bibliotecarios del sistema de bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, que conformaron y con-

forman el comité organizador de este *X Coloquio*. Como preámbulo, cabe destacar que la organización del evento contempló una actividad social en donde los invitados al evento disfrutamos de un recorrido dominical por el centro histórico de la ciudad, actividad que incluyó la presentación del ballet folklórico de la universidad, para terminar con la degustación de una exquisita comida típica en el pintoresco Tlaquepaque.

Lunes primero de diciembre: tal como indicaba el programa, dio inicio la ceremonia inaugural en la que participaron el señor licenciado José Trinidad Padilla López, rector general de la Universidad de Guadalajara, la química farmacobióloga Ruth Padilla Muñoz, coordinadora general académica de la institución, y el maestro Sergio López Ruelas, en su carácter de coordinador de bibliotecas. En las participaciones que tanto el licenciado Padilla como el maestro López Ruelas hicieron al referirse al evento quedó de manifiesto el gran interés y lo involucrados que los dos conferencistas están con el coloquio, ambos coincidieron en la necesidad de la profesionalización permanente del personal bibliotecario de las bibliotecas universitarias mexicanas, así como en la modernización de espacios físicos para éstas; de igual forma, hicieron votos para que los trabajos que estaban por comenzar fueran llevados a cabo con gran éxito, al tiempo de hacer extensivo un cordial saludo de bienvenida.

Previo al inicio de la conferencia magistral fue presentado un documental que mostró lo que es —o lo que sería— el *X Coloquio* y de alguna manera sintetizó lo que estaríamos viendo durante los tres siguientes días. Las aportaciones de la conferencia magistral «Una gran biblioteca patrimonial y pública. El desafío singular de la biblioteca nacional de Quebec», presentada por Lise Bissonnette, muestra, a partir de una serie de interrogantes, la importancia que tienen las bibliotecas patrimoniales con todas las relaciones del individuo y con el mundo, discute los conceptos fundamentales de las bibliotecas patrimoniales desde su propia experiencia y de los logros de estos propósitos en Quebec. Con la participación y exposición de Bissonnette quedó planteada una forma distinta de concebir y conceptualizar lo que son este tipo de recintos bibliotecarios, los cuales —a decir de la autora— se inspiran o se nutren de lo mejor de las diversas tradiciones de las bibliotecas

patrimoniales y públicas, es decir: un binomio amalgamado entre Biblioteca Nacional y Biblioteca Pública.

En la primera mesa redonda titulada: «Tecnologías de información: barreras para su implementación; propuestas y soluciones», moderada por Óscar Saavedra, se presentaron en tres trabajos las experiencias particulares de igual número de instituciones. El primero de ellos, «Tejiendo la red, la Internet y el acceso al conocimiento latinoamericano en los grupos de humanidades y ciencias sociales», de Luis A. González, muestra la problemática de la invisibilidad o divulgación limitada del conocimiento, la cual fue planteada a partir de un ejercicio de investigación respecto a revistas latinoamericanas en las áreas de humanidades y ciencias sociales. Concretamente, el autor se refiere a la problemática de la indización de los títulos académicos de publicaciones especializadas en esta área en América Latina. En segundo término, correspondió a Héctor Marino presentar el trabajo «Impacto de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas, el caso de Des Plaines» el cual es un estudio que informa las maneras en que han resuelto, de forma eficiente y favorable, el uso de las nuevas tecnologías en la biblioteca pública de esa localidad. Por su parte, Federico Portas Lagar al presentar el trabajo «Las tecnologías de la información. Una nueva visión de la biblioteca» refiere las relaciones que los bibliotecarios pueden establecer mediante el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, a fin de acercarse toda aquella información que no estuviera físicamente en la biblioteca, esquematiza lo que pudiera ser un modelo que aglutine las teorías de la información relacionadas directamente con el docente como usuario de la biblioteca. En seguida, correspondió el turno al doctor R. N. Sharma con el trabajo «Tecnologías de la información en bibliotecas académicas. Barreras y soluciones». El autor deja en claro que el desarrollo tecnológico aplicado a las tareas de recuperación y obtención de información en las soluciones de bibliotecas no es la panacea, más bien lo presenta como un espejismo para aquellas sociedades ubicadas en el subdesarrollo, en los países del tercer mundo. Presenta, de manera tajante, elementos y datos contundentes que dejan de manifiesto que, contrario a lo que refieren estudios que citan un desarrollo de alta calidad en las tecnologías, no es posible considerar de manera generalizada el uso de estas tecnologías

en todas las esferas académicas y en todas las latitudes. En conclusión, el trabajo del doctor Sharma hace énfasis en un foco rojo que los bibliotecarios no debemos dejar encendido por mucho tiempo, y mucho menos minimizarlo. Después de un breve receso, el programa continuó con su desarrollo al presentar la segunda mesa redonda bajo el título «La planeación estratégica y las bibliotecas del nuevo siglo», moderada por Rodolfo González Guzmán. Se dio lectura a cuatro trabajos. En el primero de ellos, titulado «Recursos de información para comunidades indígenas», su autor, César Augusto Ramírez Vázquez, ofrece un panorama general de las comunidades indígenas en Latinoamérica para establecer la relación de las necesidades de información de este sector de nuestra sociedad, describe algunas iniciativas y programas gubernamentales tendientes al establecimiento de centros bibliotecarios para este grupo, así como la integración de algunos tipos de materiales propios para ellos. En seguida, correspondió el turno al trabajo «La evaluación, elemento sustantivo en la gestión de la biblioteca universitaria» de José Segoviano Hernández, en el cual el autor describe, desde su particular punto de vista, cuáles con los puntos más importantes que se deben considerar para llevar a cabo la evaluación de la biblioteca universitaria; para ello presenta un estudio realizado en una institución de educación superior y reconoce la complejidad de este tipo de estudios. Correspondió luego el turno a Carol Brey, quien realizó la síntesis de los cuatro puntos más importantes que —a decir de Carol— hay que considerar en los objetivos de un programa de promoción de la biblioteca, frase que justamente da nombre a su trabajo «Tendencias futuras de la biblioteca mundial». Para cerrar esta última sesión, correspondió a Diana Eugenia González Ortega la presentación, a manera de estudio de casos, del trabajo «El proceso de gestión de calidad en las bibliotecas académicas», el cual reporta la experiencia obtenida en las actividades de certificación de algunos procesos bibliotecarios en el sistema bibliotecario en la Universidad Veracruzana. En una exposición sumamente explícita, González Ortega da cuenta de lo laborioso que es este trabajo, mismo que es inevitable para los sistemas bibliotecarios que tengan cuenta con el apoyo federal como principal componente financiero para el sostenimiento de sus servicios y procesos bibliotecarios.



Martes dos: inician los trabajos con la conferencia magistral «Gestión de la información ante el cambio en las organizaciones, misión obligada», dictada por Guadalupe Carrión Rodríguez; en ella, Carrión establece que la información, para que sea útil y sus aplicaciones sean adecuadas, debe estar correctamente organizada; la autora nos muestra las distintas formas en que esto debe hacerse, además nos presenta la información haciendo un recorrido por la diversidad de recursos y formas en que esta información se presenta ahora, lo cual tienen que observar las organizaciones y sus distintos entornos. Refleja, de alguna manera, su preocupación acerca de la formación de los bibliotecarios que se preparan en nuestras escuelas de bibliotecología: su educación formal no necesariamente responde a las necesidades y requerimientos que demandan estas organizaciones, si tomamos en cuenta la gran producción de información que se genera en estas organizaciones y su forma de producirse, es decir que —según la autora— estamos ante una gran disyuntiva: ¿Cómo manejar y organizar la información que requieren las empresas entre la gran explosión y formatos que ahora existen y sobre la que ellas mismas producen y requieren, sin dejar de reconocer el valor agregado que adquiere esta información?

