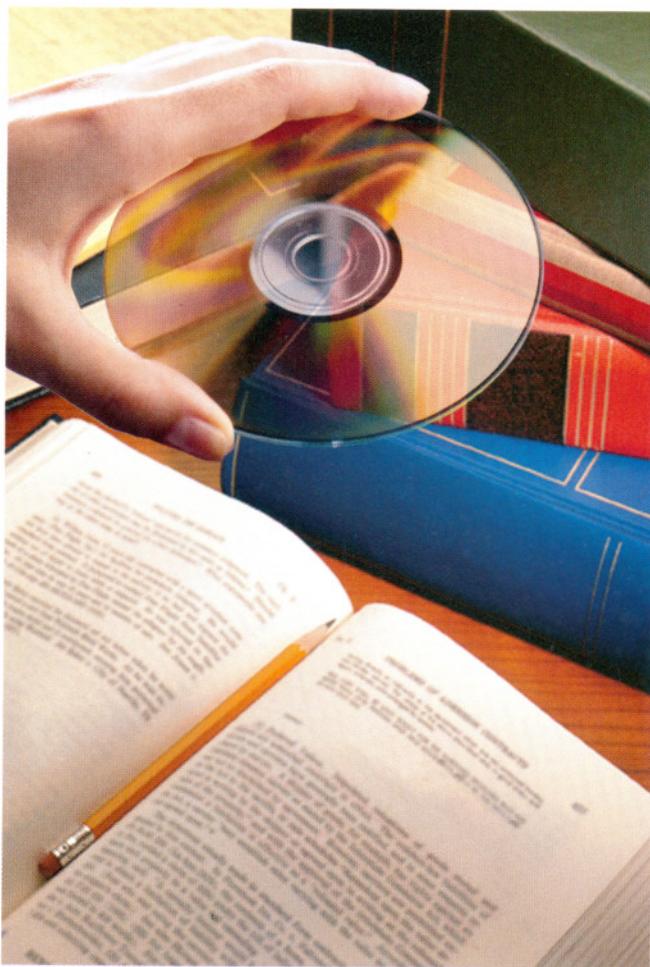


MEMORIA DEL XI COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS

La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad

MARÍA DE LOS ÁNGELES RIVERA
SERGIO LÓPEZ RUELAS
(Compiladores)



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

*La calidad de los sistemas de
información al servicio de la sociedad*

MEMORIA DEL XI COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS

*La calidad de los sistemas de
información al servicio de la sociedad*

MARÍA DE LOS ÁNGELES RIVERA
SERGIO LÓPEZ RUELAS
(Compiladores)

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
2005

Coordinación de Bibliotecas UdeG catalogación en fuente

027.006

COL

Coloquio Internacional de Bibliotecarios (11º : 2004 : Guadalajara, Jalisco)

La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad. Memorias: 29-1 de diciembre de 2004 / comps. Ma. de los Ángeles Rivera y Sergio López Ruelas. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara, 2005.- 240 p.

1. Biblioteconomía – Congresos, conferencias, etc. I. Rivera, Ma. de los Ángeles, comp. II. López Ruelas, Sergio, comp.

El XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios se llevó a cabo del 29 de noviembre al 01 de diciembre de 2004 en el marco de la Feria Internacional del Libro Guadalajara, Jalisco.

D.R. © UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA, 2005

Coordinación de Bibliotecas

Av. Juárez 975

Sector Juárez

44100 Guadalajara, Jalisco, México

ISBN 970-27-0789-7

Impreso y hecho en México

Printed and made in Mexico

Contenido

Presentación	11
Mensaje de bienvenida SERGIO LÓPEZ RUELAS	13
Mensaje de inauguración JOSÉ TRINIDAD PADILLA LÓPEZ	17
<i>Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información</i> ASSUMPTA BAILAC PUIGDELLÍVOL	21
<i>Tics bibliotecarios. La biblioteca pública como sistema de información de las sociedades latinoamericana y caribeña</i> ROBERT ENDEAN GAMBOA	37
<i>Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca</i> FILIBERTO FELIPE MARTÍNEZ ARELLANO JORGE OCTAVIO RUIZ VACA	55
<i>La evaluación como estrategia de planificación y mejora de los servicios</i> MARTHA CLARÍ I PADRÓS	67
<i>El enfoque científico de la calidad</i> SALVADOR ARMANDO BORREGO ALVARADO	73
<i>Cultura y gestión de la calidad en una biblioteca universitaria peruana</i> MILAGROS ANGÉLICA MORGAN ROZAS	79

<i>Consorcios de bibliotecas para la adquisición de revistas científicas internacionales en línea</i>	
ROSALY FAVERO KRZYZANOWSKI	91
<i>La cooperación es poder: la experiencia de las bibliotecas universitarias de Cataluña</i>	
JOAN MAJÓ I ROCA	
LUÍS ANGLADA I DE FERRER	97
<i>Las actividades del área Información y Biblioteca del Goethe-Institut y una introducción al panorama de la biblioteconomía alemana</i>	
EVA HACKENBERG	111
<i>¿Qué evaluar de los sistemas de información al servicio de la sociedad?</i>	
ADOLFO RODRÍGUEZ GALLARDO.	117
<i>La mejora en los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey: informe de resultados</i>	
SAÚL HIRAM SOUTO FUENTES	133
<i>La Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES</i>	
ROSALÍA DEL CARMEN MACÍAS RODRÍGUEZ	
PATRICIA HERNÁNDEZ MEJÍA Y LLERA	159
<i>Evaluar, ¿para qué?</i>	
ROCÍO GÓMEZ SUSTAITA	169
<i>La norma ISO 9000 y la mejora continua</i>	
HUMBERTO GUTIÉRREZ PULIDO	189
<i>El bibliotecólogo de cara a la problemática de derecho de autor</i>	
MALGORZATA LISOWSKA	199

<i>Bibliotecas como catedrales como bibliotecas: el personaje y el documento en Nadie me verá llorar</i>	
CRISTINA RIVERA GARZA	217
<i>Homenaje al bibliotecario 2004</i>	
<i>Maestra Guadalupe Carrión Rodríguez: bibliotecaria mexicana</i>	
SERGIO LÓPEZ RUELAS	221
<i>Semblanza de la maestra Guadalupe Carrión Rodríguez</i>	
DORA BENVENISTE LEVY	225
<i>Agradecimiento</i>	
GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ	229
<i>Homenaje al bibliófilo 2004</i>	
<i>Semblanza de don Jorge Álvarez del Castillo Zuloaga</i>	233
<i>Relatoría general abreviada</i>	
JESÚS CORTÉS VERA.	235

Presentación

La Coordinación General Académica de la Universidad de Guadalajara, a cargo de la maestra Ruth Padilla Muñoz, tiene como uno de sus objetivos llevar a cabo año con año, a través de la Coordinación de Bibliotecas, el Coloquio Internacional de Bibliotecarios, el cual se efectúa desde 1987 como el evento bibliotecario central de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara.

El Coloquio ha llegado a ser un foro de alto nivel internacional, constituido en un espacio de discusión y análisis en torno al quehacer bibliotecario, donde se reúnen durante tres días profesionales de la información y áreas afines, para presentar ideas innovadoras, propuestas y experiencias enriquecedoras del trabajo bibliotecario cotidiano. En 2004, el tema del coloquio versó sobre *La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad*, con el objetivo de propiciar la reflexión en torno a la calidad en los sistemas de información y su contribución a la sociedad a partir de la mejora de sus servicios.

Las ponencias fueron expuestas y analizadas por bibliotecarios, especialistas en la educación y asesores expertos en sistemas de calidad, con reconocida autoridad para hablar al respecto, y desde una pluralidad de perspectivas. Los ponentes provinieron de España, específicamente de Andalucía y Cataluña, Alemania, Brasil, Chile, Colombia, Perú y México.

El desarrollo de las bibliotecas es cada vez más estratégico para los planes actuales de la educación en México y en todo el mundo. Por tanto, el incremento en la calidad de los servicios bibliotecarios es de la mayor relevancia para la sociedad mundial.

Las ponencias del Coloquio pretendieron ubicarse en el contexto de una sociedad de la información, la cual podrá trascender y convertirse en sociedad del conocimiento, en gran medida, si los bibliotecarios cierran filas colaborando para tender puentes que ayuden a eliminar la brecha digital, asimismo en la medida también de que puedan coadyuvar a que los usuarios aprendan a convertir la información en conocimiento.

Profesionales en el tema de la calidad hicieron énfasis en la necesidad de dedicar tiempo y aplicación para aprender a usar las me-

todologías, las técnicas y los instrumentos que se han desarrollado para apoyar la obtención de la calidad y la vigilancia de su permanencia.

El usuario y sus necesidades fue un tema retomado repetidas veces como el centro de atención, pero principalmente como el centro de las acciones; aspecto en el que parecen coincidir los diferentes esquemas de calidad que se analizaron.

Se tuvo la oportunidad de escuchar con frecuencia diversidad de temas y conceptos: evaluación, acreditación, certificación, directrices, modelos de calidad, ISO 9000, modelo Malcolm Baldrige, y sobre consorcios.

Algunas ponencias se refirieron a la experiencia de instituciones que ya han conocido los beneficios de trabajar siguiendo esquemas de calidad. Otros temas abordados fueron las bibliotecas digitales, la integración de consorcios, los derechos de autor y la cooperación. Todos los trabajos presentados invitan a la reflexión y a la acción consecuente, en las unidades prestadoras de servicios informativos.

La mayoría de las ponencias expuestas durante el Coloquio se integran en esta compilación. Se presentan también los discursos en los que se rindió homenaje al bibliotecario del año: la apreciada maestra Guadalupe Carrión Rodríguez, uno de los grandes pilares de la bibliotecología mexicana, y al reconocido bibliófilo y periodista jalisciense don Jorge Álvarez del Castillo.

Para la realización de estas memorias se contó con el apoyo logístico de Ana Cecilia Santos Gallegos, becaria de la Universidad de Guadalajara en la Coordinación de Bibliotecas.

El presente volumen se dirige a quienes se interesan en el quehacer bibliotecario, con la certeza de que en él encontrarán propuestas, ideas y experiencias que les serán de utilidad en la prestación de servicios de calidad en las bibliotecas que forman parte de la sociedad actual.

Los compiladores

Mensaje de bienvenida

SERGIO LÓPEZ RUELAS
Coordinación de Bibliotecas
Universidad de Guadalajara, México

“Unir cultura, conocimiento y personas”.
Reto de la calidad en los sistemas de información

Bienvenidos al XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios, el cual es organizado por la Coordinación General Académica y la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, bajo el título “La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad”. El coloquio tiene como propósito propiciar la reflexión en torno a la calidad en los sistemas de información y su contribución a la sociedad a partir de la mejora de sus servicios.

La libertad, el progreso y el desarrollo social de los individuos que la componen son valores humanos fundamentales. Realizar plenamente estos valores sólo será posible mediante la capacitación de ciudadanos bien informados, con acceso libre y sin límites al conocimiento, al pensamiento, a la cultura y a la información.

Nuevos retos, nuevos escenarios. Estructuras alrededor de sistemas basados en la generación de información y conocimiento, definidas por dos realidades complementarias pero claramente diferenciadas: la realidad local y la realidad global.

En la realidad local, la más próxima a los ciudadanos, las bibliotecas tienen la misión de guiarnos en la oferta masiva y diversificada de información, y de enseñarnos a seleccionar lo más adecuado para nuestras necesidades cognitivas. En las bibliotecas es posible racionalizar, mejorar y profundizar el proceso de la conversión de la información en conocimiento.

En la realidad global la participación aumenta, se desarrollan vías de colaboración con muchas instituciones. Por ello, sin olvidar la dimensión global y la realidad cotidiana, los sistemas de información

deben dar un paso más allá y cruzar las fronteras a la búsqueda de alianzas y colaboraciones que nos permitan aprender de otras comunidades, comunidades con calidad.

Sin embargo somos plenamente concientes de que las ventajas de la revolución tecnológica y de la información están distribuidas de manera desigual entre los países desarrollados y en desarrollo. La evolución de la sociedad de la información debe prestar particular atención a aspectos tan importantes como la cooperación bibliotecaria y la preservación del legado documental y su patrimonio cultural, entre los asuntos urgentes.

La calidad en los sistemas de información cobra capital importancia cuando su infraestructura permite ofrecer nuevos servicios, cuando se ha ampliado la oferta de los recursos en la biblioteca; entonces la respuesta de los usuarios no tarda en llegar: se acrecienta el número de accesos y el de préstamos crece de una manera exponencial.

La educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos. El que todos puedan acceder y contribuir a las ideas y al conocimiento es indispensable en una sociedad de la información incluyente.

Elegimos como tema general del XI Coloquio la calidad de los sistemas de información que, tratados transversalmente, implican a todos los tipos de bibliotecas, que con el nacimiento del siglo XXI se centran más en la búsqueda de la calidad, una búsqueda que debe proporcionar recursos y servicios que atiendan las demandas de usuarios cada vez más informados, en un marco de cooperación y sociedad globalizada.

Nuevos elementos apoyan el que las bibliotecas tengan signos de calidad (tecnología, aplicación de normatividad, bibliotecarios mejor preparados, usuarios más exigentes) y, sobre todo, una explosión de nuevos servicios de información dirigidos a comunidades aprendientes, un panorama lleno de vida, de cercanía y diversidad.

En este contexto, el análisis de las principales competencias que las bibliotecas deben desarrollar permitirá en el nuevo entorno del siglo XXI que se proyecten como pilares de calidad para impulsar la cultura en la sociedad.

En su XI edición, el coloquio contará con la participación de tres conferencistas magistrales, 18 ponentes, cuatro moderadores, y un relator general, todos con gran conocimiento de las temáticas

a tratar. A cada uno de ellos mi agradecimiento y reconocimiento. Simultáneamente se realizan también dos talleres que tienen como objetivo reafirmar los conocimientos expuestos por los ponentes.

Como actividades complementarias al coloquio, la FIL rinde homenajes al bibliotecario y al bibliófilo que este año reciben la Mtra. Guadalupe Carrión Rodríguez y don Jorge Álvarez del Castillo, respectivamente.

El programa fijado para este evento ha estado coordinado por un Comité Organizador integrado por personal de la Universidad de Guadalajara, de manera particular de la Coordinación de Bibliotecas. A todos ellos mis más profundo agradecimiento por la dedicación y responsabilidad mostrada en el trabajo.

La calidad de los servicios de información en un mundo cada vez más globalizado e interdependiente, el impacto de las tecnologías en las organizaciones, la certificación bibliotecaria, la evaluación, las sociedades de la información y del conocimiento, serán, entre otros, temas de reflexión, discusión e intercambio de experiencias en el XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios.

Sean bienvenidos a esta reflexión, a este intercambio.

Mensaje de inauguración

JOSÉ TRINIDAD PADILLA LÓPEZ

Rectoría General

Universidad de Guadalajara, México

Como ha ocurrido en las últimas cuatro ediciones, este año tengo de nuevo el gusto de acompañarlos en la inauguración del Coloquio Internacional de Bibliotecarios, que en el marco de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, organiza la Coordinación General Académica de nuestra casa de estudios a través de la Coordinación de Bibliotecas.

Es muy satisfactorio atestiguar que en su segunda década de existencia (tuvo cambio de denominación y después retomó el nombre y número del coloquio) este evento académico ha logrado consolidarse como uno de los encuentros de bibliotecarios más importantes de nuestro país y del extranjero, debido a la calidad de los profesionales de la información y la bibliotecología que logra convocar.

Felicito por ello a los miembros del Comité Organizador, en especial a la maestra Ruth Padilla Muñoz, al maestro Sergio López Ruelas y a su destacado equipo de colaboradores, quienes han comprometido su mejor esfuerzo para garantizar la calidad de este Coloquio.

Hace 18 años, cuando celebramos el primer Coloquio Internacional de Bibliotecarios, recién nos preparábamos para incursionar de lleno en la sociedad de la información y el conocimiento. Nuestros sistemas informáticos y bases de datos instalados en bibliotecas eran aún incipientes y apenas se encontraban en fase experimental.

En la actualidad, la tecnología de la información y la comunicación se ha convertido en un elemento fundamental para producir, transmitir y difundir el conocimiento. En la Universidad de Guadalajara, a la fecha, al igual que ocurre en otras universidades y organizaciones, hemos alcanzado un importante desarrollo en lo que se

refiere a sistemas y recursos electrónicos de información al servicio de los usuarios.