Al dar inicio la tercera mesa redonda «Nuevos liderazgos en la profesión bibliotecaria» su moderadora, Rosalía Macías Rodríguez, fue presentando uno a uno los trabajos para finalmente pasar a la ronda de preguntas y respuestas. Tocó en primer término a Glenna Westwood, quien bajo el título «La profesión bibliotecaria y la academia en el siglo XXI: una perspectiva de los bibliotecarios canadienses», expuso la necesidad de los bibliotecarios al tener que enfrentarse y participar de manera directa en la instrucción en el uso y manejo de los recursos informativos con programas institucionales. El bibliotecario debe convertirse y transformarse también en un ente académico y traspasar las barreras de nuestra profesión. Comparte la experiencia obtenida en un programa de instrucción en más de una década en la universidad. Por su parte, Lidia Camacho, con la temática «A la búsqueda de la Norma Mexicana de Catalogación Sonora», pone de manifiesto la necesidad impostergradable de conservar y preservar los acervos sonoros de nuestras instituciones. Hace una reflexión comparativa de lo que sucede en este aspecto en Europa, Australia y en los Estados Unidos de América con-

tra lo que sucede en América Latina, haciendo un marcado énfasis en la situación que guarda este asunto en la realidad mexicana. La intervención de Camacho incluye en la presentación una propuesta trabajada por Radio Educación de México en el sentido de conseguir lo que sería la norma oficial mexicana (NOM) de catalogación sonora. En el trabajo «Retos y oportunidades de la profesión bibliotecaria: los nuevos liderazgos en la era de la información» Saúl Armendáriz Sánchez discute la prospección de los retos que enfrentan las escuelas formadoras de bibliotecarios (a los que el autor denomina «profesionales de la información») en el siglo XXI. Da una serie de lineamientos que, a su juicio, deberán ser tomados en cuenta en esta era. Esta propuesta de ver al bibliotecario como un profesional que se involucra de manera total con el exponencial desarrollo tecnológico, también permite señalar nuevos campos de liderazgo bibliotecario. Durante esta misma sesión, escuchamos la intervención de Luis Villén Rueda, quien al presentar el documento «Los patrimonios históricos ante el nuevo siglo; un reto para los profesionales de la información» hace una serie de reflexiones en el sentido de optimización y aprovechamiento de la tecnología y aplicaciones en la conservación y preservación de acervos patrimoniales; de esta forma, razona el autor, la tecnología sirve como vehículo para lograrlo y para fortalecerlo en el intercambio tanto nacional como internacional de estos acervos.

Después de un breve receso, da comienzo la cuarta mesa redonda en la cual, de entrada, se observa un rasgo peculiar: está integrada sólo por colegas del sexo femenino, quienes, además de embellecer la mesa, hicieron patente su gran convicción, su arte en la oratoria y —por demás está decirlo— su alto nivel de compromiso con la profesión. Bajo la denominación «La gestión de la información ante los nuevos paradigmas» Lourdes Feria Basurto, en su calidad de moderadora, cedió el uso de la voz en primer término a Nitzia Barrantes, quien bajo el título «Gestión, estrategias y cambios en el proyecto de modernización de la Biblioteca Nacional de Panamá» hizo una clara exposición del proyecto de reconstrucción y modernización de la Biblioteca Nacional de su país. Al presentar los aspectos más importantes de este proyecto, Nitzia hace énfasis en las instancias que participaron. Vale la pena decir que para la experiencia latinoamericana resultan verdaderamente novedo-

so que el centro del proyecto —según lo explica la autora— es, precisamente, el recurso humano como clave que conduce los cambios institucionales: ésa es la diferencia. El trabajo que durante esa sesión presentara Martha Castro Montoya bajo el título «La información y la Generación Red» da cuenta de una realidad palpable en nuestra sociedad: el acelerado crecimiento de las herramientas e insumos tecnológicos. Castro Montoya describe las características principales de la «Generación Red» señalado que esta situación se aprecia en las sociedades con una condición social media-alta; el rango de las edades actuales — a decir de la autora— oscila entre los dos y los veintiséis años de edad —situación en la que ya no estamos muchos de nosotros— que es el periodo en el que se centra el desarrollo de las tecnologías aplicadas de la información. Esta situación advierte sobre una nueva cultura y nos permite avizorar paradigmas y retos frente a los procesos educativos. El documento «Estilo de gestión de la información: principales hitos y lecciones aprendidas» desarrollado por la colega argentina Araceli García Acosta, muestra un recuento por décadas de los antecedentes y trabajos realizados en el Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía y Producción de su país. La ponencia muestra los estilos de gestión que contribuyeron de una manera determinante al perfil y condiciones de presentación de los servicios de tal centro; se advierte un trabajo colectivo que implicó el involucrar al ciudadano común, así como la revisión de las tecnologías, de las innovaciones, los servicios de Internet y la reconstrucción de las herramientas reconocidas comúnmente como catálogos, entre otros. En seguida vino la presentación preparada por Margarita Lugo Hubp, «Gestión de acceso a bases de datos especializadas en la UNAM», en ella la autora hace una explicación del término, considerando algunas reflexiones de los distintos autores que lo citan en la literatura. Discute sobre la importancia que revisten para los sistemas bibliotecarios las bases de datos en línea, considerándolos como recursos de información «insustituibles» que apoyan de manera puntual las tareas de docencia e investigación en nuestras instituciones. El estudio incluye experiencias que en este sentido se han dado en la UNAM y muestra el análisis de amplias colecciones de CD-ROM desarrolladas en los últimos años del siglo pasado, las cuales han sido sustituidas o reforzadas por accesos en línea. Para concluir las

sesiones del día, Soledad Ferreiro Serrano, en su interesante documento titulado «Innovar desde la intuición en la acción», nos presenta una cara más de lo que podríamos denominar la información desde lo humano. Ella hace un planteamiento verdaderamente novedoso, que bien podríamos experimentar en nuestros ejercicios de gestión, administración y demás tareas relacionadas con la información. Un elemento que también resulta interesante en su discurso es la propuesta de convertir las redes de computadoras en redes de conocimiento, en ello se percibe un nuevo concepto organizacional. La gestión de información donde las redes humanas serían el eje y la innovación de la intuición en verdadera acción será, cada vez más, una necesidad apremiante.

Para concluir, nuestro coloquio se engalana con dos reconocimientos por demás importantes que hacen al evento lucir más aún en sus propósitos: el homenaje al bibliotecario, dedicado a la maestra Rosa María Fernández de Zamora por su indiscutible trayectoria llena de trabajo y compromiso, pero sobre todo llena de pasión por el quehacer bibliotecológico (desde aquí, maestra Rosa María Fernández de Zamora, nuestro sincero y caluroso abrazo); y el homenaje al bibliófilo tributado al maestro Andrés Henestrosa como reconocimiento de toda una vida dedicada a las letras, al amor y al insumo imperecedero que también es nuestro: el libro. Enhorabuena por ellos, enhorabuena por la FIL, enhorabuena por el Coloquio y enhorabuena por nosotros. Muchas felicidades a todos los colegas participantes nacionales y extranjeros.

Guadalajara, Jalisco, diciembre 3 de 2003

HOMENAJE A  
ROSA MARÍA FERNÁNDEZ DE ZAMORA



## *Homenaje a Rosa María Fernández de Zamora*

SERGIO LÓPEZ RUELAS

Bienvenidos al homenaje que se rinde en la FIL a la dama de la bibliotecología mexicana.