En este lapso hemos dado pasos importantes para aprovechar las ventajas que nos brindan las redes de información, con lo que procuramos mejorar nuestros programas académicos y de servicio social.

La experiencia acumulada nos plantea retos formidables y necesidades nuevas, las cuales pasan por una reflexión sobre la importancia de contar con bibliotecas y recursos de información de calidad en la era de la globalización. De ahí la trascendencia que reviste el tema de este XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios: “La calidad en los sistemas de información al servicio de la sociedad”.

El acceso seguro a información de calidad en la era digital se convierte en un aspecto estratégico para el desarrollo de proyectos educativos, empresariales, de gobierno y de desarrollo social. Por esa razón, es fundamental contar con sistemas eficientes, de fácil acceso y al alcance de amplios sectores de la sociedad, así como llevar a cabo una evaluación permanente de nuestros sistemas bibliotecarios, con la finalidad de realizar una detección oportuna de necesidades y encontrar alternativas para solucionar la problemática y mejorar nuestros servicios.

El gran mar de información que constituye la red de redes ha hecho que cada vez sea más importante distinguir, seleccionar y organizar el contenido pertinente, crítico y sustentado; de ahí que debamos enfocar los sistemas de información a ofrecer posibilidades de ahorrar tiempo y elevar la productividad de las organizaciones y empresas, así como brindar servicios más eficaces a sus usuarios.

En el caso de las universidades, requerimos para los profesores, alumnos e investigadores, sistemas de fácil manejo, bien organizados, que posibiliten el acceso y rápida recuperación y potencien las capacidades de comprensión del usuario. Esto es parte fundamental de los procesos de toma de decisiones y de aprendizaje en la era digital. Requerimos, además, recursos humanos eficazmente capacitados y mejor actualizados, para operar estos sistemas y servir de puente efectivo entre la información y los usuarios.

Los responsables de servicios bibliotecarios y de información universitarios, como es nuestro caso, estamos obligados a buscar y generar alternativas que permitan el acceso a los sistemas de información a los miembros de comunidades aisladas, a fin de propiciar la conformación de una sociedad de la información más justa, democrática y accesible para todos.

Este Coloquio ha convocado a una gran cantidad de profesionales en ciencias de la información y gestión del conocimiento, en el que podrán discutir y analizar aspectos relevantes de los sistemas de información en las organizaciones, tales como la normatividad, los indicadores de calidad, la evaluación y certificación de unidades de información, y el impacto de éstos en la sociedad de la información.

Espero que los trabajos a realizarse en el marco de este Coloquio Internacional durante los próximos tres días, contribuyan a crear en los participantes una visión amplia y fundamentada sobre los requerimientos actuales de los sistemas de información de calidad.

Deseo que su estancia en la ciudad de Guadalajara sea grata y que los objetivos que se han trazado al participar en este evento académico, se cumplan a cabalidad.

Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información

ASSUMPTA BAILAC PUIGDELLÍVOL

Departamento de Cultura

Generalitat de Catalunya

La biblioteca pública es un servicio que adquiere sentido en la medida que se piensa como servicio al ciudadano. El eje central de la organización del servicio bibliotecario es, en este momento más que nunca, su consideración de servicio público. Y que los servicios públicos sólo adquieren sentido si dan respuesta a necesidades de los ciudadanos, que son sus usuarios, es ya un principio que ningún responsable político o gestor público puede dejar de considerar. Por otro lado la sociedad del conocimiento, la sociedad del siglo XXI, ha situado en un lugar preferente la importancia del capital humano de las organizaciones como clave de éxito para alcanzar sus objetivos. Y este hecho no es ajeno a la biblioteca pública.

Éste va a ser el tema de mi intervención. Lo que compartiré con vosotras y vosotros son ideas fruto de la gestión de una realidad concreta, de nuestra propia experiencia en el entorno de la sociedad catalana. Pero aun así, os he de confesar que en la mayoría de nuestras actuaciones, también en el ámbito del desarrollo tecnológico, siempre nos ha sido necesario identificar un cierto marco teórico, que defina el contexto en el que actuamos, con la visión y el conocimiento de nuestra situación y sus posibilidades, pero siempre con una mirada al futuro inmediato y a sus oportunidades, una mirada que nos ayudará a planificar nuestros objetivos y a definir nuestras actuaciones más de futuro.

Hay una idea-fuerza en la que creo firmemente:

Que la biblioteca pública ha de situarse en un lugar preferente de las acciones que se promuevan, tanto a nivel de ciudad, de región o de

país, relacionadas con la sociedad de la información; y que la biblioteca pública ha de ser un agente activo en toda actuación que lleve a cabo la administración pública para impulsar el acceso y el uso de la tecnología de la información.

La biblioteca pública tiene en este momento, y seguramente también en vuestro país, muchas oportunidades para situarse como uno de los servicios públicos básicos de nuestra sociedad. Para conseguirlo, la biblioteca ha de superar muchas de sus debilidades, ha de saber encauzar algunas de sus “necesidades”, la mayoría relacionadas con la poca estructuración de verdaderos sistemas bibliotecarios, pero también con el poco impacto social de sus servicios y, del mismo modo, por qué no decirlo, con nuestro mal posicionamiento en aquellos ámbitos de nuestra administración en donde se plantea la toma de decisiones.

La sociedad del siglo XXI: la sociedad de la información y del conocimiento

La “sociedad de la información y el conocimiento” es el término que mejor describe la sociedad del siglo XXI. El concepto “sociedad de la información” se ha generalizado para describir a nuestras sociedades y economías, en las que el peso del conocimiento y el tratamiento digital de la información están comportando profundos cambios en las formas de trabajo y de vida.

El progreso en el ámbito tecnológico, en la informática y en la comunicación especialmente, ha sido el elemento de cambio más importante de la sociedad actual; un cambio que la ha afectado en muchos aspectos, en aspectos económicos o culturales. Podríamos afirmar que la sociedad del conocimiento es el resultado de la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación a la economía y a la sociedad en general, y que este hecho está comportando cambios culturales que transforman las bases de la sociedad industrial del siglo XIX. La información se ha convertido en la materia prima y el conocimiento del producto. Ahora, más que en otros momentos de nuestra historia colectiva, el nivel de cualificación de los habitantes de un país determina su capacidad competitiva en relación a otros territorios.

Aunque podemos afirmar que este aspecto está actuando como clave para entender nuestra realidad social, creo que no sólo el entorno tecnológico la explica. Hay que considerar muchos otros aspectos. Someramente y sin ánimos de ser exhaustiva, me gustaría

intentar describir las características básicas de esta sociedad del siglo XXI y en las que la biblioteca pública ha de situar sus servicios.

Nos movemos en una sociedad en la que el acceso a la información y a su uso son elementos básicos de progreso individual y colectivo.

Vivimos en un mundo con una economía totalmente global y en un entorno cultural con tendencias a la homogenización y con sólo leves, y aun débiles, intentos de buscar un sistema de compensación a los aspectos más negativos de esta situación.

Esta nueva sociedad se mueve con estructuras jerárquicas aún no superadas, pero convive con unos sistemas relacionales de redes emergentes.

Nuestra sociedad vive en un entorno de tensiones, que dejan un margen muy amplio para el desarrollo de todo tipo de fundamentalismos. Nuestra sociedad es cada vez más diversa. La sociedad del bienestar, y todos sus valores, que para todos nosotros ha estado más cerca del concepto que de la realidad, está, en los países que sí han disfrutado de sus beneficios, en un profundo proceso de revisión. Una palabra, con todo lo que conlleva, está en todas las agendas políticas: sostenibilidad, necesidad de políticas sostenibles, una necesidad que se plantea con una clara motivación económica, mucho más que conceptual la mayor parte de las veces.

En este marco actúa la biblioteca pública. Esta biblioteca pública que, como servicio público que es, ha de plantearse sus objetivos relacionados con las necesidades de sus usuarios, con las necesidades de los ciudadanos.

El incremento de la presencia de las bibliotecas en la opinión pública, en los medios de comunicación de España y en las agendas de nuestros responsables políticos, creo que en parte se ha producido por la evidencia de la relación, de la vinculación, de las funciones de la biblioteca pública con algunas de estas necesidades sociales actuales. También es verdad que este hecho se ha producido especialmente en ámbitos geográficos, regiones o municipios, en donde la biblioteca ofrece servicios de calidad, comunica bien lo que hace y se ha abierto claramente a otros entornos, ha establecido puentes y alianzas con otros agentes. Ha planteado su acción en red.

La administración pública y la sociedad de la información

La “llegada” y la implantación de la llamada sociedad de la información comporta nuevas oportunidades para el bienestar social,

pero, como en todo cambio de progreso, conlleva nuevos riesgos de desigualdades, que en general, más que nuevos, representan incrementar las situaciones de desigualdad ya existentes y en los mismos colectivos.

En general el sector público en España ha invertido poco, o en todo caso no suficientemente, en el desarrollo de las condiciones necesarias para el impulso de la sociedad de la información, tanto en el ámbito económico como en el social. El panorama de la red de telecomunicaciones es en general lamentable y, también hablando en términos generales, el balance de nuevas aplicaciones y desarrollo de servicios telemáticos tampoco es muy positivo.

Si queremos estimular el uso de las tecnologías de la información, y de Internet en particular, entre los ciudadanos de nuestros países y ciudades, y superar así la ratio de los indicadores actuales, las administraciones públicas han de asumir fundamentalmente cuatro funciones básicas:

La función reguladora, en especial en el ámbito del desarrollo de las infraestructuras de telecomunicaciones, que tendría que ser considerado como un servicio universal.

La función promotora, tanto en el despliegue de las infraestructuras de banda ancha como en el desarrollo de los servicios.

La función propia de la administración, con *la situación de los servicios y la información de la administración en línea*, promoviendo su uso y estimulando la eficiencia administrativa.

La función democrática, garantizando una administración pública transparente en la toma de decisiones y comprometida con la participación ciudadana.

Relacionados con la sociedad de la información, hay unos derechos que deberían ser considerados como nuevos derechos ciudadanos.

El derecho a la accesibilidad. La cobertura del territorio con redes de telecomunicaciones adecuadas es la iniciativa básica para facilitar la accesibilidad. La función de las administraciones públicas es indispensable para garantizar la red de banda ancha para todos los ciudadanos, con una coordinación entre las diferentes administraciones que asegure la articulación de las diferentes redes en el conjunto del territorio. El riesgo de fractura digital es evidente si dejamos a municipios o barrios concretos de grandes ciudades a la voluntad inversora de un agente privado. Esta política ha de venir

acompañada de una inversión en accesos públicos a Internet, con conexiones de banda ancha y con valor añadido al servicio.

El derecho a la formación. Es necesario garantizar la formación para un uso eficaz de la información y de los servicios asequibles en la red. Se debería priorizar a determinados colectivos, que son claves para el desarrollo de la sociedad de la información, como son los maestros, o a todos los agentes que pueden desarrollar a su vez una función mediadora con otros ciudadanos, como son los bibliotecarios. También es importante actuar sobre este colectivo de ciudadanos adultos de más de 40 años, que en España es el identificado con menos capacidad para el uso y el aprovechamiento de los recursos disponibles en la red.

El derecho a la información. La administración pública ha de ser el motor para la creación de contenidos y servicios en la red. La administración debería situar en línea aquella información que genere y considere útil para el ciudadano. Estamos hablando tanto de instrumentos de gestión como también de información derivada de estudios o proyectos o de información ciudadana, por ejemplo.

El derecho a la participación. La administración ha de empezar a explorar iniciativas de desarrollo de democracia participativa en un entorno digital. Las oportunidades son muchas: desde la comunicación más directa con los responsables políticos, el envío de sugerencias a los diferentes departamentos o servicios o las encuestas para conocer la valoración de una propuesta concreta.

Y todo ello sin olvidar que lo más importante continúa siendo facilitar el acceso a los servicios y hacerlo con un nivel de calidad adecuado. Para poder garantizar estos derechos, lo primero y lo más importante es ofrecer una buena prestación de servicios públicos –disponer de un buen sistema de información y de un diseño de los procesos adecuado.

La biblioteca pública y la sociedad de la información

Cuando se pregunta sobre las políticas públicas en el impulso a la sociedad de la información, algunos de nuestros responsables políticos se muestran satisfechos sólo con el balance de sumar los puntos públicos de acceso a Internet, algunos de los cuales están situados en bibliotecas o escuelas. Ésta es claramente una política reduccionista.

No es suficiente, aunque sí necesario, disponer de puntos de acceso a Internet. Es imprescindible tener una visión más ambiciosa

y plantearse una intervención más global e integrada en las cuatro funciones anteriormente expuestas.

Y la biblioteca pública puede ejercer un papel clave en estas políticas. Insisto, la biblioteca como servicio público ha de intentar relacionar sus objetivos y su oferta con la dinámica general del sector público. La biblioteca pública puede colaborar de forma privilegiada en las cuatro funciones básicas que ha de desarrollar la administración pública y en el reto de garantizar estos nuevos derechos ciudadanos que hemos planteado:

- a) El derecho a la accesibilidad.
- b) El derecho a la formación.
- c) El derecho a la información.
- d) El derecho a la participación.

En España la biblioteca pública perdió una gran oportunidad al inicio de la democracia. No supimos situar el servicio bibliotecario en las agendas y las prioridades políticas de los años ochenta: se perdieron las oportunidades de impulso y de cambio en la biblioteca pública. Los primeros, y los segundos, ayuntamientos democráticos apostaron por teatros, casas de cultura o centros cívicos. Con una visión autocrítica creo que podemos asumir que los profesionales tuvimos parte de la responsabilidad. No estábamos presentes en el momento y en el lugar en el que se planteaban las prioridades. Nuestro discurso fue “cerrado”. Y para repartir responsabilidades, hay que reconocer que el embrollo de competencias entre las diferentes administraciones tampoco ayudó para nada.

Después fue mucho más complicado. Eran momentos mucho más complejos y difíciles para las administraciones públicas, especialmente para las locales, desde la perspectiva económica.

Creo sinceramente que ahora la biblioteca pública tiene una nueva oportunidad en España. No la podemos perder, pero tampoco la tenemos asegurada. A pesar de que en general la biblioteca pública se mueve en este momento en un buen contexto, también hay en el horizonte algunos nubarrones.

La situación de la biblioteca pública es muy desigual en el territorio español. Es verdad que el país cuenta con buenas experiencias de bibliotecas públicas activas en la sociedad de la información. Pero aun así, muchas ciudades y regiones que han impulsado y desarrollado durante estos años planes relacionados con la sociedad de la información y las actuaciones necesarias, pocas veces han identificado

a las bibliotecas públicas con un papel activo, que no fuera anecdótico, en los procesos planificadores. Éste es para mí uno de los indicadores que nos pueden permitir valorar nuestro posicionamiento en el contexto de la sociedad del conocimiento.

De todas maneras, no nos podemos centrar sólo en los programas de acceso público a Internet. No podemos olvidar, y dejar que se olvide, que hay bibliotecas públicas en nuestro país que aún no disponen de un programa de gestión bibliotecaria, que no tienen informatizadas las colecciones, que muchos territorios del país no cuentan con catálogos colectivos. Éstos son elementos previos antes de poder plantearse determinados servicios.

Pero, podemos, y debemos, ser ambiciosos. Debemos plantear lo más, aunque para ello necesitemos más recursos. Y la biblioteca pública ha de competir, para conseguirlos, con otros servicios públicos. Hay muchas necesidades, mucha presión de otros ámbitos y, en general, poca disponibilidad económica. La educación y la salud se consideran como servicios públicos básicos. Las políticas del bienestar social se están situando, debido a las “nuevas” necesidades sociales (envejecimiento de la población, la no estructuración social, la inmigración, por poner algunos ejemplos) como el tercer ámbito de prioridad de las políticas públicas. Algunas voces empiezan a reclamar el derecho a la cultura como uno de estos derechos, aunque con poca fortuna. Si queremos mejorar la disponibilidad de recursos públicos en la biblioteca pública, debemos plantear la demanda demostrando nuestras aportaciones a estos ámbitos de necesidades básicas de nuestras colectividades. No olvidemos que en este objetivo tenemos mucha competencia.

Además debemos sacar el máximo de provecho a los recursos disponibles. Y esto se consigue en gran medida por una buena planificación de nuestra actuación, por el trabajo en red, el trabajo cooperativo a nivel local y territorial, y por estructurar las bibliotecas en sistemas bibliotecarios sólidos.

Oportunidades para los usuarios de la biblioteca pública

Cuando hablamos de las oportunidades que la sociedad de la información ofrece a la biblioteca pública, nos referimos en primer término a las que ofrece a sus usuarios, los usuarios actuales y los potenciales.