*El homenaje:* en el marco de la decimoséptima edición de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, se celebra por segundo año consecutivo un homenaje al bibliotecario con el que se reconoce la calidad del trabajo y la obra de los profesionales de la información que han estado comprometidos con el desarrollo bibliotecario de México. Este homenaje es también un reconocimiento al esfuerzo continuado de quienes, por años, han alcanzado las más altas aspiraciones de la comunidad bibliotecaria nacional.

*La bibliotecaria:* el nombre de Rosa María Fernández de Zamora es imprescindible para quienes se aproximan a la bibliotecología de nuestro país. Desde muy joven, su inquietud por los libros la llevó a laborar en las bibliotecas. Fue la biblioteca Benjamin Franklin de la ciudad de México la que la vio nacer como bibliotecaria y le proporcionó los primeros conocimientos en el área. El respeto que la maestra Zamora se ha ganado entre sus colegas, que han sabido apreciar la rectitud con que ha desempeñado diversas tareas a lo largo de su vida profesional, explica que con frecuencia éstos, sus pares, la elijan como representante de diversos cuerpos colegiados, o que sea designada para ocupar puestos de relevancia en la bibliotecología nacional. Cargos como el de coordinadora de la Biblioteca Nacional de México y presidenta del Comité Mexicano Memoria del Mundo de la UNESCO, entre los muchos que ha ocupado a lo largo de casi cincuenta años de labores bibliotecarias.

La formadora de bibliotecarios: Rosa María ha formado desde la docencia a varias generaciones de bibliotecarios mexicanos, pero afirma que hace falta formar más bibliotecarios y mejores. Que las instituciones de educación superior deben contar con escuelas modernas de bibliotecología y ciencias de la información que tengan programas de formación y actualización para bibliotecarios, y promuevan la salida de sus egresados a las instituciones de prestigio internacional e incorporándolos posteriormente a las bibliotecas del país, que tanto lo necesitan. En esta misma dirección cabe mencionar el significativo hecho de que la maestra Zamora ha dirigido una gran cantidad de tesis, tanto a nivel de licenciatura como de maestría y doctorado, y el que haya sido reiteradamente sinodal de exámenes profesionales y de grado.

La autora: la maestra Zamora ha escrito artículos, monografías y estudios sobre diversas temáticas de la bibliotecología mexicana. También ha presentado ponencias en congresos, seminarios, jornadas y coloquios de México y países de América y Europa.

El programa Memoria del Mundo: en un mundo donde se pone énfasis en la velocidad y en donde todo se torna cada vez más confuso y apresurado, debemos destinar tiempo para conservar las imágenes de aquellas cosas que definen nuestras raíces, nuestro pasado y nuestra existencia; con esta finalidad la UNESCO lanzó en 1992 el programa Memoria del Mundo, destinado a proteger y promover el patrimonio documental de la humanidad: la piedra, el papel, el pergamino, el papiro, el cine, la fotografía y los soportes sonoros y electrónicos constituyen los primeros guardianes de un pasado legendario y los segundos nuevos medios de difusión del conocimiento.

La participación como presidenta de la maestra Zamora en el Comité Mexicano Memoria del Mundo ha sido decisiva: la defensa del patrimonio bibliográfico nacional es, en la actualidad, una de sus grandes preocupaciones pero también es una pasión; una pasión que está escribiendo en lo que será su tesis doctoral «Los impresos mexicanos del siglo XVI. Su presencia en el patrimonio del nuevo siglo». La fundación de la primera imprenta en América, hace 464 años, coincidió con dos hechos sin precedente en la historia: el aprendizaje de un idioma en su apogeo y el conocimiento de la escritura. Estos hechos, aparentemente simples, constituyeron el acceso a la civilización del libro y con



él la llegada a México de la cultura occidental. No podemos concebir las bibliotecas sin bibliotecarios formados, sin esos hombres y mujeres que realizan una labor que la comunidad debe reconocer como valiosa e indispensable, que es ineludible, además de justo, que la sociedad en su conjunto reconozca y estimule. Por ello, es motivo de satisfacción que cada día haya más interés en el quehacer bibliotecario en todo el país y que sea precisamente la Feria, esta prestigiosa Feria Internacional del Libro en Guadalajara quien rinda un homenaje a uno de los personajes más importantes de la cadena del libro: el bibliotecario, la persona.

Conocí a la maestra Rosa María Fernández de Zamora en 1987, cuando era presidenta de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, la volví a ver en algunos encuentros bibliotecarios. En 1992 le solicité que me asesora en mi tesis de postgrado «La labor editorial del gobierno del estado de Jalisco». Durante tres años acudí —en ese orden— a recibir asesoría y a presentar avances a su oficina en la Biblioteca Nacional de México, a su cubículo de investigadora en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional, a su oficina en la Biblioteca del Honorable Congreso de la Unión y en varias ocasiones a su casa, donde tuve la oportunidad de conocer a su nieta mayor, María Fernanda, y a un señor fantástico que fue el maestro, amigo y el esposo de Rosa María, Pedro Zamora, otro de los pilares de la bibliotecología de México y a quien también le corresponde este homenaje, porque sin duda la maestra Rosa María lo reconoce así.

En julio del año 2001 Rosa María vino a la Universidad de Guadalajara para evaluar algunas bibliotecas de nuestra institución, el maestro Zamora la acompañó en el que fuera uno de sus últimos viajes (hacía años que estaba enfermo). En algún momento nos quedamos solos y le pregunté cómo le iba en la vida. Me respondió: «A mí en la vida me va muy bien, me la he comido y me la he bebido y tuve la suerte de casarme con la mujer que más he querido en la vida y de tener dos hijos maravillosos: Pedro y Adriana —que hoy nos acompañan en este homenaje—. Por ello, Sergio, a mí la vida me va muy bien». Le respondí: «Usted tuvo la suerte de ser bibliotecario y uno de los buenos, porque la mejor de este país es Rosa María».



## *Semblanza de la maestra Rosa María Fernández de Zamora*

GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ

*Jefa del Centro de Documentación*

Secretaría de Gobernación, México

Agradezco profundamente a los organizadores de este *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, la invitación que me han hecho para ofrecer a esta audiencia una semblanza de Rosa María Fernández Esquivel, destacada bibliotecaria, colega y extraordinaria amiga.

El currículum de la maestra Zamora —Rosa María o Rosi como muchos de nosotros la llamamos cariñosamente— es muy amplio. La maestra Zamora, esposa de quien fuera también un muy destacado bibliotecario mexicano, un líder en la profesión, extraordinario amigo, Pedro Zamora, se ha distinguido por su incansable entrega a la actividad bibliotecaria, por su responsabilidad y su extraordinario don de gentes, que la hacen, sin duda, una líder ejemplar en nuestra siempre estimulante y retadora actividad. El muy merecido reconocimiento que ahora recibe, no hace sino poner de relieve las aportaciones de esta mujer en nuestro entorno profesional, quien no sólo es conocida en nuestro México, sino también en muchos otros países.

La maestra Zamora ha estudiado incansablemente; su interés de superación ha sido manifiesto a lo largo de muchos años; en su búsqueda de lograr un mayor desarrollo académico y profesional no ha enfrentado obstáculos, ha enfrentado retos. Sus primeros estudios universitarios los realiza en la Universidad Iberoamericana, en donde obtiene el grado de maestría en letras castellanas. En la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Madrid, realizó estudios de literatura española Contemporánea. Cursó la maestría en bibliotecología en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, en donde actualmente es candidata

al doctorado del programa en Bibliotecología y Estudios de la Información, con el proyecto «Los impresos mexicanos del siglo XVI: su presencia en el patrimonio cultural del nuevo siglo».