El primer gran reto que la biblioteca de nuestro país tiene es que la sociedad en general considere que los *usuarios de la biblioteca*

pública son los ciudadanos en general, no sólo los estudiantes. Para ello la biblioteca ha de estar bien posicionada en este nuevo entorno de la sociedad de la información, con espacios y servicios adecuados a las necesidades del conjunto de nuestra comunidad, y orientados a su comunidad más próxima.

En Catalunya nos ha funcionado “empezar” la mejora de la biblioteca pública por los edificios. Esta política, después de más de diez años, nos ha permitido incrementar el número de usuarios, pero sobre todo ha comportado la incorporación de nuevos usuarios a los servicios bibliotecarios. Nuestros usuarios ahora son más y son diversos. Además, podemos afirmar que en general la biblioteca pública catalana está en condiciones de dar respuesta a los nuevos requerimientos de la sociedad de la información.

Y cuando hablamos de biblioteca pública, nos referimos a un *servicio público que actúa en los ámbitos de la información, de la formación y de la cultura*. No siempre éste es el concepto de servicio que tienen los ciudadanos cuando se refieren a la biblioteca pública. Por lo tanto, el primer esfuerzo de la biblioteca pública ha de situarse en *comunicar bien a los ciudadanos su oferta*, en dar a conocer una oferta que ha de presentarse muchas veces segmentada, en función de los intereses de diferentes grupos o segmentos de la población.

Como la sociedad, los ciudadanos, nuestros usuarios, tienen diversidad de necesidades, la biblioteca pública acoge diversidad de usos y ha de plantearse, por lo tanto, diversidad en los servicios, siempre de acuerdo a las necesidades de nuestra propia comunidad de servicio. En algunos entornos concretos la función la biblioteca pública, como lugar de encuentro o como agente social, habrá de tener mucho más peso que en otros municipios en los que las prioridades habrán de situarse en otros ámbitos.

¿Qué cambios pueden esperar los usuarios de esta nueva biblioteca pública?

Accesibilidad. Los usuarios han de ver a la biblioteca pública accesible. Hasta no hace mucho se relacionaba el término accesibilidad vinculado a los edificios, a la superación de las barreras arquitectónicas. También se consideraba un elemento de accesibilidad el tratamiento del material siguiendo unos estándares comunes y comprensibles. Las pautas de IFLA universalizaron la ampliación del término al de horario público disponible. En el contexto de la sociedad de la información hemos de plantearnos este concepto de forma no sólo más amplia, sino diferente.

La accesibilidad continúa teniendo unos componentes físicos. Una biblioteca se considera accesible *si facilita su uso en un horario amplio* y adecuado a las características de su comunidad, y si un usuario puede devolver los documentos prestados también fuera del horario común de la biblioteca, por poner algunos ejemplos.

Pero en la sociedad de la información un usuario espera de la biblioteca pública acceso ágil y pautado a los recursos informativos, y no sólo de los que están disponibles en la biblioteca. *Los catálogos colectivos*, utilizando protocolos internacionales, y el *servicio de préstamo interbibliotecario*, han pasado a tener un papel central en esta accesibilidad. Con los catálogos en línea, las bibliotecas pueden compartir sus recursos informativos con otras bibliotecas y ampliar las posibilidades de sus servicios.

Los ciudadanos esperan poder disponer *de acceso público a Internet* en la biblioteca pública. Pero esto ya no es suficiente. El concepto de la biblioteca 24 x 7 se está imponiendo. La biblioteca pública ha de situar en la red, aparte del catálogo, el máximo de sus servicios. Los usuarios de la biblioteca han de poder realizar muchas de las transacciones habituales desde su domicilio o desde otro punto de acceso a la red. Han de poder consultar el catálogo u otros recursos electrónicos, solicitar su carnet, pedir un documento en préstamos o solicitar el estado personal de los documentos prestados, por poner algunos ejemplos.

Algunas bibliotecas han iniciado, con diferentes modalidades, la prestación de información del servicio de información vía telemática.

La biblioteca pública tendrá dos dimensiones: la física y la virtual. Los usuarios de la biblioteca lo serán en la biblioteca y lo serán también de forma virtual, utilizando los servicios en línea.

Las tecnologías y los nuevos programas de gestión bibliotecaria ya lo permiten, ya incorporan los medios para alcanzar este objetivo.

Formación de usuarios. Los usuarios de la biblioteca pública, los individuos y los usuarios colectivos, han de encontrar en la biblioteca pública una *oferta formativa* para el uso de la tecnología y de los recursos informativos electrónicos. Cada biblioteca ha de priorizar el segmento de “población diana” y adecuar su oferta a sus necesidades. La oferta puede pasar en este momento por segmentos de edad o de nivel de conocimiento, o por ámbitos temáticos, sin olvidar la importancia de incorporar a la formación de usuarios más clásica, a las escuelas o a colectivos concretos, los nuevos recursos electrónicos de los que dispone la biblioteca.

Formación permanente. Los usuarios han de identificar la biblioteca como una institución clave para su formación permanente. Ya hemos visto cómo la educación y la formación a lo largo de la vida es uno de los requerimientos básicos de la nueva sociedad del conocimiento. La oferta de la biblioteca se puede relacionar con una nueva oferta de trabajo, con la necesidad de aprendizaje de la lengua del país de acogida, o con el de conocer una lengua extranjera. La biblioteca puede ser un buen punto de apoyo para la oferta formativa de una universidad a distancia o de las iniciativas universitarias orientadas a la tercera edad. El espacio de la biblioteca y sus recursos, la colección de la biblioteca, recursos electrónicos incluidos, y el servicio de préstamo, es la oferta que puede aportar la biblioteca a estos programas formativos.

Información. Los usuarios de la biblioteca pública han de encontrar en la biblioteca el *portal a la información*, a la información que necesitan. La biblioteca ha de ofrecer *sus recursos informativos de forma integrada*, independientemente de los formatos. El catálogo ha de ser de “todos” los recursos de los que disponemos, no sólo los bibliográficos, o de los bibliográficos en el catálogo, y de los electrónicos en una mal identificada como biblioteca digital. De nuevo, los más recientes sistemas de gestión bibliotecaria ya lo permiten y lo facilitan. La biblioteca ha de trabajar cada vez más con *portales temáticos* de interés para su comunidad, con aquellos recursos libres en Internet o contratados por la biblioteca. Los usuarios han de poder disponer de un servicio de *información selectiva*, más “a la carta” y por vía electrónica, en función de sus necesidades, de sus intereses profesionales o de sus aficiones.

La biblioteca ha ido evolucionando del guardar al facilitar acceso, para pasar después a compartir recursos. En este momento se habla más de la función de la biblioteca como “*creadora*” de *contenidos*. El principio clave que ha de orientar la función de la biblioteca como informadora ha de ser el de poner “*valor*” a la *información* disponible y el de actuar como “*facilitadora*” en el acceso a los recursos informativos.

Comunicación y participación. Los usuarios han de “saber” de la biblioteca, han de poder *comunicarse y participar* de las actividades y de los servicios de la biblioteca pública. Han de poder opinar. La página web de la biblioteca ha de ser una plataforma abierta de comunicación, no sólo de la biblioteca a los usuarios, sino también de los usuarios con la biblioteca.

La biblioteca pública puede, en este nuevo entorno tecnológico, ofrecer a sus usuarios más flexibilidad y más autonomía en el uso de los servicios bibliotecarios, con valor añadido a la oferta y con servicios más adaptados a sus requerimientos. La biblioteca puede también “compartir” más con los usuarios.

Oportunidades y retos para los profesionales de la biblioteca pública

Creo sinceramente que la principal oportunidad de los profesionales de la biblioteca pública es la de recuperar “valor social” para nuestra profesión. Están aún muy próximos los tiempos en que para poder trabajar en una biblioteca pública las exigencias eran más bien pocas. En este momento, os puedo asegurar que las ofertas de trabajo de la biblioteca pública son ya sugerentes para bibliotecarios que hasta ahora habían trabajado en el ámbito de bibliotecas universitarias o en el ámbito privado. Les interesa el cambio. Muchos de ellos me han confesado que la biblioteca pública es el sector de la profesión bibliotecaria que está más activo y más dispuesto a promover el cambio. Se nos ve más vinculados a realidades concretas y próximas y con posibilidades de contribuir al desarrollo social de nuestras comunidades con el nivel de exigencia del siglo XXI.

Pero a pesar de los avances, tenemos aún grandes retos para poder consolidar esta situación. Nuestros retos están vinculados a acciones en el ámbito del conocimiento, de las actitudes y también de las habilidades necesarias.

El conocimiento. Los profesionales de la biblioteca pública han de estar formados para poder ejercer sus funciones, pero, como en casi todos los ámbitos laborales, es imprescindible plantearnos nuestra formación como la idea del *aprendizaje constante*, con la orientación al desarrollo profesional. Se aprende con cursos, jornadas, con talleres prácticos, con visitas o intercambios de experiencias y también con lecturas. Siempre con la idea de que cada profesional ha de plantearse su propio itinerario curricular, en función de las características de su lugar de trabajo y de la formación básica de la que parte.

Los ámbitos en los que la profesión ha de insistir más en este momento son todos los vinculados a la gestión en un sentido muy amplio, a las tecnologías de la información y a las aplicaciones más relacionadas con la gestión del conocimiento.

Las actitudes. La biblioteca es un servicio público. Uno de los grandes cambios que se está produciendo en la sociedad del siglo

xxi, en sociedades avanzadas, es la gran diversificación social. Nuestras comunidades son cada vez más diversas y cada vez más los individuos exigen de los prestadores de servicios más adaptabilidad a sus necesidades concretas. Ya no es suficiente el principio de garantizar el acceso a los servicios en condiciones de igualdad al conjunto de la ciudadanía. En este momento se incrementa la sensación de que no es suficiente acceder a un servicio para considerarlo satisfactorio.

Nuestra actitud en la biblioteca pública ha de *ser flexible, adaptable e incorporando en la gestión del servicio el principio de proximidad*. La proximidad ofrece el marco más adecuado para poder plantear los servicios de forma más adecuada a la comunidad y hace posible ser más flexibles a los cambios necesarios.

Ya hemos comentado que la mayoría de los programas necesarios en una biblioteca pública no se pueden llevar a cabo sólo desde la biblioteca y únicamente con los recursos disponibles en ella. Da lo mismo que nos estemos planteando iniciativas relacionadas con la información o con la formación de los usuarios. El trabajo en cooperación, el trabajar con redes, formales o informales, es ya un requerimiento en nuestro contexto social, también en las actividades de la biblioteca pública. Los profesionales hemos de aprender a *compartir* nuestros programas, nuestras acciones y también a nuestros usuarios. Trabajar en red comporta una actitud de no pensar en que sólo nosotros tenemos la clave de todas las iniciativas.

Las habilidades. Los bibliotecarios de una biblioteca pública han de ser hábiles en el uso de los recursos tecnológicos; en la identificación de las necesidades informativas de nuestros usuarios y en la búsqueda de la información requerida, y hemos de desarrollar también, y cada vez más, habilidades como *formadores*. No sólo hemos de saber, sino que hemos de saber transmitir. Hemos de actuar como “prescriptores” y como “mediadores”. Un bibliotecario de biblioteca pública ha de saber comunicar y ha de ser conocedor de lo que pasa. No puede ser autista respecto a su entorno. Los nuevos sistemas de trabajo más relacionales requieren de unas habilidades más desarrolladas de *trabajo en equipo*.

Y todo ello siempre teniendo en el punto de mira el servicio al usuario, al ciudadano, invirtiendo en el saber de sus necesidades, expectativas y valoraciones, y con conocimiento del entorno.

Para ello es básico incorporar todos los mecanismos de planificación y gestión, comunes ya en la prestación de algunos servicios públicos, pero aún poco frecuentes en el ámbito de la biblioteca.

Hemos de conseguir más recursos, pero hemos de pensar también en cómo sacar más rendimiento de los disponibles. La planificación y la mejora de la gestión dan mucho margen en esta dirección.

Hemos de actuar como líderes de estos cambios y ser capaces de vincularlos a las políticas locales.

Valores y debilidades de la biblioteca pública española en el nuevo entorno de la sociedad de la información

La biblioteca pública en España, en concreto, no está, en términos generales, en situación de actuar de forma competitiva en este contexto y desarrollar estas funciones. Ya hemos comentado que hay una gran diversidad de situaciones, algunas de ellas francamente lamentables, pero que también disponemos de algunas buenas experiencias. Pero lo que es más grave es que desde algunos gobiernos autonómicos no hay conciencia de que la situación sea así. Nuestros responsables políticos tienen en general una visión muy poco ambiciosa de la biblioteca pública. No se ve el servicio con todas sus posibilidades.

En nuestro país hay muchas bibliotecas, y algunas de ellas con muchos volúmenes. Pero cuando buscas otros indicadores, también cuantitativos, ves que disponen de pocos metros cuadrados, que cuentan con pocas horas de servicio y de poco personal, muchas veces sin la formación adecuada. Algunas bibliotecas disponen de acceso a Internet, pero aún no tienen sus recursos informatizados ni accesibles en línea.

La verdadera situación de la biblioteca pública no se puede valorar por el número de bibliotecas, ni siquiera por el número de volúmenes, sin más, o con la cantidad de puntos de acceso a Internet, por citar algunos de los aspectos más utilizados. Hay otros indicadores que nos pueden ayudar a tener una dimensión más real de si la biblioteca está en condiciones de asumir los nuevos retos sociales que se nos plantean, indicadores más relacionados con los usuarios y con nuestra presencia en las políticas públicas.

Es imprescindible, y más aún en el contexto de la sociedad de la información, que la biblioteca dé prioridad a la accesibilidad de los servicios y a su vinculación a las políticas locales –articulando redes cooperativas en nuestro municipio o ciudad en función de los diferentes programas. Pero es también necesario que la biblioteca pública forme parte de un sistema bibliotecario estructurado –que ya no tiene sentido plantearse en términos generales como a inicios del

siglo xx con bibliotecas nacionales de cabecera del sistema— y que se organice a partir de la situación de cada territorio y basándose en la cooperación con otras bibliotecas, en un primer nivel con las bibliotecas públicas, pero abierto a todo tipo de bibliotecas.

El sistema ha de contar con la cooperación de todas las administraciones competentes en el tema, no con actuaciones concurrentes, si no con un reparto racional de los ámbitos de actuación.

Si es así, lo que la biblioteca puede devolver a la sociedad es mucho.

Hay algunos cambios esperanzadores en esta dirección. Cuando se ha apostado por una política bibliotecaria definida y decidida se han conseguido buenos servicios, que han incrementado los niveles de uso de las bibliotecas y su impacto en la sociedad, y así se ha podido disponer de más recursos para la continuación y consolidación de las actuaciones.

Conclusiones

Nuestra sociedad ha cambiado y está cambiando a un ritmo muy acelerado. No podemos pensar en una “biblioteca pública como un servicio para el ciudadano” con la misma visión de la biblioteca pública del siglo pasado, ni siquiera de la biblioteca de hace veinte años.

La clave de éxito de la biblioteca pública es que los ciudadanos identifiquen con claridad su rol y sus funciones; y que la biblioteca encaje bien en las políticas públicas relacionadas con la sociedad de la información.

La biblioteca pública es un servicio público que ofrece sus servicios en los ámbitos de la información, la formación y la cultura —promoción de la lectura. Se incorporan las tecnologías no sólo para cambiar el cómo ofrecemos estos servicios, sino para darles otra dimensión.

Tenemos mucha competencia, en los ámbitos que nos son propios, la información, la formación y la cultura, y por parte tanto del sector público como del sector privado. Seamos ambiciosos. Si queremos buenos servicios y conseguir los recursos necesarios, hemos de situar nuestras propuestas en los ámbitos de prioridad política, debemos conseguir apoyo social y saber cómo valorar el impacto de nuestras acciones.

La biblioteca pública no puede actuar de forma competente en todos estos ámbitos y hacerlo sola. Ha de buscar complicidades e implicaciones de otros agentes, en función del programa a desarrollar.

Ha de establecer redes con agentes y entidades locales. Esta forma de actuar le dará más fuerza en sus actuaciones y más visibilidad en su comunidad.