Tanto su vida profesional como la académica son muy vastas. Sin pretender dar cuenta de las importantes responsabilidades que ha tenido a lo largo de los años, podría señalar que se inició en la Biblioteca Benjamin Franklin, que ha sido un semillero de muchos bibliotecarios mexicanos; no cabe aquí continuar con la reseña de sus múltiples actividades posteriores, baste con mencionar algunas de las más recientes: en la Dirección General de Bibliotecas, de la SEP, fue directora de investigación y desarrollo de recursos humanos, de 1983 a 1986; directora de la Biblioteca del H. Congreso de la Unión, en la Cámara de Diputados, de 1992 a 1994, y actualmente es coordinadora de la Biblioteca Nacional de México, cargo que también desempeñó de 1990 a 1991.

Me parece de interés destacar una de las muchas acciones que la maestra Zamora ha emprendido en su actual gestión como coordinadora al frente de esta Biblioteca: la digitalización del acervo, labor que, como indicó el señor rector en la ocasión de la inauguración de la 14 Asamblea General de la Asociación de Bibliotecas Nacionales de Iberoamérica (Abinia), será una labor costosa y que durará muchos años «pero es algo que debemos empezar, ya que la única manera de asegurar la vigencia y la permanencia de ciertos documentos es digitalizando, además de que también puede ampliar su uso». Ciertamente, el primer paso, de gran importancia, se ha dado y el gran beneficio de esta labor será, desde luego, para nuestro país, pero sin duda este proceso de apertura será muy bien recibido por otras bibliotecas nacionales, ávidas de conocer la riqueza documental de México. Me parece interpretar que esta trascendente acción está respaldada por el énfasis y el interés que se ha puesto en destacar el papel único de nuestra Biblioteca Nacional como depositaria del acervo nacional más importante de México y sobre México. En efecto, esta Biblioteca Nacional no puede ser suplantada por otro proyecto, por importante que sea, que responda a necesidades específicas del país en lo que respecta a servicios bibliotecarios.

En el ámbito académico, la maestra Zamora es docente de la licenciatura y el postgrado en bibliotecología en la Facultad de Filosofía y

Letras de la UNAM, en donde imparte las materias de Bibliografía mexicana e Historia de las bibliotecas.

Su actividad no termina en la docencia; ha mostrado un permanente interés por apoyar, como asesora, a muchos de los alumnos de estos programas en la elaboración de sus tesis, actividad que está sólidamente respaldada por su trabajo en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, desde 1988, en donde, como investigadora, se ha orientado al área que ha sido de su particular interés desde años atrás: la historia de las bibliotecas y del patrimonio bibliográfico del país. Su incansable labor académica ha sido reconocida, como investigadora nivel II, por el Sistema Nacional de Investigadores, SEP-Conacyt.

Pero su actividad de asesora no sólo ha estado dirigida a los alumnos, también la ha ofrecido a instituciones, tales como a la Biblioteca de la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Biblioteca del H. Congreso de la Unión, la Comisión Bicameral del Sistema de Bibliotecas de la H. Cámara de Diputados y el Programa Universitario de Estudios sobre la Ciudad, de la UNAM, en donde coordinó dos proyectos relacionados con «La ciudad y sus fuentes de información».

La maestra Zamora ha participado activamente en asociaciones nacionales e internacionales, en las que ha tenido diversos cargos. Mencionaré los más relevantes: fue vicepresidenta de la ya desaparecida Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación, ABIESI; presidenta del Colegio Nacional de Bibliotecarios, A.C., presidenta de la Sección de América Latina y el Caribe de la Asociación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios. Actualmente es miembro del Committee on Freedom of Access Information and Freedom of Expression, para el periodo 1997-2004, y presidenta del Comité Mexicano Memoria del Mundo, de la UNESCO, para el periodo 2001-2005; también es socia de la Sociedad Mexicana de Bibliófilos.

A su vínculo con las asociaciones u organismos mencionados se añade su participación, siempre activa, en la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, de la que fue presidenta de 1985 a 1987 y que la distinguió como socia honoraria en 1995. A esta distinción se agregan muchas más que ha recibido tanto de instituciones nacionales como extranjeras.

Sus publicaciones son muy numerosas: libros, capítulos de libros, artículos de revistas, ponencias, coordinadora de memorias de congresos y seminarios, la mayor parte de los cuales han versado sobre las áreas de su especialidad: la bibliografía mexicana, publicaciones oficiales de México y el patrimonio bibliográfico. Sólo en la base de datos de Infobila, del CUIB, se registran más de 100 documentos de la maestra Zamora. Una de sus más recientes y valiosas obras de consulta es el *Mapa bibliotecario de la ciudad*.

Pero la actividad profesional de Rosa María no se ha circunscrito a las asesorías o a publicaciones en diversos formatos. También ha tenido activa participación en los medios de difusión nacionales y extranjeros, tanto impresos como en radio y televisión, ocasiones en las que ha definido su postura frente a situaciones relacionadas con nuestra profesión, como, por ejemplo, sobre el papel de los bibliotecarios, sobre los peligros que amenazan el patrimonio bibliográfico y documental de los mexicanos. En una de sus últimas intervenciones se refirió al Programa Memoria del Mundo, que se transmitió en el Noticiero de la Secretaría de Educación Pública, en Canal 22, y en una reciente entrevista realizada por Radio UNAM, el 3 de julio del presente año, se refirió al Fondo Reservado de la Biblioteca Nacional.

Pero una semblanza como la que hoy presento a ustedes quedaría incompleta si no doy algunas pinceladas sobre quién es esta gran mujer. Rosi es una mujer crítica, reflexiva, organizada y sumamente responsable. No hay duda de que las tareas que ella emprende o en las que colabora salen adelante; tiene tesón. Nunca permanece indiferente ante situaciones que considera improcedentes o indebidas; con autoridad, serenidad y objetividad, expone sus puntos de vista, justifica, con total profesionalismo, sus objetivos y acciones. Sin duda, en gran parte de sus trabajos está presente la contribución profunda, profesional de quien fuera su maestro, amigo y compañero en la vida, Pedro Zamora, a quien recordamos ahora con especial cariño. Por sus valiosas contribuciones, la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara otorga a la maestra Zamora esta merecidísima distinción.

Quiero concluir diciendo que en Rosa María hay una grata armonía entre su pensar y su querer. Sabe ser guía y amiga —muy buena amiga— y está siempre dispuesta a brindar un consejo. Muchos de tus

buenos amigos y colegas, de tus «viejos colegas», estamos aquí contigo en esta emotiva reunión; otros más lo están a la distancia... no sólo porque apreciamos tu gran obra, sino porque te queremos mucho; pero todos, estoy segura, deseamos a nuestra querida maestra Zamora que su actividad académica y profesional se vea pronto coronada con el doctorado, que sus contribuciones sigan enriqueciendo a la profesión, a las nuevas generaciones y que sigamos teniendo la oportunidad de compartir con ella muchos gratos momentos de amistad.

Felicidades, Rosa María.





## *Palabras de Rosa María Fernández de Zamora*

Agradezco infinitamente este reconocimiento que me honra sobremedida. Rosario Castellanos en alguna ocasión dijo: «¿Por qué las palabras son tan pobres, tan insuficientes y tan inútiles cuando queremos expresar lo que sentimos, lo que queremos agradecer?» Si Rosario Castellanos, que tenía el gran don de la palabra, sintió en algún momento la incapacidad de expresarse, ¿qué puedo decir yo, que no tengo ese don? Sólo decir gracias, gracias al comité organizador presidido por el licenciado Raúl Padilla López, por su carta tan linda que me envió, por haberme seleccionado para recibir el homenaje al bibliotecario de este año 2003; gracias por reconocer a la profesión bibliotecaria. Mi agradecimiento a mis colegas bibliotecarios del estado de Jalisco, especialmente a Sergio López Ruelas, porque por ustedes estoy aquí, gracias a mi querida amiga y distinguida colega Lupita Carrión y a Sergio López por sus amabilísimas palabras. Dedico este homenaje a mi compañero de toda la vida, que me enseñó a amar la profesión bibliotecaria: Pedro Zamora Rodríguez.

El amor, la amistad y el amor a la profesión nos unieron a Pedro y a mí. Con él formé la familia que me acompaña y me apoya para seguir adelante en la vida. Mis hijos presentes Pedro y Adriana, mis hijos políticos, María Antonieta y José Antonio, quienes nos dieron los cinco nietos más lindos e inteligentes del mundo. También me acompaña mi hermana Alicia, compañera de siempre, desde que nuestro querido Zitácuaro nos vio nacer. A mis padres la vida no les dio la oportunidad de conocer mi profesión, pero donde quiera que se encuentren seguramente estarán orgullosos de que yo sea bibliotecaria.

Al reflexionar sobre la vocación, Octavio Paz se pregunta: «¿Cuándo descubrimos lo que deseamos hacer por el resto de nuestra vida? ¿Es un llamado o una premisa? ¿Qué es el llamado?» Me parece imposible de definir. Sin conocer exactamente la razón, un día sentimos una atracción inexplicable hacia esta o hacia aquella actividad, el llamado nace de una disposición innata que nos proporciona la capacidad de hacer las cosas. La vocación nos dice: «tú eres lo que haces», además nos da el goce de consagrarnos a aquello que amamos; la palabra central, el corazón del llamado no es el conocer sino el hacer. Octavio Paz menciona que la vocación es también el aprendizaje, es imitación y admiración, añade: «Poco puede decirse del misterio del llamado ¿de dónde viene, quién lo dice? cualquiera que sea nuestra respuesta a estas preguntas lo cierto es que el llamado no se elude si tratamos de definirlo en términos precisos. Sin embargo es una experiencia conocida por infinidad de personas y en distintas épocas».

¿Cuándo recibí el llamado y decidí que mi vocación serían las bibliotecas? Ya lo han mencionado mis queridos amigos. Los azares del destino me llevaron a descubrir su fascinante mundo cuando, después de haber estudiado literatura española, Elvia Barverena me invitó a trabajar en la maravillosa biblioteca pública que en aquellos años era la Biblioteca Benjamin Franklin. Primeramente prestando libros, después en el servicio de referencia o de consulta. Supe entonces lo que era la profesión bibliotecaria y cuál sería mi destino profesional. De la biblioteca Franklin me enviaron con el maestro Pedro Zamora para que me informara sobre los estudios de biblioteconomía que se ofrecían en la Universidad Autónoma de México; así pues, la biblioteca Franklin me llevó a las bibliotecas y al bibliotecario. Fue entonces que decidí dedicarme a esta noble, digna, útil e indispensable profesión.

Llegué a esta profesión como llegan muchos de los que ahora están en ella, no por primera elección, sino por una elección tardía que se da cuando hemos trabajado en una biblioteca. La bibliotecología ha sido generosa conmigo, me ha dado la oportunidad de adquirir experiencias muy variadas como profesionista, como docente y como investigadora. Pero la historia de nuestra profesión no sólo se ocupa del libro y de las bibliotecas, sino que abarca el mundo que nos rodea: los bibliotecarios, el bibliógrafo, la imprenta, la política, los políticos, las

asociaciones, la educación, las disposiciones legales. Sabemos de esas cédulas reales y disposiciones de la inquisición que trataron de impedir la circulación del libro pero no lo lograron. Todo ese mundo que debemos valorar en los momentos y espacios en que existieron y conocer el desarrollo y los cambios que había. Un ejemplo: hace cien años el gobernador del estado de Jalisco dio una orden relacionada con el uso de la biblioteca pública que me voy a permitir leer: «Lectura exclusiva para señoritas. El señor gobernador del estado, tomando en consideración que las tardes de los miércoles y los sábados son los días en que tanto las profesoras de instrucción como las señoritas matriculadas en las escuelas oficiales no tienen que asistir a clase, que muchas de las mismas señoritas han solicitado que se les destine un local a propósito para dedicarse a la lectura y viendo además que no hay aún costumbre entre nosotros de que promiscuamente se reúnan con ese objeto jóvenes de distinto sexo, ha ordenado al señor director de la biblioteca pública, don Alberto Santoscoy, que las tardes de los mencionados días se abra ese establecimiento exclusivamente para todas las señoritas que quieran concurrir a él, quedando entonces por lo mismo vedada la entrada a los varones. Invitamos, pues, a las señoritas amantes de la lectura a que concurran a la biblioteca en delante de tres a cinco p. m., los miércoles y sábados, bajo la inteligencia de que en ese instituto encontrarán además de obras científicas muchas otras relativas a modas, cocina, pastelería y en fin todas aquellas cosas que son de suma utilidad para la mujer laboriosa. Felicitamos muy cordialmente al señor gobernador por esta iniciativa y deseamos que las favorecidas correspondan con su asistencia el beneficio que va a proporcionárseles desde el día de mañana.» Guadalajara, martes 10 de noviembre de 1903.

Bueno, yo espero que ahora los hombres no nos digan que nuestro lugar está en la cocina y en la costura. Para terminar, como dijo el poeta y bibliotecario argentino Roberto Juarroz, es preciso afirmar con orgullo nuestra profesión, entender y hacer entender que nuestro trabajo es necesario y que no cabe la posibilidad de eliminarlo o sustituirlo, aun en esta era digital de la sociedad del conocimiento y de la información; así al seguir el misterioso llamado encontré en las bibliotecas mi verdadera profesión y al bibliotecario que dio sentido a mi vida: Pedro Zamora.

Muchas gracias.



HOMENAJE AL BIBLIÓFILO  
ANDRÉS HENESTROSA



NUBIA MACÍAS NAVARRO

Directora de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara

Quiero compartir con todos ustedes el gusto que me da estar aquí, al lado de una de las grandes mentes de nuestro país. En la sonrisa cálida de don Andrés está vivo un poco de cada uno de nosotros, de nuestro pasado, de nuestra identidad y también —espero— un poco de nuestro futuro.

Don Andrés pertenece a una generación que cambió la visión que teníamos de nosotros; orgulloso vasconcelista, ha sido el trabajo de hombres como él el que nos ha permitido ver hacia dentro de nosotros, comprendernos en nuestras paradojas y visitar nuestros rincones más oscuros. No es raro que sea un hombre así el que haya decidido amar a los libros; aquel niño zapoteco que perseguía mariposas y hablaba con las marchantes, fue el que encontró en los libros su objeto de amor y sabiduría, pero sobre todo de comunicación. Los libros lo llevaron de viaje a conocer los mundos más allá. Fueron los libros los que le enseñaron las palabras de los poetas que alimentaron sus primeros pasos a los quince años de edad y, como bien dice él: «el que lee termina escribiendo» fue a través de todos los libros como llegó a compartir con nosotros las leyendas y relatos de la tradición indígena. Fueron los libros los que le enseñaron a poner su imaginación en beneficio del lenguaje.