Apostemos por servicios potentes. Creo que es mejor tener pocas bibliotecas y mejor dotadas que un gran despliegue de equipamientos que después son difíciles de mantener en unas condiciones aceptables. Es un criterio que no sólo es más sostenible económicamente, sino que además da a la biblioteca más impacto. Prioricemos los servicios a prestar y definamos cuál es nuestro público “diana”. La accesibilidad no significa siempre más bibliotecas ni se valora necesariamente por la cantidad de servicios que, sobre papel, están en funcionamiento.

La biblioteca no puede actuar sola y el bibliotecario tampoco, ni cada municipio puede conseguir estos objetivos por sí solo. Hay una necesidad imperiosa de estructurar sistemas bibliotecarios nacionales o regionales sólidos, con la participación cooperadora de los diferentes niveles de la administración, no en concurrencia en los ámbitos de intervención, sino sumando recursos y acciones.

Y en este aún largo y dificultoso camino, pero a la vez estimulante y con muchas oportunidades para nuestros ciudadanos, empecemos nosotros, los profesionales de la biblioteca, la gente que trabaja en los servicios bibliotecarios. Para que esta biblioteca sea una realidad en nuestro país es imprescindible la implicación de los profesionales, unos profesionales formados y motivados, entusiastas. El capital humano es la clave para conseguir nuestros objetivos.

Tics bibliotecarios. La biblioteca pública como sistema de información de las sociedades latinoamericana y caribeña

ROBERT ENDEAN GAMBOA
Dirección General de Bibliotecas
Conaculta

Introducción

Información es poder. Esta consigna ha funcionado para quienes buscan el poder y ven la información como un medio. Muchos trabajadores de la información han pensado que cualquier información es un fin en sí mismo. De esta manera, no han participado en el juego del poder y sólo se han posicionado en los espacios de la información que les permiten sus presupuestos.

Cuando observamos la aplicación de esta fórmula en la biblioteca pública, notamos que esta institución reúne una significativa cantidad y variedad de información, pero muchas veces no se consulta, o sólo se utiliza una parte de sus recursos y servicios, principalmente por estudiantes, mientras el resto de la población acepta pasivamente que sólo se atiendan las necesidades escolares. De esta manera, su visibilidad es casi nula o está mal enfocada, lo cual se refleja sobre todo en su casi inexistente consideración en las finanzas públicas.

El Foro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas¹ señala que las bibliotecas públicas de Iberoamérica tienen en conjunto 24 tipos de fondos documentales, entre los que ocupan el primer puesto los acervos de libros, y además puede haber

1. Para acceder a esta información cf. http://www.picbip.org/directorio/estadísticas/estadística_fondos.jsp y http://www.picbip.org/directorio/estadísticas/estadística_servicios.jsp.

colecciones de publicaciones periódicas, de audiovisuales, de postales, de retratos y hasta de rollos de pianola.

Así mismo, indica que las bibliotecas públicas de la región ofrecen en conjunto 62 tipos de servicios, ocupando el primer puesto la sección infantil, seguida por la sala de consulta, la sala general, el préstamo e, incluso, salones especiales para investigación, conferencias, teatro o talleres.

Dentro de los recursos y servicios que la biblioteca pública iberoamericana empezó a ofrecer desde hace cerca de diez años, están los documentos electrónicos en soporte de disquete, disco compacto o en línea. Así, tenemos que la misma fuente reporta que 612 bibliotecas públicas ofrecen CD-ROM y cinco DVD, 103 tienen multimedia y en 85 hay colecciones de recursos electrónicos. Además, 164 bibliotecas proporcionan acceso a bases de datos, 360 permiten el acceso a Internet, 902 reportan tener computadoras y 146 ya tienen salas de informática.

La región latinoamericana y caribeña presenta una situación muy singular que demanda un estudio específico. Las variedades de conceptos implementados para las bibliotecas públicas en entornos sumamente contrastantes, donde conviven a diario diferentes culturas y lenguas, la riqueza y la pobreza compitiendo en ostentación, la violencia en diferentes formas y el deseo de mejorar el estado de las cosas, llevan a que la biblioteca pública sea un espacio no sólo de servicio, sino de confrontación entre poderes distintos.

En la última década se ha buscado mejorar la visibilidad de la biblioteca y su inserción en los discursos desarrollistas con la implantación de tecnologías de información y comunicación (TIC), como parte de su oferta a las comunidades. A continuación revisaremos la situación de las bibliotecas públicas en doce países latinoamericanos y caribeños a partir del ingreso de las TIC. Con esta información pretendemos obtener elementos para un esquema de calidad aplicable a las bibliotecas públicas de la región.

Marco teórico

Para el abordaje que haremos, debemos aclarar primero los conceptos que nos guiarán, tales como el de biblioteca pública, el de sociedad de la información, el de TIC y el de calidad.

En las *Directrices IFLA/UNESCO*² se indica que la biblioteca pública tiene las siguientes características:

- Es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad.
- Brinda acceso al conocimiento, a la información y al trabajo intelectual.
- Este acceso lo brinda a través de una serie de recursos y servicios.
- Está a disposición de todos los miembros de la comunidad.
- Su disposición se da en igualdad de condiciones, sin distinción.
- Uno de sus objetivos es facilitar recursos informativos.
- Otro de sus objetivos es prestar servicios a través de diversos medios.
- Tiene el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de educación, información y desarrollo personal, donde están comprendidas actividades intelectuales, de recreación y ocio.

Por sociedad de la información³ entenderemos un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso. Su desarrollo en un contexto tanto global como local⁴ requiere profundizar principios fundamentales, como por ejemplo el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente, el fomento a la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social.

Las TIC son el conjunto de recursos físicos, y prácticas vinculadas con su utilización, concebidos para fines de producción, manipulación, organización, almacenamiento, búsqueda, recuperación o transmisión de datos, información o conocimiento.

La calidad es el grado con que un usuario aprecia un producto o servicio por su aptitud o capacidad para satisfacer sus propios deseos o necesidades, explícitos o implícitos. Esto se consigue por la observación de un conjunto de características inherentes al producto o servicio que cumplen con los requerimientos de una norma asociada

2. *Directrices IFLA/UNESCO...*, p. 26.

3. Cf. *Informe de la Conferencia Regional de América Latina y el Caribe para la CMSI*, p. 2.

4. De aquí surge la palabra “glocalización”, para indicar la consideración de ambos contextos en la aplicación de las TIC.

al producto o servicio, al proceso de su producción o con base en un valor.

Marco contextual

América Latina y el Caribe es una región de grandes contrastes. En los países que estudiamos no están incluidos los anglohablantes, franco-hablantes o hablantes de holandés, que presentan marcadas diferencias con respecto a los hispanohablantes.⁵

Los países que consideramos presentan el siguiente perfil poblacional:

<i>País</i>	<i>Población 2002</i>	<i>Población urbana 2002</i>
Argentina	38M	89.9%
Brasil	176.3M	82.4%
Chile	15.6M	86.6%
Colombia	43.5M	76%
Cuba	11.3M	75.5%
El Salvador	6.4M	59.3%
Guatemala	12M	45.9%
México	102M	75.2%
Panamá	3.1M	56.8%
Perú	26.8M	73.5%
Uruguay	3.4M	92.4%
Venezuela	25.2M	87.4%

Fuente: PNUD, *Informe sobre desarrollo humano 2004*.

Tienen más concentración poblacional en sus áreas urbanas los países del Cono Sur (Uruguay, Argentina y Chile) junto con Venezuela y Brasil, siendo éste último el más poblado de la región.

Dentro de estos países hay pueblos indígenas que mantienen sus culturas y utilizan sus lenguas como medio de comunicación. Los indígenas pueden vivir como campesinos, de manera tribal o ser ti-

5. Según Páez Urdaneta, p. 11, “alrededor de 1974 los países del Tercer Mundo contaban con servicios bibliotecarios públicos en desigual nivel de desarrollo. Para referirnos al contexto inmediato de la América Latina y Caribe, esta desigualdad podría hacerse evidente entre los países hispanohablantes y entre éstos y los del Caribe, especialmente los del Caribe anglohablante”.

pificados como minorías nacionales. Esta situación se observa en el siguiente cuadro:

<i>País</i>	<i>Campeños</i>	<i>Tribal</i>	<i>Minorías</i>
Argentina			X
Brasil		X	
Chile			X
Colombia		X	
Cuba	-	-	-
El Salvador			X
Guatemala	X		
México	X		
Panamá		X	
Perú	X		
Uruguay	-	-	-
Venezuela		X	

Fuente: “Población indígena de América, 1960-1978”, en América Latina *en sus lenguas indígenas*, p. 112.

Un bosquejo de la actividad económica de estos países se muestra en el siguiente cuadro:

<i>País</i>	<i>Prioridad del gasto de 2001-2002 en relación al PIB</i>	<i>Porcentajes de exportación e importación, 2002</i>	<i>Exportación de productos primarios, 2002</i>	<i>PIB per cápita 2002 (USD)</i>	<i>Umbral de pobreza nacional, 2001</i>
Argentina	Deuda	28/13	66%	11,180	-
Brasil	Deuda	16/14	44%	2,603	17.4%
Chile	Deuda	36/32	80%	4,413	17%
Colombia	Deuda	20/21	62%	1,874	64%
Cuba	Educación	16/18	90%	1,518	-
El Salvador	Salud	27/41	41%	2,203	48.3%
Guatemala	Salud	16/28	65%	1,939	56.2%
México	Deuda	27/29	16%	6,252	10.1%
Panamá	Deuda	28/29	88%	3,812	37.3%
Perú	Deuda	16/17	79%	2,124	49%
Uruguay	Deuda	22/20	63%	3,640	-
Venezuela	Deuda	29/17	89%	5,105	31.3%

Fuente: PNUD, *Informe sobre desarrollo humano 2004*.

Casi todos los países tienen como máxima prioridad el pago de la deuda externa al considerar el PIB, excepto Cuba, El Salvador y Guatemala. Sin embargo, de estos tres países, todos presentan situaciones desventajosas en la balanza de exportaciones-importaciones, y Cuba tiene un muy alto porcentaje de exportación de productos primarios. Guatemala, junto con Colombia, presentan los más altos umbrales de pobreza, seguidos por Perú y El Salvador.

Con la excepción de México, todos los demás países dependen en gran medida de la exportación de productos primarios, aunque este país también está en desventaja al comparar sus exportaciones e importaciones.

Coincidentemente, los países con más población urbanizada en la región presentan una balanza ventajosa de exportaciones-importaciones; aunque con la excepción de Brasil, todos los demás exportan más de 60 por ciento de sus productos primarios.

Colombia tiene el mayor número de pobres de la región, seguido por Guatemala. Estos dos países, junto con Cuba, tienen el PIB per cápita más bajo de la región. Una diferencia a notar es que los pobres de Colombia viven también en áreas urbanas, mientras que en Guatemala se encuentran más en áreas rurales. De los países con más población urbanizada, Venezuela presenta el mayor número de pobres y Brasil tiene el menor PIB per cápita.

El terreno educativo de estos países se muestra en el siguiente cuadro:

<i>País</i>	<i>Gasto en educación del PIB, 1999-2001</i>	<i>Gasto en educación del gasto público total, 1999-2001</i>	<i>Población analfabeta adulta</i>	<i>Población analfabeta joven</i>	<i>Matrícula de secundaria, 2001-2002</i>
Argentina	4.6%	13.7%	3%	1.4%	81%
Brasil	4%	10.4%	11.8%	3.7%	72%
Chile	3.9%	17.5%	4.3%	1%	75%
Colombia	4.4%	18%	7.9%	2.8%	54%
Cuba	8.5%	16.8%	3.1%	0.2%	83%
El Salvador	2.5%	19.4%	20.3%	11.1%	46%
Guatemala	1.7%	11.4%	30.1%	19.9%	28%
México	5.1%	22.6%	9.5%	3.4%	60%
Panamá	4.3%	7.5%	8.1%	3.9%	62%
Perú	3.3%	21.1%	15%	3.4%	66%
Uruguay	2.5%	11.8%	2.3%	0.9%	72%
Venezuela	-	-	7%	2.8%	57%

Fuente: ITU y PNUD, *Informe sobre desarrollo humano 2004*.

Notamos que Cuba es el país que ocupa un mayor porcentaje del PIB para educación, aunque en su gasto público no se refleja de igual manera. También tiene el menor porcentaje de analfabetos jóvenes y la mayor matrícula en nivel secundario. Esto coincide con su prioridad de gasto con respecto al PIB.

Destaca México como el país que más gasto público destina a la educación, aunque el PIB que dedica a este rubro está cerca de la media. De los países con más población urbanizada, sobresale Chile, que invierte 17.5 por ciento del gasto público en educación.

Guatemala presenta el mayor porcentaje de analfabetismo y el menor monto de matrícula en secundaria, debido a que es el país que dedica el menor porcentaje del PIB a la educación, aunque refiere 11.4 por ciento del gasto público a este rubro.

Los indicadores de brecha digital que hemos considerado para este estudio se muestran en el siguiente cuadro:

País	Teléfonos por cada 100 habitantes, 2003	PC's por cada 100 habitantes, 2003	Total de host, 2003	Usuarios de Internet, 2003 (000)	Usuarios por cada 10,000 habitantes, 2003	Consumo de energía, 2002 (BOE/hab)
Argentina	39.64	8.20	742,358	4,100	1,120.22	7.6
Brasil	42.38	7.48	3'163,349	14,300	822.41	6.7
Chile	65.86	11.93	202,429	4,000	2,719.85	9.3
Colombia	34.16	4.93	115,158	2,732.2	624.04	3.7
Cuba	5.19	3.18	1,529	120	106.79	6.4
El Salvador	29.20	2.52	4,084	550	844.14	3.4
Guatemala	20.20	1.44	20,360	400	333.42	4
México	40.12	8.20	1'333,406	12,250.3	1,184.65	6.7
Panamá	30.36	3.83	7,129	120	413.94	6.4
Perú	17.31	4.30	65,868	2,850	1,039.33	3
Uruguay	47.22	11.01	87,630	400	1,190.12	4.8
Venezuela	36.92	6.09	35,301	1,274.4	505.63	9.8

Fuente: ITU y OLADE, *Informe energético de América Latina y el Caribe 2003*.

Los países con más población urbanizada, junto con México, tienen el mayor número de teléfonos y computadoras personales. También poseen la cantidad más alta de hospedajes, junto con Colombia y Perú.

Debe notarse que los países más urbanizados consumen más energía eléctrica, con la excepción de Uruguay. También México, Panamá y Cuba son significativos consumidores de energía eléctrica.

El número de usuarios de Internet es mayor en Brasil, aunque al distribuirlo poblacionalmente se encuentra un despunte en Chile.

El país con la infraestructura menos desarrollada y el menor número de usuarios de Internet es Cuba.

Proyectos bibliotecarios públicos

Todos los países considerados impulsan proyectos tecnológicos en sus bibliotecas públicas, mismos que presentan las siguientes características:

1. En el soporte oficial para el uso de tecnologías en la biblioteca pública se observa, desde la década de los noventa, un apoyo inicial para incorporar las computadoras a la gestión bibliotecaria y para los procesos técnicos.

2. Desde 1999 se comenzó la incorporación de las TIC para brindar servicios a los usuarios. Sin embargo, desde un principio se definió que la función de las bibliotecas públicas sería brindar acceso a las TIC, especialmente a Internet, con lo cual se incrementaría el número de usuarios y se modificaría su perfil, como efectivamente ha ocurrido.

3. Más tarde, en algunos casos se puso énfasis en el uso de Internet para el servicio de referencia y se empezaron a generar contenidos.

4. En algunos casos las TIC han encontrado resistencias de los bibliotecarios, de políticos, o debido a inferencias que demandan aclaraciones, como cuando reiteradamente se dice que Internet llevará a la desaparición de las bibliotecas públicas o de alguna biblioteca nacional.

5. Los países con mayor población urbana, exceptuando a Uruguay y agregando a México, tienen proyectos de implementación de TIC con un alcance nacional. Estos proyectos son impulsados por los gobiernos nacionales a estructuras bibliotecarias públicas muy distintas.

6. Es de notar que la implantación de las TIC se ha podido realizar por iniciativas gubernamentales, privadas, del tercer sector o con el apoyo de extranjeros, como es el caso del Gobierno de Suecia en Centroamérica y el Caribe, o de la Fundación Bill y Melinda Gates para el caso de Guatemala, Chile, Colombia, Argentina y México.

7. Tenemos otros países que administran las TIC imponiendo restricciones o cobros indirectos, como son los casos de Cuba y Perú, respectivamente.

8. En otros países no se tiene el servicio de Internet, pero se brindan servicios digitales con apoyo de multimedia en CD, principalmente enciclopedias y programas educativos en El Salvador, o a través de la instalación de bases de datos de interés local, como en el caso de Londrina, Brasil, o de las bibliotecas públicas apoyadas por la Biblioteca Nacional del Perú.