Autor fundamental de nuestro universo narrativo, don Andrés es sobre todo un hombre de lectura: los libros que pasan por sus manos han sido objeto de reflexión y de crítica que han iluminado el camino de miles de lectores. Ensayos, artículos, relatos publicados en revistas y

periódicos dan fe de ese amor infinito por los libros, de su curiosidad por el conocimiento que yace entre las páginas entintadas. Es por este amor inmenso que ha profesado toda su vida, tan inmenso como el que le tiene a las mujeres bonitas —según sabemos por ahí—, que hoy lo tenemos para poder decirle: Gracias, don Andrés, por estar aquí esta tarde.



## *Semblanza de Andrés Henestrosa*

JOSÉ MORENO DE ALBA

*Director de la Academia Mexicana de la Lengua*

Hablar de Andrés Henestrosa es asunto fácil y difícil a la vez. Es fácil porque son muchísimas las cosas buenas que de él se pueden decir, es difícil porque han sido tantas y tan inteligentes las personas que han hablado de su vida y de su obra, tantas y tan buenas plumas las que han escrito sobre sus hazañas que parece imposible resultar original.

Comencemos por decir que no es frecuente tener enfrente a una persona que, sin hipérbole alguna, forma parte de la Historia de nuestro país. Escribo conscientemente con mayúsculas la palabra Historia para destacar que hablo, por una parte, de la palabra historia a secas y por otra, que hay también historias con minúscula de las que casi todos formamos parte, pero que, hay que reconocerlo, no tienen mucha importancia. Varios mexicanos vivieron como Andrés Henestrosa durante todo el siglo pasado; eso, empero, no basta para ponerlos en la Historia. Su enorme mérito no es ser un hombre longevo, sino el haber aprovechado muy bien una vida larga para hacer muchas cosas importantes.

Se antoja, por ejemplo, referirse al político honrado y capaz, al hombre que como pocos se mereció y recibió la medalla Belisario Domínguez; al diputado, al senador, al patriota siempre enamorado de México. Prefiero empero emplear los siguientes minutos para recordar a ustedes que, si bien es innegable que Andrés Henestrosa es parte de la historia reciente de México, también ingresó hace mucho a la historia de las letras mexicanas.

Es interesante que las enciclopedias, en el artículo correspondiente, lo definan no como político sino precisamente como escritor. No es

exactamente cierto lo que a veces se piensa, que Henestrosa es un escritor de sólo dos breves aunque casi perfectos libros, no, también ha fundado y dirigido revistas literarias, ha escrito voluminosas historias de la literatura mexicana, ha publicado centenares de artículos periodísticos. Pero, en efecto, son de tal calidad las dos obras aludidas —no son otras, todos los sabemos, que *Los hombres que dispersó la danza* y *Retrato de mi madre*— que todos sus otros abundantes escritos, muy buenos ciertamente, pasan a un segundo plano.

Henestrosa es sobre todo un hombre de letras. Ahora bien, la última parte de su discurso de ingreso en la Academia Mexicana de la Lengua consiste en el relato de una anécdota: Salustiano de Holosaga, miembro de la Real Academia Española, en dos ocasiones solicitó al presidente Juárez su venia para proponerlo como académico correspondiente, entre otras razones por su gusto claro y por la severidad de su castizo lenguaje. En su respuesta, Juárez anotó de su puño y letra que aquel honor debía ser para Pedro Santa Silia, redactor de su correspondencia quien, finalmente partidario como él de la libertad de Cuba, no podía aspirar a la benevolencia de la Real Academia. El discurso de Henestrosa termina con las siguientes, bellísimas palabras: «Juárez no aceptó aquel gran honor, lo vio desmedido para sus merecimientos; Juárez no pero yo sí, en nombre del esfuerzo de mi pueblo que busca y encuentra en el alfabeto y el aprendizaje de la lengua española el elemento principal de su redención. Que los manes de Juárez nos amparen y a mí me lo perdonen». En efecto, en el exordio de ese mismo discurso había manifestado su asombro de su elección como académico, recordando que el español era su segunda lengua pues de niño, dice, «nomás hablaba el idioma de la tierra de Juárez». Vino a la ciudad de México a aprenderla, oscuramente sospechaba que «sin el dominio de la lengua española mi curiosidad del mundo no quedaría satisfecha». No sólo aprendería español sino que muy pronto se habría de convertir en un escritor muy importante y respetado. Sus textos siempre son, como escribe José Luis Martínez, de lectura grata por la llaneza y pulcritud del estilo. Cuando, en el prólogo de la edición de Miguel Ángel Porrúa de *Retrato de mi madre*, Octavio Paz habla del primer número de la revista *Taller*, da una lista de los autores y textos que ahí aparecen: García Lorca, Moreno Villa, Villaurrutia, Revueltas, Solana y

termina expresándose de la obra de Henestrosa con las siguientes palabras: «Texto memorable». Se ve que don Andrés había aprendido muy bien el español, ¿donde aprendió el joven Henestrosa a hablar y a escribir tan bien el español? En los libros.

Hace algunos años tuve el gusto de coordinar una hermosa obra cuyo nombre o título expresa a cabalidad el contenido *Casas biblioteca de mexicanos* (bibliotecas privadas, UNAM y gobierno del estado de Guerrero, México 92). Hay ahí treinta entrevistas a ilustres bibliófilos mexicanos, algunos de ellos ya fallecidos, y había hermosas fotografías de sus envidiables bibliotecas. Las páginas 66 a 69 del libro están dedicadas a don Andrés Henestrosa. Ahí está él, fotografiado frente a su máquina de escribir, y hay algunas imágenes de su enorme y a la vez acogedora biblioteca, con más de treinta mil libros valiosos. La entrevista que entonces se le hizo fue poco conocida, dijo cosas muy importantes sobre su afición a los libros. En este homenaje a Henestrosa como bibliófilo conviene traer a cuento algunas de sus ideas publicadas en esta entrevista. Recuerda primeramente, en un sabroso párrafo, sus primeros contactos con los libros. «La tierra — comienza diciendo, donde nací y viví hasta los dieciséis años estaba tan aislada de la civilización occidental que en todo el pueblo sólo existían seis libros, uno nuestro —es decir, de su familia—, que habitaban en esas seis casas diferentes y se les veía como objetos de enseñanza, casi veneración. Un día mi madre —sigue diciendo Henestrosa— fue a Oaxaca y trajo un libro nuevo, fue tal la novedad que hubo hileras de curiosos que querían admirar al recién llegado, quizás de allí y desde entonces venga esta insaciable hambre de libros que siempre he tenido». En esos libros, digo yo, aprendió Henestrosa la lengua española, que hoy emplea mejor que casi todos los que la tenemos por materna. ¿Qué buscaba el joven Henestrosa en los libros? Todo, ciertamente, pero principalmente la belleza de las palabras. Sigue diciendo don Andrés en esa entrevista: «Leía con ansiedad todo lo que llegaba a mis manos, como si quisiera recuperar todas aquellas lecturas que no se me dio hacer cuando era niño y descubrir en ella los mundos que jamás podría haberme imaginada en paisaje Oaxaqueño. Leía sin importarme mucho el tema, en lo que sí me fijaba siempre era en cómo se decían las cosas, en cómo cada autor decía lo que escribía y cómo escribía las palabras que decía tratando de desc-