9. Hay países en donde los proyectos de implantación de las TIC se han realizado en las principales ciudades y no se están aplicando programas con un alcance nacional, como son los casos de Medellín y Bogotá, en Colombia y Montevideo, Uruguay. Un caso especial y distinto de la estrategia nacional es el proyecto de página web de servicios de información a la comunidad que lleva a cabo la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas de Caracas, Venezuela.

10. En algunos países se están impulsando iniciativas creativas a partir de la inserción de las TIC, como es el caso de *El rincón web* de Argentina, que es un sitio en red para el intercambio de experiencias exitosas e ideas colectivas; o el proyecto de laboratorios móviles de alfabetización “informacional” que se promueve en Chile; o el proyecto de recopilación de tradiciones orales en Perú, que se integran a la biblioteca virtual de la Biblioteca Nacional y a la Biblioteca Digital Andina.

Algunas consideraciones

La implantación de las TIC en la biblioteca pública latinoamericana la expone a ciertos inconvenientes que han sido considerados como posibles a partir de la experiencia de diversos especialistas.

Donald W. King⁶ hizo señalamientos a la imagen futurista de sociedad sin papel imaginada por F.W. Lancaster, enfocándose en cuatro áreas en las que podría haber problemas reales o potenciales

6. King, D. W., pp. 287-288, 297. Este autor cita un estudio realizado por Sara Fine en 1979 para detectar la resistencia a la tecnología por parte de los directores y el personal de las bibliotecas públicas, encontrando que sí había resistencia relacionada más con el ambiente de la organización que con la personalidad de los bibliotecarios, y además que la resistencia en las bibliotecas estaba relacionada con el nivel de tecnología, pues a un nivel mayor correspondía una resistencia mayor. Cf. p. 299.

que obstaculizaran una rápida y tranquila evolución hacia el futuro electrónico. Estas cuatro áreas son:

- Limitaciones de tecnología, incluyendo la falta de normalización en varios campos.
- Necesidad de decisiones normativas.
- Insuficiencia económica.
- Resistencia de los participantes a los sistemas electrónicos de transferencia de la información (autores, editores, bibliotecarios o usuarios).

García Gómez⁷ indica, como principales obstáculos para usar la red, los siguientes:

- Acceso físico, por no haber disponibilidad, permanencia de la infraestructura o no habilitar posibilidades para los discapacitados.
- Apoyo y adiestramiento.
- Actitudes, a manera de resistencias de género, por necesidades de oralidad, por cuestiones de identidad o por el costo.
- Contenidos, por manifestarse un desinterés o rechazo.

Lo anterior puede ocurrir si no se orienta la implantación de TIC con una definición inicial clara de los propósitos, los componentes y sus usos, enmarcados en, o vinculados a proyectos de desarrollo que contemplen la apropiación de las tecnologías por la comunidad y el sustento de los servicios bibliotecarios digitales.

Los problemas de analfabetismo, rezago educativo, falta de electrificación en amplias zonas, así como la pobreza se suman a la situación encontrada por Suaiden⁸ en las bibliotecas públicas: donde los grandes usuarios son los estudiantes, aunque hay un porcentaje muy alto de ellos que no las frecuentan. Además, falta el hábito de la lectura en la población adulta, las instalaciones de las bibliotecas no son buenas y se dispensa poca y deficiente atención a los usuarios. Si esta situación no cambia, difícilmente se podrá impulsar un modelo tecnológico que lleve al desarrollo sostenible y a modificar el comportamiento de la comunidad.

7. Cf. García Gómez, J. Sobre este punto, cf. Tony Hernández cuando dice que “la existencia de una brecha digital supone a veces también la existencia de una brecha cultural, la prevalencia de unos valores y modelos sociales sobre otros; una brecha lingüística, la prevalencia de un idioma sobre otro en la red; una brecha generacional, la prevalencia de usuarios de cierta edad sobre otros, etcétera”.

8. Suaiden, E. J., pp. 33-34.

Además, cuando se enfatiza que el principal propósito de las TIC en las bibliotecas públicas es brindar acceso, sin considerar los usos posibles en este entorno, sino sólo las prohibiciones que habrán de imponerse para controlar que la utilización sea seria, correcta y dedicada al engrandecimiento del espíritu humano, se estará dejando de lado la necesaria revisión de la naturaleza de la institución para ponerla a la altura de las circunstancias; se estará olvidando, quizá de manera inconsciente, su papel mediador entre el usuario y la información.

A lo anterior agregaremos las tendencias específicas encontradas por Bertha Salinas et al.⁹ en los telecentros latinoamericanos:

- Las TIC se usan como catalizador, contribuyendo al efecto multiplicador de los esfuerzos de crecimiento y desarrollo.
- Se usan como apoyo a proyectos de desarrollo sustentable.
- Se usan para fomentar la equidad social.
- Se usan para preservar la cultura.
- Se usan en forma de espacios localizados dentro de alguna comunidad o región, equipados con los recursos tecnológicos necesarios para ofrecer servicio de consulta de información y telecomunicaciones.
- Se usan para educar.
- Se usan para la adquisición y creación de conocimiento.
- Se usan para ofrecer servicios de salud y de gobierno.

Podemos notar que todas ellas son aplicables a bibliotecas públicas, aunque falta definir la forma de hacerlo. En la actualidad la tendencia indica que debido a la situación inédita de esta implementación tecnológica, sólo el conocimiento de las mejores prácticas permitirá conformar manuales de uso y de recomendaciones para los servicios digitales.

Esquema de calidad aplicable

La amplia diversidad del problema considerado nos lleva a un esquema de administración en las siguientes ideas, que deben impulsarse para instaurar un esquema de calidad aplicable a cada situación.

1. Debe considerarse a la biblioteca pública en los proyectos de desarrollo, particularmente por sus posibilidades para impulsar acciones educativas, comunicativas, sociales, económicas y culturales,

9. *Tecnologías de información, educación y pobreza en América Latina...*, pp. 48-61.

así como por su potencial de visibilidad y participación en la vida comunitaria.

2. La biblioteca pública debe definir su misión, sus objetivos y sus expectativas al integrarse al proyecto de desarrollo.

3. En la definición de su misión, la biblioteca pública debe considerar una triple estrategia de capitalización, inteligenciación y ciudadanía.¹⁰

4. La capitalización es el mejoramiento de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, de infraestructura y administración para incrementar el nivel de los servicios.

5. La inteligenciación es la capacidad de una sociedad para resolver los problemas que confronta mediante el aprovechamiento del conocimiento al que tiene o puede tener acceso. De esta manera, la biblioteca pública tiene que darle más valor a los recursos locales, enriqueciéndolos y convirtiéndolos en la inteligencia de la comunidad.

6. La ciudadanía consiste en formar ciudadanos globalizados y listos para la acción.

7. La biblioteca debe tener una colección híbrida, en la cual tenga cabida información en tantos soportes físicos como existan o puedan existir.

8. El bibliotecario público requiere adquirir nuevas competencias, pues se espera de él que sea facilitador, promotor, desarrollador de contenidos, gestor e impulsor de proyectos de desarrollo.

9. Las nociones de “información” y “conocimiento” deben ser más apropiadas para la biblioteca pública, con la finalidad de superar la simplificación y los errores de estos conceptos.

10. Debe considerarse un cambio en el concepto de “usuario de la biblioteca pública”, sin determinarlo como cliente y admitiendo la posibilidad de que sea generador de contenidos, facilitador y promotor voluntario. No debe olvidarse que toda biblioteca define a su usuario a través de los determinantes de acceso que establece, a veces por mera omisión.

11. La biblioteca pública debe estar muy consciente de las necesidades de información y la condición económica de sus usuarios, así como de su responsabilidad para formarlos en la identificación y manejo de los recursos y servicios.

10. Cf. Páez Urdaneta, I., pp. 19-24.

12. Los servicios que ofrece la biblioteca pública deben corresponder a una segmentación y clasificación de los usuarios y sus necesidades, de manera que, sin incurrir en prácticas excluyentes, se defina su naturaleza para cada uno de los perfiles y se optimice el uso de los recursos.

13. La biblioteca pública debe seguir adquiriendo y renovando las TIC que sean acordes a su misión, objetivos, expectativas y condiciones de acceso y uso deseadas, así como emprender las acciones de capacitación, promoción, facilitación y seguimiento para estos recursos y sobre los servicios a través de los cuales se ofrecen a los usuarios.

14. La biblioteca pública debe contar con un soporte técnico permanente para la solución de los problemas de las TIC.

15. La biblioteca debe prever el mantenimiento y la sustentabilidad requeridos para su continuo desarrollo, así como informar a sus usuarios, sus grupos de apoyo y sus autoridades sobre sus necesidades en términos de costo-beneficio.

16. Deben considerarse las tareas y problemas nuevos debidos a la situación de cambio en las colecciones, en los usuarios, en los proyectos de desarrollo, en las competencias requeridas en los bibliotecarios, en los objetivos, en las estrategias a seguir, en los servicios, etcétera.

17. La biblioteca pública debe tener un sostén económico que le permita realizar todos sus compromisos.

En este contexto, cualquier esquema de calidad para la biblioteca pública latinoamericana o caribeña debe cumplir con lo siguiente:

- a. Estar soportado en estudios de usuarios.
- b. Tener claridad sobre el objeto de la calidad en consideración: un producto, un servicio, el proceso de su producción, o un valor asociado a ellos.
- c. Tener claridad en cuanto a la norma correspondiente al objeto de la calidad.
- d. Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad.

A manera de terminar

La entrada de las TIC a las bibliotecas públicas, con todos los cambios internos y externos, así como las resistencias que ocasiona, nos ha llevado a reflexionar sobre su naturaleza diversa y cambiante en la región.

Los esquemas de calidad brindan una posibilidad para focalizar al usuario con respecto a la biblioteca, y ubicar a la misma en el contexto social y cultural que la determina.

El esquema de calidad va a enriquecer a la biblioteca pública en su contexto y en su misión de mediadora entre el usuario y la información, brindándole un modelo de operación más acorde a las estrategias requeridas para preparar el cambio que demandan las comunidades.

Si la información es poder, ¿de quién o para quién es ese poder? ¿De dónde vienen y hacia dónde van los flujos de la información? ¿Quién determina cómo debe ser y comportarse una biblioteca pública latinoamericana y caribeña? ¿A quién beneficia la situación de las bibliotecas públicas de la región?

Las bibliotecas de los países que aquí mostramos nos hacen gestos, parecen tics para darnos las respuestas...

Bibliografía

“Ações e realizações do FUST, dezembro de 2000-dezembro de 2002”.

En: *Portal FUS-Bibliotecas*. Localización: <http://portalfust.socinfo.org.br>. Consulta: 12/11/04.

América Latina en sus lenguas indígenas. Coordinación, presentación y documentación por Bernard Portier. Caracas: UNESCO: Monte Ávila, c1983.

Betancourt, Valeria. “El problema de la brecha digital: más allá de las fronteras de la conectividad”. En: *Pez de plata: revista de opinión para el desarrollo de las bibliotecas públicas*. Núm. 3 (3er trimestre de 2004). Localización: <http://www.pezdeplata.org>. Consulta: 11/11/04.

Biblioteca Nacional del Perú. Localización: <http://www.binape.org.pe>. – Consulta: 19/11/04.

Bibliotecas de la ciudad de Buenos Aires. Localización: <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/bibliomundo.htm>. Consulta: 19/11/04.

Caballero, María Cristina. *Biblored: innovadora red colombiana de bibliotecas*. Washington, DC: Consejo de Bibliotecas y Recursos Informativos, 2003. Localización: <http://biblored.org/documentos/pub113spanish.pdf>. Consulta: 11/11/04.

Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares. Localización: <http://www.conabip.gov.ar>. Consulta: 19/11/04.

- Dobra, Ana T. "Las bibliotecas populares argentinas". Daniel R. Ríos. Pp. 37-53. En: *Métodos de información*. Vol. 6, núms. 32, 33 (septiembre de 1999).
- Ferreira dos Santos, Vanda. "La biblioteca pública y la sociedad de la información en Brasil". Pp. 69-77. En: *Anales de documentación*. Núm. 7 (2004).
- Foro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas*. Localización: <http://www.picbip.org>. Consulta: 19/11/04.
- García Gómez, Javier. "Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda". En: *Pez de Plata: Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*. Núm. 3 (3er trimestre de 2004). Localización: <http://www.pezdeplata.org>. Consulta: 11/11/04.
- Gill, Philip. Directrices IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México: IFLA-UNESCO: Conaculta, DGB, 2002 (colección Biblioteca del Bibliotecario).
- Hernández, Tony. "El rol de las bibliotecas ante la brecha digital". En: *Pez de Plata: Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*. Núm. 3 (3er trimestre de 2004). Localización: <http://www.pezdeplata.org>. Consulta: 11/11/04.
- Hernández Cobas, Lázara LL. "Las bibliotecas públicas ante el reto de las nuevas tecnologías". Pp. 68-71. En: Congreso de la Asociación Cubana de Bibliotecas (1º: 1996: Cuba) *Trabajos*. Cuba: Biblioteca Nacional José Martí: ASCUBI, 1996.
- Informe de la Conferencia Regional de América Latina y el Caribe para la CMSI, Bávaro, 29-31 de enero de 2003*. [s.l.]: UIT, 2003. Documento WSIS/PC-2/DOC/7-s.
- Informe energético de América Latina y el Caribe 2003*. Organización Latinoamericana de Energía. Localización: <http://www.olade.org.ec/olade/php/index.php?arb=ARB0000169>. Consulta: 11/11/04.
- Informe sobre desarrollo humano 2004*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Localización: <http://hdr.undp.org/reports/global/2004/espanol/>. Consulta: 19/11/04.
- Internacional Telecommunication Unión*. Localización: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>. Consulta: 11/11/04.
- King, Donald W. "Obstáculos para futuros sistemas ideales de transferencia de información". Pp. 287-302. En: *Telecomunicaciones y bibliotecas: un manual para bibliotecarios y directores de informa-*

- ción*. Donald W. King et al. Tr. Alberto Bellido Carrera. México: UNAM, CUIB, 1986 (c1985). Monografías: 2.
- Lopera L., Hernando. “Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas”. Pp. 31-45. En: *Revista interamericana de bibliotecología*. Vol. 21, núm. 2 (julio-diciembre, 1998)
- Mace, Eduardo. *GT Universalização: telecentros comunitários para bibliotecas públicas: versão preliminar*. Rio de Janeiro: Sociedade de Informação Brasil: Ministerio da Ciencia e Tecnologia, 2001. Localización: <http://portalfust.socinfo.org.br/contribucoes.htm>. Consulta: 12/11/04.
- Naranjo Vélez, Edilma. “Las bibliotecas frente a la alfabetización informativa y la cultura en información”. En: Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo (3º: 9-12 junio de 2003: La Habana, Cuba) *Las Bibliotecas del Tercer Mundo*. Localización: <http://www.bnjm.cu/bnjm/foro8/index.asp>. Consulta: 11/11/04.
- Nueva etapa del programa Internet en mi biblioteca con el apoyo de Fundación Únete*. Localización: http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano1/mar_1.htm. Consulta: 11/11/04.
- Páez Urdaneta, Iraset. “Bibliotecas públicas: la tercer oleada”. Pp. 7-28. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 15, núm. 1 (enero-junio de 1992).
- Ponce, Abel. “La informática en la cultura cubana”. En: Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo (3º: 9-12 de junio, 2003: La Habana, Cuba) *Las Bibliotecas del Tercer Mundo*. Localización: <http://www.bnjm.cu/bnjm/foro8/index.asp>. Consulta 11/11/04.
- Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Cecapi, 1998 (Serie Gestión de información).
- Poy, Laura. “Deserción y mala calidad educativas, problemas persistentes, UNESCO: sin escuela, 103 millones de niños en el mundo, pese a alcanzar cifra histórica de cobertura: México, lejos de lograr la universalización de la enseñanza en primaria, señala el organismo”. AFP. P. 44. En: *La Jornada*. 9 de noviembre de 2004.
- Poy Solano, Laura. “Revela estudio grave rezago educativo en AL, pese al aumento en la matrícula: deserción y atraso en aprendizaje, parte de los problemas identificados en el análisis: la brecha urbano-rural propicia que jóvenes del campo finquen expectativas en la migración”. P. 39. En: *La Jornada*. 8 de noviembre de 2004.