frar cada una de esas voces y los giros que les daban como si yo fuera un extranjero que estudiara una lengua nueva que nunca acabara de aprender». Don Andrés ama sus libros, claro, por su contenido, por la belleza de la combinación de las palabras, pero también los quiere y respeta como objetos. Véase lo que dice al respecto: «En épocas difíciles he tenido que prescindir de casi todo, pero nunca he abandonado mis libros, los conservo con el mismo culto que aprendí en la casa de mis padres, no me atrevo a marcarlos ni me gusta que los demás lo hagan: lo considero una terrible falta de respeto, casi una humillación al libro». Hace apenas unos días obsequió todos sus libros, su fabulosa biblioteca, a la ciudad de Oaxaca. Se acaba de inaugurar ahí la nueva biblioteca Andrés Henestrosa y estuvo presente el donador. En un noticiero de radio oí parte de las palabras que con motivo de esa donación pronunció, se refería a ese momento como a uno de gran tristeza y de gran alegría, de lo primero porque se desprendía de sus libros que fue reuniendo más con pobrezas que con riquezas, decía, durante más de ochenta años, «cuando tuve un peso, siguió diciendo, cincuenta centavos eran para comprar pan y cincuenta centavos eran para adquirir libros». Fue momento de gran alegría porque esos sacrificios tendrán una gratísima recompensa: muchos mexicanos, entre ellos muchos indios mexicanos, aprenderán muchas cosas en los mismo libros en que las aprendió don Andrés.

Termino mi breve intervención señalando la manera como, en mi opinión, se relacionan entre sí algunas de las grandes obsesiones de Henestrosa: la primera debe quizá calificarse como obsesión política, mejor que de simple obsesión intelectual: su sincera convicción de que los pueblos indígenas de México —a uno de los cuales pertenece nuestro homenajeado— deben ser atendidos, la segunda tiene que ver en la manera como esto se podría hacer a través de los libros y también, claro, con la planeación lingüística, disciplina, dicho sea entre paréntesis, casi desconocida por los sucesivos gobiernos de nuestro país. La mejor manera de atenderlos, establece Henestrosa, es mediante su incorporación a la cultura y la economía nacional mediante la lengua española, mediante una inteligente castellanización que de ninguna manera olvide la lengua materna. Es indispensable establecer una política lingüística bilingüe y bicultural. Una forma de atender esa castellanización,

además obviamente de la acción educativa obligatoria del Estado, es llevar libros a cada uno de los pueblos, a cada una de las aldeas en que viven nuestros hermanos indígenas. Fueron los libros los que condujeron a Henestrosa no sólo al aprendizaje de la lengua española sino también a la excelencia de su pluma. Los libros que de joven leyó tan atentamente don Andrés lo convirtieron en uno de los escritores mexicanos en los que todos reconocemos una sintaxis precisa y preciosa. Véase cómo la obsesión de Henestrosa por los libros no sólo lo hizo escritor admirable, también lo convirtió en excelente político y amoroso defensor de sus hermanos indígenas. Este homenaje a Andrés Henestrosa como el bibliófilo del año es merecidísimo. Muchas felicidades, Andrés.



## *Palabras de Andrés Henestrosa*

Señoras y señores, tuve cuando joven un sueño que realizar, cuando hombre sólo tuve la orfandad, la pobreza y la tristeza, que no permiten soñar. Ha sido mientras camino cuando me he ido haciendo sueños que no cumpliré, pero que me han dado las fuerzas para seguir caminando.

Siempre fueron azules mis horizontes aunque mis días hayan sido grises... y más noches que días. Pero como en la presente ocasión me aplauden, me llenan de elogios, pienso que tal vez algo de un sueño que nunca formulé se ha ido poco a poco realizando. Yo llegué a México descalzo, despeinado. En la despeinada y descalza muchedumbre mexicana no tenía amigos, no tenía conocidos, no tenía techo. Me he enfrentado con la vida, la he tratado en ocasiones de dama y en ocasiones de mujerzuela, le he dado de zancadillas y a veces creo haberla derrumbado. No tuve un sueño que cumplir, que según un poeta es lo que define a los grandes hombres. Llegue como los indios llegaron — y ustedes saben a quienes me refiero—: uno Benito Juárez y el otro Ignacio Altamirano, uno que por saber leer y escribir fue lo que llego a ser: Benito Juárez, y el otro, según una afortunada frase que recoge el mariachi, llegó a ser por virtud del idioma, de las lecturas, de las letras, lo que fue.

Soñé escribir un pequeño libro, unas cuantas letras, en virtud de la belleza y la verdad. Belleza y verdad son la misma cosa; me sobrevivan, no yo a ellas; que pasados cien años como ahora han pasado noventa y siete, alguien pueda decir que yo pasé del ras del suelo en que nací a

pequeñas cumbres... Nada de eso es cierto, es pura leyenda, mitología, fantasía. Una amiga mía, que debe estar por ahí, dijo: «En Andrés Henestrosa sólo la mentira es verdad». Yo he vivido engañando a la gente, yo he vivido formándome una mitología, la historia se hace sola, la mitología se la hace uno. Pero cuando una verdad llega a serlo lo que significa es la fuerza de insistir en una mentira, la mentira llega a ser la verdad. La mentira estuvo antes que la verdad. El niño dijo que con sus flechas encontró el gigante y le pego a un costado y el gigante cayó muerto. Y cuando pasaron un millón de años les hago saber que, efectivamente, el gigante se cae a donde el niño le apuntó. La mitología es personal, la historia se hace sola. La mejor prueba es que están aquí para aplaudirme, pura mentira, pura mitología. Que uno llegue a ser alguien por virtud de la verdad es una cosa natural, pero llegar a ser alguien sin serlo eso sí que es verdadera hazaña. La expresión del pensamiento es del poeta español José Ortega y Gasset: el hombre se mide más por lo que sueña que por lo que realiza. Realizar depende muchas veces de la buena fortuna, de la ayuda, del aplauso de ustedes, pero soñar, imaginar que será así la vida, es obra exclusiva del corazón.

Yo no quise ser alguien, quise ser lo mejor. Fue tan grande mi sueño que aunque apenas me haya acercado a realizarlo me convierte en aquel hombre que todos soñamos ser. Vine a México como los indios, descalzo, vestido más que de ropa de harapos y soñé ser alguien, no lo he conseguido pero voy a persistir en alcanzarlo. Que eso explique que sigo en pie... y como nunca lo voy a realizar, voy a vivir muchos años.

Yo nací en San Francisco Ihuatlán, Oaxaca, un pueblecito al lado de un río, un viernes 30 de noviembre de 1906. Nací repentinamente, quizá por eso como nazco pronto quiero morir tarde. Faltan tres años, pero nos veremos cuando cumpla cien. Y como soy hombre de palabra, voy a cumplirles.

A veces lloro, porque no debe avergonzarle a un hombre llorar: si el hombre no llora ¿quién va a llorar? Dichoso aquel que no tiene por qué avergonzarse de llorar ante los hombres. Las lágrimas cuando se lloran por la alegría caen de pie y cuando se lloran por tristeza caen muertas. Yo lloro de cuando en cuando, pero mis lágrimas son agua que fertiliza la tierra en que tengo sembradas algunas palabras que reunidas puedan dar aquella pequeña página que me sobreviva. Como



eso de tardar mucho en llegar, eso de no morirme: como no puedo ser inmortal por mis obras tengo que serlo en la vida. El domingo pasado, 30 de noviembre, cumplí noventa y siete años, hicimos una gran fiesta, tomamos todo el alcohol del pueblo y les dije que cuando cumpla cien vamos a consumir el triple de lo que comimos ese día, de modo que empezaron ayer a fabricar mezcal para tomar aquella noche en que yo cumpla cien años.