- Rodríguez, Gloria María. "Public libraries en Colombia". En: Seminar on Public Library Sigues in Southern Europe and the Nordic Countries (4th: 20-26 oct. 1999: Spain) *Cooperation between public libraries*. Localización: <http://travesia.mcu.es/documentos/colombia.pdf>. Consulta: 19/11/04.
- Sistema Nacional de Bibliotecas*. Localización: <http://www.binape.gob.pe>. Consulta: 11/11/04.
- Sociedade da informaçao Brasil*. Localización: <http://www.socinfo.org.br>. Consulta: 12/11/04.
- Suaiden, Emir José. "La biblioteca pública y la sociedad de la información: globalización y escenarios". Pp. 28-38. En: *El Libro en América Latina y el Caribe*. Núm. 87 (enero-junio de 1999).
- Taladriz Mas, Margarita. "La biblioteca y las personas: su faceta docente y dinamizadora". En: Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo (3º: 9-12 de junio, 2003: La Habana, Cuba) *Las Bibliotecas del Tercer Mundo*. Localización: <http://www.bnjm.cu/bnjm/foro8/index.asp>. Consulta 11/11/04.
- Tecnologías de información, educación y pobreza en América Latina: los telecentros: conceptos, estudios y tendencias*. Bertha Salinas et al. México: UDLA-CEAAL-OREAL: Plaza y Valdés, 2004.
- UNESCO Institute for statistics*. Localización: http://www.uis.unesco.org/ev_en.php?ID=2867_201&ID2=DO_TOPIC. Consulta: 11/11/04.
- Volante Neira, Francisco. "Biblioredes. Abre tu mundo". Pp.155-161. En: Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas (2º: 21-23 de agosto, 2003: Puerto Vallarta, Jal.) *Memoria del Segundo Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas: modelos de biblioteca pública en Iberoamérica*. México: Conaculta: Gobierno de Jalisco, Secretaría de Cultura, c2003 (colección Biblioteca del Bibliotecario).
- Zamora Charuc, Rigoberto. "Proyecto Bibliotecas Guatemala". Pp. 94-98. En: Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas (2º: 21-23 de agosto, 2003: Puerto Vallarta, Jal.) *Memoria del Segundo Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas: modelos de biblioteca pública en Iberoamérica*. México: Conaculta: Gobierno de Jalisco, Secretaría de Cultura, c2003 (colección Biblioteca del Bibliotecario).

Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca

FILIBERTO FELIPE MARTÍNEZ ARELLANO

UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas

JORGE OCTAVIO RUIZ VACA

Instituto de Educación Media Superior del Gobierno del Distrito Federal

La evaluación se ha convertido en un elemento esencial para la buena administración de cualquier empresa o institución, incluyendo a las bibliotecas. Durante mucho tiempo, el único tipo de evaluación que se había efectuado en las bibliotecas era de carácter cuantitativo y estaba directamente relacionado con el tamaño de sus colecciones, es decir que entre mayor era el tamaño de la colección de una biblioteca, ésta era considerada como de mayor calidad. Al no haber ningún tipo de queja de los usuarios se entendía que la biblioteca funcionaba satisfactoriamente y, por lo tanto, que sus servicios eran adecuados. No obstante lo anterior, al paso de los años el proceso de evaluación de las actividades y servicios de las bibliotecas se ha convertido en una práctica común, particularmente la evaluación de los servicios.

Ciertamente, la evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios, por lo que su evaluación adquiere un papel preponderante. La evaluación de los servicios es considerada como un instrumento importante para determinar en qué medida la biblioteca atiende las necesidades de los usuarios y qué tan satisfechos están con los servicios recibidos. Actualmente existe una tendencia hacia la evaluación de los servicios, pero no únicamente desde el aspecto cuantitativo, como la determinación del número de usuarios que hace uso de cierto servicio (consulta o tipos de préstamos), o estudios de tipo subjetivo como los estudios de opinión de los usuarios, sino que el nuevo tipo de

evaluación ha sido enfocado desde el punto de vista de la calidad de los servicios, la cual se encuentra relacionada con las percepciones y expectativas de los usuarios hacia los servicios.

Tomando en consideración que este tipo de evaluación es uno de los elementos centrales para mejorar la calidad de los servicios, adecuándolos a las expectativas de los usuarios, el objetivo de este documento es presentar las principales características de este nuevo tipo de evaluación, así como algunas de las alternativas para contribuir a mejorar la calidad de los servicios que reciben los usuarios en las bibliotecas.

Evaluación de la calidad de los servicios

Como ha sido señalado anteriormente, la evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios, por lo que su evaluación toma un papel preponderante. La evaluación de los servicios ha sido considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de los usuarios, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus limitantes y deficiencias.

No obstante lo anterior, en las bibliotecas no había existido suficiente interés para evaluar la calidad de los servicios; el sinónimo de calidad de una biblioteca se refería únicamente al tamaño de la colección, es decir, mientras más extensa fuera ésta, se daba por hecho que la biblioteca era de mayor calidad. La evaluación se había enfocado más a lo que se tenía en la biblioteca, a diferencia de lo que se hacía, por lo que la calidad no estaba centrada en los servicios sino en la colección.

Asimismo, dentro de la evaluación de los servicios de las bibliotecas generalmente se habían considerado únicamente elementos cuantitativos, es decir, el proceso de evaluación estaba enfocado a determinar el número de usuarios que hacían uso de cierto servicio, por ejemplo, el servicio de consulta o el de préstamo. Ciertamente, este tipo de evaluaciones son importantes puesto que permiten la obtención de una serie de datos relevantes; sin embargo, los estudios que incluyen la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos son de mayor relevancia, ya que permiten conocer el pensamiento de los usuarios acerca de éstos. Por otro lado, actualmente existe una tendencia hacia la evaluación de los servicios, pero

no únicamente desde el aspecto subjetivo, sino que los nuevos tipos de evaluación de los servicios han sido enfocados desde el punto de vista de su calidad (Hernon y Altman, 1998).

La nueva cultura de la evaluación de la calidad es una respuesta a la creciente competencia a la que se enfrentan las bibliotecas, las cuales están envueltas en un ambiente rico y cambiante de información. Se les demanda a las bibliotecas demostrar resultados, así como el uso adecuado y el aprovechamiento de sus recursos. Los objetivos de la evaluación deben ahora incluir una óptima actitud organizacional para la adopción de cambios progresivos, la identificación de mejores prácticas, el aprendizaje de otras y, por último, un mejoramiento en sus operaciones y prácticas (Kyrillidow y Hipsps, 2001).

Hernon y McClure (1994), en su libro *Evaluating Library and Information Services* señalan que la evaluación “es el proceso de identificar y recopilar datos acerca de servicios o actividades específicos, estableciendo criterios por medio de los cuales puedan ser alcanzados y determinar la calidad del servicio o actividad y el grado con el cual se cumple con los objetivos establecidos. De esta forma, la evaluación debe ser una herramienta para la toma de decisiones que permita ayudar al responsable de la biblioteca en la distribución de los recursos necesarios hacia aquellas actividades y servicios para cumplir de una mejor forma con los objetivos y metas organizacionales”.

Por otro lado, Hernon y Altman (1998) mencionan que dentro de la profesión muchos creen firmemente que la evaluación de la calidad de los servicios únicamente puede ser llevada a cabo por expertos; sin embargo, cada uno de los usuarios puede evaluar la calidad de los servicios que recibe y decidir cuándo buscar ayuda e interacción con la biblioteca. Las conductas y actitudes hacia la biblioteca, medidas a lo largo del tiempo, influyen en los puntos de vista de los tomadores de decisiones, pero también en las percepciones de los usuarios acerca de la biblioteca. Por lo tanto, en la evaluación de la calidad de los servicios las expectativas del usuario cobran un papel preponderante.

Hernon y Altman (1998) puntualizan que para una biblioteca la calidad del servicio involucra una relación interactiva entre la biblioteca y las personas a quienes sirve. Una biblioteca que observa todas las normas y procedimientos profesionalmente aprobados para la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero que no toma en cuenta a los usuarios, no puede reclamar calidad porque un elemento principal no ha sido tomado en consideración:

la satisfacción de las necesidades, requerimientos y expectativas de la gente. También señalan que Murice B. Line ha definido a la bibliotecología como “el manejo de los recursos de información para la gente”, por lo que la manera como la biblioteca ve a esas gentes (usuarios) y cómo interactúa con ellas, claramente afecta la calidad y naturaleza de los servicios ofrecidos. Asimismo, mencionan que Françoise Hebert señala lo siguiente: “cuando las medidas de la calidad para la biblioteca y de la calidad para el usuario no son congruentes, la biblioteca está observando sus procedimientos y estándares internos en forma correcta, pero su actuación no es adecuada a los ojos de los usuarios”.

Por otro lado, Hernon y Whitman (2001), en su obra *Delivering Satisfaction and Service Quality* mencionan que en la bibliotecología y en las ciencias de la información la calidad del servicio generalmente es definida en términos de un análisis de las discrepancias o diferencias entre las expectativas generales del usuario (para una biblioteca ideal y sus servicios) y las percepciones sobre una biblioteca en particular y sus servicios. En otras palabras, es la diferencia entre las expectativas de los usuarios acerca de los servicios de una biblioteca pública o académica y las percepciones sobre los servicios que ésta ofrece.

Por otra parte, Hernon y Altman (1998) puntualizan que la calidad del servicio es multidimensional. Las dos dimensiones que ésta incluye son el contenido y el contexto. El contenido se refiere a la obtención de lo que motivó la visita a la biblioteca: materiales o información en particular, un espacio de estudio o un sustituto aceptable para éstos. El contexto cubre la experiencia misma, es decir, la interacción con el personal, las facilidades o dificultades para navegar dentro de un sistema y el confort del ambiente físico. Asimismo, señalan que la calidad del servicio es un concepto complejo que tiene otras dimensiones más allá del contenido y el contexto, así como más allá de las diferencias entre los servicios recibidos y las expectativas sobre éstos. La calidad del servicio es un asunto personal para los individuos, pero también colectivo para la totalidad de los usuarios. Cada individuo que interactúa con la biblioteca se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios proporcionados, la cual puede estar en un rango desde altamente positiva hasta altamente negativa. Cuando las opiniones de muchos usuarios son colectivas y todos parecen coincidir, tales opiniones crean una reputación para la biblioteca y sobre la calidad de los servicios.

Finalmente, es importante señalar que este tipo de evaluación motiva que las organizaciones busquen satisfacer las expectativas de los usuarios y se incremente el número de éstos que están satisfechos con los servicios que se les proporcionan. Las bibliotecas necesitan cambiar su perspectiva de evaluación de solamente la obtención de reportes sobre el volumen de sus actividades, tales como el número de materiales en circulación, a otros indicadores que permitan conocer las expectativas, preferencias y satisfacción de los usuarios, además de los problemas que encuentran en la biblioteca. Con base en todo lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que la evaluación de la calidad de los servicios es aquella en donde se toma en cuenta, primordialmente, la forma en que los servicios se ofrecen y cómo éstos llenan las expectativas de los usuarios.

Calidad de los servicios y satisfacción del usuario

La calidad de los servicios y la satisfacción del usuario son dos aspectos que se encuentran íntimamente interrelacionados pero que no son lo mismo. Cada uno de estos conceptos es independiente; un estudio de la calidad del servicio no necesariamente incluye una evaluación de la satisfacción de los usuarios o viceversa. La calidad del servicio, como una herramienta de planeación estratégica, denota los atributos de lo que una biblioteca debería ser, de acuerdo a los pensamientos de los usuarios y de sus expectativas. El medio típico para medir la calidad de los servicios es el análisis de las discrepancias o de las diferencias. Este análisis puede incluir un proceso en dos fases, en el cual los usuarios de la biblioteca son primeramente interrogados para caracterizar los atributos de una biblioteca ideal o esperada; posteriormente se les solicita evaluar una biblioteca en particular, tomando en cuenta los mismos atributos o dimensiones de la fase anterior. Lo que tiene de interesante este análisis es el grado en que la comparación de estas dos evaluaciones produce resultados significativos que pueden ser una guía para proporcionar mejores servicios. Los resultados son utilizados para medir el cumplimiento de una propuesta o un plan de servicios, como un medio para determinar en qué medida la misión o los elementos del plan de ejecución podrían ser revisados, así como las bases sobre las cuales desarrollar y refinar los servicios en el futuro (Hernon y Whitman, 2001).

Adicionalmente, Hernon y Whitman (2001) señalan que la evaluación de la satisfacción del usuario es una herramienta de diagnóstico. La satisfacción del usuario es una medida de cómo se percibe el

servicio proporcionado y sus posibles anomalías durante un periodo de tiempo en particular. La satisfacción total, la cual es una medida general, es evaluada en combinación con un número limitado de aspectos específicos del servicio, considerados importantes al momento de la evaluación. Estas dimensiones, o aspectos específicos, son un subconjunto de una larga lista de dimensiones que comprenden los servicios de la biblioteca. El proceso de medir la satisfacción del usuario representa una oportunidad para los usuarios de indicar las áreas en las que se requiere una intervención administrativa. En este sentido, la evaluación de la satisfacción del usuario es similar a tomar la temperatura o la presión sanguínea de un paciente, a diferencia de llevar a cabo un examen intenso que involucra la mayoría, si no es que todos los signos vitales. Medir la satisfacción del cliente puede ser extremadamente importante como una herramienta administrativa y puede ser barata y fácilmente empleada.

Hernon y Altman (1998) señalan que la satisfacción es derivada del latín *satis* (suficiente) y *facere* (hacer). Como Roland T. Rust y Richard L. Oliver explican, “satisfacción” es una palabra relacionada, que “a grandes rasgos significa suficiente o suficientemente cubierto”. Estos términos ilustran lo que la satisfacción implica: completar algo. De esta manera, la satisfacción de los usuarios puede ser vista como la respuesta para cubrir sus necesidades.

Por otro lado, Hernon y Whitman (2001) mencionan que, simplemente, la satisfacción es una sensación de complacencia que surge de una experiencia real con relación a una situación esperada. El ingrediente *a priori* necesario en la satisfacción es el concepto de expectativa. El grado con el cual las expectativas coinciden o se desvían de las experiencias reales es el pivote determinante de la satisfacción. La importancia de las expectativas en la definición de la satisfacción merece un examen cuidadoso y puntual, ya que el entendimiento de las expectativas y la capacidad para satisfacerlas son elementos cruciales para lograr un servicio satisfactorio o de calidad.

Ciertamente, la calidad de los servicios implica revisar la experiencia real contra la experiencia esperada, pero su foco es comparar objetivamente lo que uno desea como atributo de un servicio idealizado contra las condiciones reales de ese atributo; el proceso de llevar a cabo esa comparación involucra una similitud objetiva entre una posibilidad ideal y su realidad presente. Por el contrario, la satisfacción del usuario únicamente mide una experiencia inmediata y

subjetiva de un encuentro con un servicio específico, una experiencia interna, única y personal.

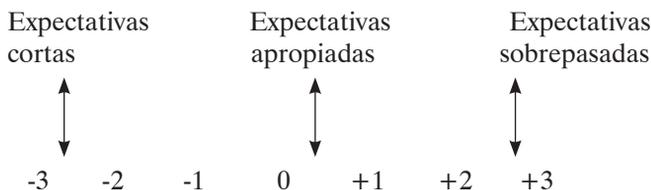
Hernon y Altman (1998) señalan que los términos “satisfacción y calidad del servicio” son comúnmente utilizados en forma intercambiable; sin embargo, este error ha ocasionado una serie de confusiones. Mencionan que de acuerdo a Kevin Elliot, quien cita a un numeroso grupo de expertos en *marketing*, la satisfacción es “la reacción emocional a una transacción o encuentro de servicio específico”. Esta definición es congruente respecto a la citada por Applegate, quien afirma que “la satisfacción es finalmente un estado experimentado dentro de la cabeza de los usuarios”. La satisfacción puede estar o no directamente relacionada con la ejecución de las actividades de una biblioteca en una ocasión específica. Un usuario puede recibir una respuesta adecuada a una pregunta, pero puede estar insatisfecho debido a un encuentro molesto. Por el contrario, aunque una pregunta podría permanecer sin respuesta, el usuario podría sentirse satisfecho debido a que el encuentro fue agradable y el personal estuvo interesado y fue amable. Por otro lado, la calidad del servicio “ha sido descrita como un juicio global o una actitud relacionada con la superioridad de un servicio”.

Instrumentos para evaluar la calidad de los servicios

Para conocer la opinión de los usuarios acerca de los servicios que reciben, y si éstos se encuentran satisfechos con ellos, se han utilizado una gran variedad de instrumentos, entre los que se encuentran los cuestionarios, las encuestas (presenciales, por correo ordinario, por correo electrónico u otro medio de distribución) y las entrevistas (por teléfono o personales). Uno de los instrumentos mayormente utilizados han sido las encuestas, las cuales se valen de la aplicación de cuestionarios a los usuarios, como una forma fácil de recopilar información acerca de los servicios que se reciben. Generalmente, las encuestas son aplicadas en la mayoría de las veces de forma presencial a una muestra de la población. Para llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca es necesario que dentro de los cuestionarios se incluyan diversas variables enfocadas a medir la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben y también si éstos cubren sus expectativas. En este tipo de estudios las escalas de medición que se tienden a utilizar incluyen 5 o 7 puntos para registrar los valores numéricos de las distintas variables incluidas.

Ciertamente, la escala de 5 puntos es la más comúnmente utilizada y preferida. No obstante, en este tipo de escalas algunas personas tienden a evitar dar los puntajes extremos de 1 y 5, y por otro lado, el 3 es un punto central y exacto entre la satisfacción y la insatisfacción. Lo anterior significa que solamente existe un valor posible para indicar la satisfacción o insatisfacción, un 2 o un 4, respectivamente. Para una encuesta que se aplica solamente una vez, esto podría ser todo lo que se necesita. Sin embargo, para una encuesta que se aplica varias veces, los evaluadores deben tener otras opciones que les permitan detectar posibles incrementos en la satisfacción dentro de un tiempo determinado. Esto no es posible con una escala de 5 puntos y menos con una escala de 4 puntos.

Por lo anterior, para evaluar la calidad de los servicios Hernon y Whitman (2001) recomiendan una escala de 7 puntos. Una escala de “expectativas” de 7 puntos es la medida más directa a través de la cual los usuarios pueden indicar en forma más precisa si sus expectativas fueron satisfechas. Por ejemplo, si se les pregunta: “Por favor indique si llenamos sus expectativas en forma corta, apropiadamente o las sobrepasamos”, la siguiente escala podría ser utilizada:



No obstante lo anterior, cuando se pretende llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios es recomendable el uso de una escala mayor, pues este tipo de escalas permite medir en forma más apropiada los cambios que se producen a través del tiempo, ya que la evaluación de la calidad de los servicios implica mediciones periódicas que sirvan para conocer los progresos en las metas de servicio establecidas.

Hernon y Whitman (2001) señalan que una escala de 10 puntos, como la presentada a continuación, es fácilmente comprensible y evita un punto central numérico. En esta escala los valores son divididos en cinco secciones importantes por medio de la utilización de corchetes, los cuales podrían ser innecesarios dentro del cuestionario, aunque facilitan su manejo.

1 [2 3 4] [5 6] [7 8 9] 10

Una escala de 10 puntos al final viene a ser igual que una escala de cinco puntos; sin embargo, en una escala de 10 puntos el grupo [7 8 9] le ofrece al encuestado mayores posibilidades de una respuesta más precisa. Esto es, un puntaje de 7 podría indicar una satisfacción moderada, pero existen otras opciones para tener una mejor calificación que ésta. Adicionalmente, es más fácil colapsar o agrupar valores de una escala de 10 puntos a otra de 5 puntos.

Con base en lo anterior, en un cuestionario podría usarse una escala de 7 o de 10 puntos, dependiendo de lo que los evaluadores quieran conocer. Se puede observar que a diferencia de una escala de 10 puntos, la escala de 7 puntos tiene un punto medio, el cual es necesario para indicar las expectativas que fueron encontradas exactamente. En este caso, la existencia de un punto medio le permite al usuario señalar que sus expectativas están siendo exactamente cumplidas. Contrariamente, no es recomendable ofrecer a los usuarios un punto medio exacto cuando se está midiendo la satisfacción, ya que el objetivo es medir si el usuario está más o menos satisfecho, por lo que ofrecerle un punto medio como respuesta podría provocar que evitara responder la pregunta.

Uno de los instrumentos que han sido utilizados para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas es Servqual, que fue originalmente desarrollado para investigaciones de mercado en el sector comercial. Este instrumento ha sido usado en bibliotecas académicas, públicas y especializadas de Estados Unidos, Canadá, Australia y Reino Unido (Hernon y Altman, 1998). Servqual mide la opinión y las expectativas de los usuarios en cinco dimensiones, las cuales son:

Confianza: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: Cuidado y atención individual.

Confiabilidad: Habilidad para llevar a cabo el servicio prometido en forma confiable y segura.

Responsabilidad: Buena voluntad para auxiliar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

Tangibilidad: Instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal.

Otro de los instrumentos que han sido utilizados para evaluar la calidad de los servicios es Libqual, que es un conjunto de herramientas que se ofrecen a las bibliotecas para conocer y evaluar la opinión

de los usuarios sobre la calidad en los servicios. Libqual es ofrecido como un servicio de la *Association of Research Libraries* (ARL). La pieza central de este instrumento es una encuesta rigurosamente aplicada vía internet, la cual ayuda a evaluar los servicios bibliotecarios para mejorarlos (Askew, Hoseth y Kyrilidou, 2003).

El instrumento de Libqual para la recolección de datos consta de un cuestionario de 25 preguntas que han sido formuladas siguiendo un análisis riguroso a través de varios años. Las preguntas se encuentran agrupadas en cuatro dimensiones o aspectos sobre la calidad de los servicios, definidas por los creadores de Libqual y que han probado ser válidas en encuestas anteriores: la atención en los servicios, los espacios de la biblioteca, el acceso a los recursos de información y el control individual del acceso a la información (Sesions, Schenck y Shrimplin, 2002). Estas dimensiones son evaluadas en tres niveles: mínimo, deseable y percibido, cada uno de los cuales es medido en una escala del 1 al 9. El nivel mínimo representa el nivel de servicios que el usuario podría encontrar aceptable. El deseable representa el nivel que el usuario desearía recibir. El percibido representa el nivel de servicios que el usuario considera que la biblioteca le proporciona.

Las preguntas incluidas en el cuestionario y que corresponden a cada una de las dimensiones o aspectos a evaluar de los servicios, son las siguientes (Sesions, Schenck y Shrimplin, 2002):

Atención en los servicios

- Prontitud para responder a las preguntas de los usuarios.
- Empleados que entienden las necesidades de los usuarios.
- Empleados que atienden adecuadamente a los usuarios.
- Empleados que inspiran confianza a los usuarios.
- Personal con conocimientos para responder a las preguntas del usuario.
- Disposición para ayudar a los usuarios.
- Atención individual a los usuarios.
- Seriedad en el manejo de los problemas del servicio a los usuarios.
- Empleados que frecuentemente son amables.

Espacios de la biblioteca

- Un ambiente para la reflexión.
- Un lugar tranquilo y aislado.
- Espacios que facilitan el estudio en silencio.

- Un lugar cómodo y acogedor.
- Un sitio de reflexión y creatividad.

Acceso a los recursos de información

- Horarios apropiados.
- Obtención rápida de documentos y préstamo interbibliotecario.
- Colecciones impresas completas.
- Una biblioteca que satisface las necesidades interdisciplinarias.
- Colecciones completas de los títulos de publicaciones periódicas.

Control individual del acceso a la información

- Herramientas de acceso de fácil uso que permiten encontrar lo que se busca.
- Información accesible para uso individual.
- Acceso a los recursos electrónicos desde la casa u oficina.
- Acceso adecuado a la colección.
- Un sitio de la biblioteca en la red que permita localizar información.
- Equipo moderno que permite un acceso fácil a la información.

Consideraciones finales

Sin duda alguna, la evaluación de la calidad de los servicios motiva a las bibliotecas a buscar mecanismos que les permitan conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos, pero también sus expectativas sobre lo que les gustaría recibir. Lo anterior implica la adopción de una nueva cultura de la evaluación, en donde las opiniones de los clientes o usuarios tienen una gran relevancia para mejorar los servicios en las bibliotecas y, por ende, la calidad de los mismos.

Con base en esta tendencia, las bibliotecas necesitan cambiar su perspectiva de la evaluación, de solamente obtener reportes sobre el volumen de los servicios a la obtención de otros indicadores que les permitan conocer la satisfacción, las preferencias y las expectativas de los usuarios. Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben y los que esperarían tener se ha utilizado una gran variedad de instrumentos, entre los que se encuentran las encuestas basadas en cuestionarios y su análisis por medios estadísticos. No obstante, una evaluación de la calidad de los servicios implica no solamente la aplicación de un cuestionario, sino que con-

lleva una actitud y compromiso de cambio para mejorar los servicios y ofrecer aquellos que los usuarios esperan recibir.

Debido a la falta de una cultura de la evaluación de la calidad de los servicios, así como al desconocimiento de las herramientas para realizar este tipo de evaluaciones, éstas no se han llevado a cabo dentro de las bibliotecas de nuestro país. Por lo anterior, es necesario establecer acuerdos institucionales para la adaptación y aplicación de instrumentos como Libqual, o bien, para la generación de instrumentos locales basados en la teoría y práctica de la evaluación de la calidad de los servicios. Sin duda alguna, lo anterior traerá consigo considerables beneficios a nuestras bibliotecas y a nuestros usuarios.

Bibliografía

- Askew, Consuella, Hoseth, Amy y Kyrillidou, Martha (2003). *Libqual + : procedures manual*. Washington: Association of Research Libraries.
- Hernon, Peter y Altman, Ellen (1998). *Assesing Service Quality*. Chicago: American Library Association.
- Hernon, Peter y McClure, Charles R. (1994). *Evaluation and Library Decision Making*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Hernon, Peter y Whitman, John R. (2001). *Delivering Satisfaction and Service Quality*. Chicago: American Library Association.
- Kyrillidou, Martha y Kaylyn Hipps (2001). "Symposium on Measuring Library Service Quality". *ARL Bimonthly Report* 215, 9-11. <http://www.arl.org/newsltr/215/octsymp.html> (consultada el 15 de febrero de 2004).
- Sessions, Judith A. (2002). Libqual at Miami University: a Look from Outside ARL. *Performance Measurement and Metrics*, (3)2, 59-67.

La evaluación como estrategia de planificación y mejora de los servicios

MARTHA CLARÍ I PADRÓS

Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, España

La evaluación, más allá de la medición estricta de datos, constituye en sí misma un elemento fundamental en la gestión y mejora de los servicios. Forma parte del proceso completo de planificación tanto para cada una de las bibliotecas como para la red en su conjunto y el sistema global.

Las bibliotecas públicas, en concreto, y el conjunto de bibliotecas, en general, son el campo de trabajo dentro del sector cultural que tiene más definidos los indicadores, así como la estandarización de procesos y la creación de estándares mínimos que constituyen elementos clave en el análisis de la implantación de una biblioteca.

Al ser un sector organizado y con larga tradición, diversas instituciones supra estatales han elaborado normativas y directrices que incluyen estándares e indicadores básicos. La IFLA (Internacional Federation of Libraries Association) o la UNESCO son algunos ejemplos.

La Bibliotecas de Barcelona, red municipal (Ayuntamiento de Barcelona) con soporte supra local (la Diputación de Barcelona), comparten servicios con el conjunto de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona. El hecho de que el catálogo colectivo esté informatizado y que los usuarios estén registrados en una base de datos nos permite tener mucha información sobre nuestro servicio y su uso.

Hace poco más de tres años, en abril de 2001, se creó el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona (constituido entre el Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación de Barcelona). Dicho organismo tiene como función básica gestionar la red de bibliotecas de la ciudad. Durante el primer año de funcionamiento nos centramos especialmente en la creación de sistemas de gestión, la generación de una sola plan-

tilla y la convergencia de distintas maneras de trabajar para llegar a implantar un modelo común. Tenemos como “libro de navegación” el *Plan de Bibliotecas de Barcelona, 1998-2010. De la información al conocimiento*.

Dicho plan establece el modelo de biblioteca pública, los servicios básicos, contenido y continente (infraestructuras) y hace una previsión de crecimiento en número de centros, metros cuadrados, fondos, personal, etc. Así mismo, establece ciertos estándares para cumplir en los doce años de puesta en marcha de la red.

Durante el segundo año nos centramos especialmente en elaborar planes de acción por biblioteca que fueran abarcables en un año, que cuantificaran los resultados a conseguir y que acotaran los campos de trabajo. Hasta la fecha, los planes de acción estaban más próximos a ser una descripción del centro y sus servicios que a elaborar un plan real de trabajo. Necesitábamos planes que fueran auténticos instrumentos de decisión en la prioridad del impulso de diferentes proyectos y que comprometieran a dirigir la biblioteca en la consecución de objetivos concretos.

Es a partir de estas acciones que la evaluación toma cuerpo. Para saber cómo avanza nuestro plan de acción, para contrastar nuestros datos con otros centros similares, para plantearnos nuevos objetivos es necesario saber dónde estamos y el grado de consecución de nuestros propósitos.

La recolección de datos, la selección de indicadores y la evaluación se convierten en una herramienta en la gestión diaria. No se trata tan sólo de la información que nos pide la dirección, sino un material básico en la gestión de la calidad creciente de nuestro servicio. Por supuesto, la constancia nos permitirá a la vez generar series y analizar cada dato en relación a otros datos paralelos y consecutivos.

Actualmente contamos con análisis de datos cuantitativos y de calidad. Paso a describir cada uno de ellos:

1. Datos que obtenemos de la explotación de la base de datos vinculada al catálogo colectivo. Según su ordenación obtenemos diferentes tipologías.

Con base en la confección de los mismos:

- *Indicadores primarios*. Fundamentados en un solo dato: visitantes, préstamos, metros cuadrados del local, etcétera.
- *Indicadores secundarios*. Son el resultado de combinar como mínimo dos indicadores: visitantes/m², préstamos/horas de aper-

tura. Nos permiten conocer el impacto real del servicio sobre la población destinataria.

Con base en el objeto de análisis:

- *Indicadores de gestión o proceso (primarios o secundarios)*: personal bibliotecario, coste por préstamo/habitante, cuota de renovación de fondos, gasto por nuevas adquisiciones/habitante, días y horas de apertura.
- *Indicadores de resultado o actividad (primarios o secundarios)*: número de asistentes a un recital, personas con carné/habitantes, visitas/habitantes.
- *Indicadores de rendimiento*: rotación de los fondos, acceso a Internet/habitantes, cuota de fondos no prestados, usuarios de préstamo/habitantes, horas de apertura/usuarios...

Con base en la permanencia o variabilidad, o en la definición estable o la acción “variable”:

- *Indicadores sobre la biblioteca (infraestructura)*: m²/1,000 habitantes, fondos, tecnología, documentos/habitante, puestos de lectura.
- *Indicadores sobre el impacto del centro*: usuarios/habitantes del barrio.

2. Datos sobre el perfil de los usuarios a partir del carné de bibliotecas, el cual se ha convertido, gracias a los acuerdos con diferentes entidades culturales y sociales, en el carné cultural de la ciudad. Actualmente lo tienen casi 400,000 personas en Barcelona, de las cuales 90 por ciento son de la ciudad. Nos permite conocer las características personales: sexo, edad, procedencia, barrio, etc. La posibilidad de cruzar dichos datos con el *padrón de la ciudad* nos refleja el uso real de los ciudadanos, así como los no usuarios, de manera que podremos orientar nuestras campañas de captación de público, las compras de fondos, los programas culturales, etc., para llegar a público nuevo.

3. El hecho de trabajar en red nos permite *poner en relación* los datos, indicadores y estadísticas de cada centro con centros de características parecidas. La posibilidad de comparar *benchmarking*, no con la finalidad de ordenar de manera creciente, sino para entender las razones de los resultados obtenidos. Así podemos intercambiar información y analizar por proyectos responsables de centros paralelos de forma que analizamos el rendimiento de cada biblioteca.

4. Desde hace unos tres años hemos introducido en la encuesta de conocimiento de servicios municipales *ómnibus*, algunas pre-

guntas sobre la información de bibliotecas, el uso y los elementos a mejorar en opinión de los ciudadanos, lo que permite tener datos de calidad de opinión, no estrictamente de cantidad de quienes las usan. A la vez, pone en relación datos de diferentes servicios, de manera que también genera visibilidad de este servicio frente a gestores de otros servicios públicos.

5. En ocasiones, encuestas que realizan agentes u operadores próximos a las bibliotecas nos son muy útiles. En España se realiza trimestralmente el “Barómetro de la lectura”, promovido por la Federación de Gremios de Editores. Aunque la mayoría de los datos son acerca de compra e interés sobre novedades, la encuesta permite también conocer intereses y tendencias (útiles para la compra y configuración de colecciones), así como algún dato sobre prescripción en la lectura y el papel de las bibliotecas.

6. La Diputación de Barcelona emprendió hace dos años la realización de *encuestas de satisfacción* en municipios de más de 30,000 habitantes a los usuarios de las bibliotecas mayores de 14 años. Se ha realizado también en Barcelona, lo que nos ha permitido conocer datos sobre preferencias e intereses de los usuarios, su percepción sobre el servicio, canales de información y características de uso del servicio. De la misma forma, conocemos el perfil socioeconómico y cultural de los mismos y podemos comparar estos datos con los del padrón municipal.

7. El incremento notable de programación cultural en las bibliotecas nos ha permitido también incorporar fichas “valorativas” muy escuetas, que nos permiten conocer la opinión sobre el espectáculo y/o actividad observados, sobre expectativas de futuro y demandas concretas de los mismos.

8. Impulsamos la implicación de los usuarios. La forma más fácil es pedir la opinión. Por eso hemos visualizado el hecho a través de potenciar la posibilidad de emitir la opinión sobre el servicio. Los buzones de quejas y sugerencias intentan que no sólo se incluyan quejas al final de un proceso de disconformidad muy evidente y desgastante, sino incentivar a que se propongan acciones, se opine sobre “desideratas” (libros u otros soportes que no se encuentran en la biblioteca), se debata sobre los servicios, etc. El análisis de estas fichas nos da mucha información acerca de cómo reorientar servicios, informar mejor sobre contenidos, llegar a nuevos públicos, etcétera.

9. Finalmente, y también como instrumento de evaluación, el próximo año pondremos en marcha un *espacio de consultoría de la*

acción directiva a la medida de cada dirección. En poco tiempo hemos inaugurado muchos nuevos centros y en muchos casos la experiencia en dirección de los nuevos bibliotecarios/as es corta. La formación que han recibido, por otra parte, es escasa en técnicas de dirección de equipos, negociación de gestión de presupuesto, resolución de conflictos, etc. Este espacio pretende dar instrumentos de evaluación que permitan, por un lado, conocer las deficiencias, y por otro, generar espacios de formación aplicada a la propia práctica. El formador se convierte en espejo de la realidad diaria del directivo, lo que le permite verse reflejado y le ayuda a encontrar salidas y alternativas a los “conflictos” de gestión.

Frente a esta batería de acciones hay que valorar que disponemos de muchos indicadores y de datos estadísticos y que son diversos y variados. Dado que estamos en una red es importante saber seleccionar indicadores con base en los objetivos de gestión, de resultados, de impacto, etc. Uno de los objetivos actuales es generar, por centros, por distritos y para la dirección de *cuadros de mando integral* donde, en cada caso, se reflejen los indicadores “imprescindibles” para medir la realidad y el resultado de nuestras acciones. La homogeneidad de los datos, la disponibilidad y la periodicidad en la recolección de los mismos son básicas para su futura aplicabilidad. La metodología compartida nos permitirá resolver estos requisitos básicos y previos.

Dichos cuadros de mando integral deberán adaptarse tanto a los gestores de cada biblioteca como a los directivos de la red concreta o intercambiar en el sistema nacional de bibliotecas. Los mismos datos, observados desde óptica distinta, con base en los objetivos descritos previamente.

Si se usan así los datos pasan a ser una herramienta básica para la planificación del futuro, para el control de procesos internos y la mejora de los servicios, la toma de decisiones y, por supuesto, para tender a una gestión de calidad más allá de la “justificación” frente a los jefes, de unos incrementos o decrementos.

El reto, ahora, pasa por conseguir *medir* no tanto las acciones como *el impacto* de las mismas. Datos no sólo sobre servicios y actividades, sino sobre el impacto del índice de lectura; no sólo sobre el acceso a los servicios públicos, sino acerca de si es verdad realmente que nos hacen más libres y nos ayudan a ejercer la democracia.

El eslogan del Año del Libro y la Lectura 2005 en Barcelona es “Más libros, más libres” o “Més llibres, més lliures” (en catalán). Habrá que trabajar mucho para conseguir llegar a ello.

El enfoque científico de la calidad

SALVADOR ARMANDO BORREGO ALVARADO

Sabaconsultores, AC, México

Introducción

Para nadie es ajeno el concepto de “calidad”. La preferencia que mostramos para ser atendidos por una persona y no por otra, de utilizar una marca de libreta o degustar un platillo específico, de atender una sala de cine o de escuchar una estación radiofónica, implica necesariamente un juicio previo para realizar la selección, que de manera implícita o explícita evalúa la calidad de los productos o servicios entre los cuales podemos escoger.

Consecuencia de lo anterior es que de manera común se utilice el término de referencia y que sea parte de los juicios y los discursos tanto en el área industrial asociado a los productos y servicios, como en el ámbito social para evaluar las condiciones de vida.

Se habla de calidad para referirnos a automóviles, condiciones ambientales, personas, instituciones educativas y también a la atención que recibimos en las bibliotecas.

Hoy en día, cuando se habla de ISO 9000, de Seis Sigma, de *benchmarking*, de cinco eses, de certificaciones, etcétera, se está hablando de calidad, y por lo común queda indefinido o poco precisado el concepto, y en algunas ocasiones entendido de modo equivocado o inexacto, como cuando se dice que calidad es hacer bien las cosas al primer intento.

El prestigio actual del concepto de calidad surge con el desarrollo del Control Estadístico de Calidad y todo el impacto que éste tuvo en el contexto administrativo empresarial, que se ha traducido en sistemas de administración de la calidad estandarizados como el ISO 9000. En este proceso de establecimiento de la calidad como norma, se perdieron algunos elementos conceptuales, tales como la diferenciación entre calidad de diseño y conformancia, pero sobre

todo se perdió la esencia del control de calidad, al quedar los aspectos estadísticos como algo importante pero prescindible para lograr la certificación en ISO 9000.

Objetivos

Los objetivos de esta ponencia son los siguientes:

1. En el plano conceptual, clarificar la diferenciación entre calidad de diseño y calidad de conformancia.
2. En el plano filosófico, establecer la íntima relación de la calidad con el problema de la variación.
3. En el plano operativo, destacar el ineludible rol que los diagramas de control estadístico de calidad tienen para hacer efectiva la calidad y realidad la mejora continua.

Texto

Hay bibliotecas que cuentan con sistemas computarizados accesibles a los usuarios, para que ellos sepan de modo rápido sobre la existencia de algún libro en su acervo bibliográfico, de su disponibilidad y ubicación, mientras que otras bibliotecas disponen sólo de sus libros con sus sistemas tradicionales de organización. Si alguien afirma que las bibliotecas con tales sistemas computarizados son de mejor calidad que las que no cuentan con esos avances tecnológicos, se estará refiriendo al concepto de calidad en cuanto diseño.

Si refiriéndose a alguna biblioteca, con o sin sistemas computacionales, alguien expresa que el servicio es magnífico y la atención esmerada para sustentar que es una biblioteca de suprema calidad, estará refiriéndose al concepto de calidad en cuanto conformancia.

Se podrá, en consecuencia, establecer la calidad de diseño en función del número de volúmenes, de revistas científicas, de espacios para la lectura, de condiciones acústicas, de la definición de responsabilidades para quienes trabajan en ellas, y esto dará diferentes calidades de diseño. Para juzgar cuáles son mejores que otras tendremos dificultades, porque encontraremos situaciones donde algo adicional no necesariamente será un beneficio, pero siempre podremos evaluar las calidades de diseño con base en lo razonable que resultan para atender las necesidades que pretenden satisfacerse.

En contrapartida, la calidad de conformancia puede evaluarse de maneras más rigurosas y precisas, porque en este caso se trata de medir la extensión en la cual las bibliotecas están cumpliendo las funciones definidas en su diseño. Si la biblioteca con sistemas com-

putacionales frecuentemente no puede dar el servicio informático a sus usuarios porque se “cae” el sistema casi a diario, entonces estaremos ante una biblioteca con una pobre calidad de conformancia, mientras que si otra biblioteca sin esos avances tecnológicos funciona en estricto apego a lo que establece su diseño, estaríamos hablando de una institución de suprema calidad de conformancia.

La calidad de diseño se establece en función de las necesidades a satisfacer y de las posibilidades económicas para el proyecto. Nadie debe avergonzarse por la calidad de diseño de su institución o de su producto o servicio. Existe como tal para resolver un problema específico con las restricciones correspondientes. En cambio, la calidad de conformancia tiene que ver con el profesionalismo y responsabilidad con los cuales desempeñamos nuestras labores. La calidad de conformancia es nuestra directa responsabilidad como encargados de realizar una labor administrativa o de producción.

Aunque parezca paradójico, la más modesta definición de calidad de conformancia eclipsa a menudo a la calidad de diseño. No es extraño que productos o servicios con excelente calidad de conformancia superen a otros con mejor calidad de diseño, si ésta no viene acompañada por la calidad de conformancia.

La íntima relación de la calidad con el problema de la variación

La piedra angular de la calidad es la orientación al cliente o al consumidor, que representa la preocupación por entender sus necesidades y anhelos, para fincar en su satisfacción el éxito de nuestras empresas o instituciones.

Se debe a Parasuraman la afirmación que establece que la satisfacción de los clientes o usuarios respecto de los productos o servicios que reciben, se da en el contraste entre la percepción que tienen sobre estos productos o servicios que les ofrecemos y la expectativa que sobre ellos tenían. Entre más coincidentes sean las expectativas y las percepciones, mayor satisfacción se generará y se pensará que nuestros productos o servicios son de calidad.

Es claro, en consecuencia, que tendremos clientes o usuarios satisfechos porque tengan una pobre idea de lo que les podemos ofrecer, y clientes insatisfechos porque, por alguna razón, han sobreestimado nuestra oferta de servicio o nuestros productos. En el primer caso tendríamos un cliente engañado y en el segundo un cliente que nos trata injustamente. Ambas condiciones son indeseables.

Debemos entonces procurar un empate entre lo que podemos ofrecer y lo que los usuarios o clientes esperan recibir. Aunque existen varios puntos de empate, el más sensato se logra cuando clientes y usuarios están plenamente conscientes de cuál es la calidad de diseño de nuestros productos o servicios y nosotros ofrecemos productos o servicios de suprema calidad de conformancia, esto es, cuando les damos justo lo que ellos esperan.

Por lo anterior, resulta que una labor importante es mantener informados a nuestros clientes o usuarios de qué es exactamente lo que pueden esperar de nosotros y cumplirles a cabalidad.

Queda entonces establecido que una vez que se logra una justa comprensión entre nuestros clientes o usuarios de lo que de nosotros pueden esperar, lo que resta para lograr su satisfacción es garantizar la calidad de conformancia. Dicho de otro modo, que no haya mucha variación entre expectativas y percepciones de los clientes y tampoco mucha variación entre las cualidades de los productos o servicios específicos que reciben y las cualidades que de acuerdo al diseño deben tener. Esto es, los problemas de calidad se reducen al problema de reducir variaciones en percepciones, por una parte, y de desempeño laboral por la otra.

Los diagramas de control estadístico de calidad y la mejora continua

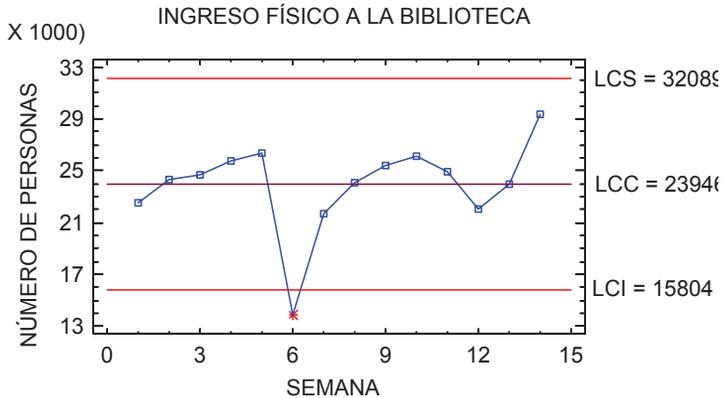
La variación está presente en todos los fenómenos naturales y sociales. Establecer un diseño de calidad para satisfacer la necesidad de un grupo social encontrará distintas opiniones entre las personas que lo conforman. Una vez decidido un diseño de calidad, los resultados de nuestros esfuerzos también variarán, así como la percepción que de ellos se genere en nuestros clientes o usuarios.

La respuesta científica a los problemas de variación es la ciencia estadística. Para los problemas de variación relacionados con el diseño de productos se aplica el diseño experimental, para evaluar las opiniones de clientes y usuarios se hacen las encuestas y para evaluar la evolución en el desempeño de los procesos o en la misma opinión de los clientes se utilizan los diagramas de control estadístico.

De las ramas de la ciencia estadística mencionadas en el párrafo anterior, las encuestas tienen que ver con la orientación al cliente, el diseño experimental con la calidad en cuanto diseño y los diagramas de control con la calidad en cuanto conformancia.

Los diagramas de control son la herramienta fundamental para estar al tanto de lo que ocurre en nuestras organizaciones. Un ejem-

plo real se muestra en la figura siguiente, y corresponde al número de visitantes en la Biblioteca de la Universidad de Monterrey. Los datos corresponden a las últimas catorce semanas.



Se aprecia en este diagrama que cada punto corresponde al número de personas que ingresaron a la biblioteca. Las líneas en color rojo representan los límites de control inferior y superior, entre los cuales se encuentra el límite de control central.

El beneficio de un diagrama de control es que nos informa si las variaciones que observamos se pueden considerar normales, como ocurrió en las primeras cinco semanas, o si podemos pensar que algo está ocurriendo que nos afectó el proceso, como sucedió en la sexta semana, cuando el número de visitantes fue menor que el límite de control inferior. En este caso decimos que tenemos una alerta negativa y buscamos una explicación al respecto. Una vez con la explicación, se decide la acción a tomar para tratar de corregir el problema.

Siguiendo con el diagrama, se observa que entre la semana séptima y la decimotercera, el comportamiento fue muy normal (en torno al límite de control central y alejados de los límites superior e inferior), pero en la semana decimocuarta el número de ingresos se acercó al límite de control superior, lo cual indica una advertencia positiva. Lo indicado en este caso es también buscar una explicación al porqué de este incremento y en función de la explicación decidir qué acción tomar.

La aplicación de diagramas de control en las variables críticas de un proceso, nos da la confianza de que no tendremos sorpresas. Significa estar al tanto de lo que ocurre, previniendo situaciones que deterioran la calidad y aprovechando las oportunidades de mejora que surgen del análisis de los puntos que indican alertas o advertencias.

Es importante notar que los límites de control deben recalcularse periódicamente, buscando cada vez una mayor exigencia sobre la base de los propios avances que logremos. Cuando se realiza consistentemente el recálculo de límites, se obtiene una forma muy efectiva para lograr la mejora continua.

Conclusiones

1. La calidad de diseño es la respuesta conceptual a los requerimientos del cliente.
2. La calidad de conformancia es la realización concreta, específica de la calidad de diseño. Hacer las cosas como debe ser.
3. Se logran avances en la calidad cuando se reduce la variación.
4. El instrumento metodológico para el control de la variación es el diagrama de control estadístico de calidad, pero los avances se hacen efectivos en la medida en que se pone en juego el conocimiento experto para resolver los problemas.
5. Es conveniente que busquen asesoría de un estadístico profesional, que tenga al menos maestría en estadística.
6. Si deciden certificarse en ISO o cualquier otro sistema de calidad, deben tener presente que los aspectos estadísticos no son sólo importantes, sino imprescindibles.

Bibliografía

- Borrego, Salvador (1995). *Calidad, productividad y pendejez política*. Oficio Ediciones, Monterrey, N. L. 113 p.
- Borrego, Salvador (1997). *Más allá de la encuesta política*. Oficio Ediciones, Monterrey, N. L. 82 p.
- Deming, W. Edwards. *Salga de la crisis*.
- Owen, D. B. (1989). *Beating Your Competition Through Quality*. Marcel Dekker, Inc. 129 p.

Cultura y gestión de la calidad en una biblioteca universitaria peruana

MILAGROS ANGÉLICA MORGAN ROZAS
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

Introducción

Se dice que la calidad es un proceso que no tiene fin y que, además, para que ocurra en una organización debiera llegar a ser parte de su cultura y de la forma como es gestionada. De lo contrario, está condenada a ser sólo