Quien va a sobrevivir no son mis letras, sino mi silencio: es el que va a estar sonando cuando yo me muera... y que el día esté lejano. Aquí nos veremos si como hasta ahora sigo engañando a la gente, si como hasta ahora he logrado pasar verdad tras mentiras y como historia la mitología. Ni mito ni leyenda, ni fábula me van a sobrevivir, el problema es escribir un renglón, uno solo que me pueda sobrevivir. Que no por lo tanto que he escrito, que han sido muchos, muchísimos, miles de artículos. Ninguno vale pero los he publicado, pero los he comprado, pero me ha costado conseguir agonizar de la pluma y como yo vengo en una permanente agonía tiene ustedes un Andrés Henestrosa para muchos años. Amén.



## *Clausura*

SERGIO LÓPEZ RUELAS

Las reflexiones presentadas en este *X Coloquio* han hecho referencia a que el cambio caracteriza a todas las esferas de la vida cotidiana. Los ambientes organizacionales conviven con mayor frecuencia con procesos innovadores que involucran directamente a todos sus integrantes. Muy acertadamente se dice que el cambio implica desaprender, abandonar el conocimiento de algo para aprender algo nuevo. Significa renunciar a prácticas anteriores y aceptar con una nueva actitud otras mejores, ya sea en una parte o en el todo.

Las aportaciones presentadas por los prestigiados especialistas que participaron en este evento identifican un conjunto de factores que inducen el cambio, entre ellos el desarrollo tecnológico que contribuye a modificar la manera de generar soluciones a los problemas de las diferentes actividades humanas, la información y el conocimiento. Cuando se usa y se domina adecuadamente provoca nuevas formas de hacer, de pensar y de actuar, permite acelerar los avances científicos y tecnológicos, la comprensión y el aprendizaje, que son elementos complementarios e interrelacionados con la información y el conocimiento y, por ende, el desarrollo de habilidades y competencias informativas son fuertes impulsoras del cambio en el ambiente organizacional interno. Cuando la gestión incluye el trabajo en equipo con actitudes creativas e innovadoras, aunado a la calidad de los sistemas y procesos, se produce un valor agregado que beneficia a nuestros usuarios, quienes son, han sido y serán la razón de ser de las unidades prestadoras de servicios de información en el pasado, en el presente y en el futuro. El ambiente

externo a la organización, que ejerce una influencia positiva o negativa, define la permanencia de los productos y servicios en el mercado, así como determina la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, es decir: de nuestros usuarios.

Estos nuevos paradigmas que identifican a la sociedad del conocimiento, y en particular al ámbito de las organizaciones, nos hacen considerar a la información como un principal bien de materia prima: el conocimiento actúa agregando valor a los productos y servicios, así como también lleva a tomar mejores decisiones. Bajo esta premisa, vemos a la tecnología como un conjunto de instrumentos que facilita los procedimientos en las diversas actividades y constituye un elemento vital en los cambios. Ello acarrea la aceptación de una cultura de calidad, mejorándola y asegurándola de forma permanente. Estos y otros aspectos alojan a la información en un marco imprescindible dentro de las organizaciones, su alcance local y mundial se inserta en la espiral del desarrollo y transita hacia potentes autopistas sin fronteras, aunque todavía limitadas en sus diferentes alcances geográficos, lingüísticos, culturales, económicos y sociales.

Las diferencias en las condiciones de desarrollo entre los países explican, en gran medida, las restricciones a las que se enfrentan algunas organizaciones, sobre todo en aspectos relacionados con la sincronía y disparidad entre los perfiles profesionales, la infraestructura tecnológica, las fuentes del financiamiento o el acceso democrático a la información. En el *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios* coincidimos en que las organizaciones prestadoras de servicios de información inevitablemente se encuentran en transición y compartimos la visión de generar oportunamente los cambios que demandan los nuevos tiempos para cumplir adecuadamente con nuestras funciones. Estas dos premisas, la del cambio obligado y la simetría entre las organizaciones, fueron puntos medulares del análisis y la reflexión entre los profesionales; particularmente, advierten del peligro que representaría alejarnos de la meta de alcanzar la anhelada unidad en la diversidad de nuestro mundo globalizado (un ejemplo puede observarse fácilmente en los nuevos roles que han asumido los profesionales de la información contemporáneos).

Lo trascendente es que a partir de las consideraciones que tan acertadamente presentaron nuestros veinte ponentes —nuestros dos ponentes

tes magistrales y nuestros dieciocho ponentes de mesas redondas—, y tomando en cuenta los principios conceptos y aplicaciones a los espacios bibliotecarios del nuevo siglo encontramos que es viable otorgarles un tratamiento más formal y rigurosos en donde los usuarios, bibliotecarios y proveedores formen parte del sistema y se geste el trabajo en equipo para lograr una mayor motivación y compromiso. Alcanzar una proyección estratégica de las bibliotecas y establecer alianzas con otros segmentos de las organizaciones que nos aseguren el reposicionamiento de la biblioteca y de los bibliotecarios. Ofrecer una mayor atención a los recursos humanos, donde su desarrollo continuo sea la base para mejorar los procesos, los servicios y evaluar siempre los resultados. Desarrollar actitudes creativas e innovadoras así como nuevas competencias en la prestación de servicios y generación de productos informativos. Promover una clara identidad que refleje una imagen que prestigie a las bibliotecas y, consecuentemente, a la profesión de la información. Aprovechar las nuevas tecnologías de la información para mejorar y asegurar la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas. Nuestro quehacer es complejo, por ello el reto será mejorar nuestro modelo de gestión y plantear nuevas estrategias para el cambio, que hagan de la virtualidad parte de la vida cotidiana sin renunciar a la tradición histórica y cultural. Realmente seremos parte de la sociedad del conocimiento del siglo XXI en la medida en que promovamos los valores que nos convierten en seres humanos, no sólo en recursos humanos capaces de convivir, con la tolerancia que demanda una sociedad plural y globalizada.

*Gestión, estrategias y cambios  
en los espacios bibliotecarios en el nuevo siglo*

terminó de imprimirse en noviembre de 2004  
en los talleres de Editorial Pandora S.A. de C.V.  
Caña 3657 La Nogalera, Guadalajara, Jalisco, México  
se tiraron 500 ejemplares más sobrantes para reposición

*Composición tipográfica*

Rayuela, diseño editorial

*E*l *Coloquio Internacional de Bibliotecarios* se realiza desde hace diez años como parte importante de las actividades de profesionales de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (FIL). Su objetivo es propiciar el intercambio y la expresión de experiencias, reflexiones y puntos de vista de los profesionales de la información y cuenta con la participación de destacados expertos de diversos lugares del mundo.

La décima edición del *Coloquio* —realizada en 2003— tuvo por tema la *Gestión, estrategias y cambios en los espacios bibliotecarios en el nuevo siglo*. Las mesas de discusión tocaron los siguientes puntos: «Tecnologías de información: barreras para su implementación»; «La planeación estratégica y las bibliotecas del nuevo siglo»; «Nuevos liderazgos en la profesión bibliotecaria», y «La gestión de información ante los nuevos paradigmas».

El volumen que usted tiene en sus manos, son las memorias del *X Coloquio Internacional de Bibliotecarios*. Su objetivo es divulgar lo que ahí se discutió. Además de las ponencias presentadas en las mesas, se incluyen los discursos de bienvenida y clausura; las conferencias magistrales; una relatoría del coloquio y testimonios de los homenajes a Rosa María Fernández de Zamora y Andrés Henestrosa.



COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS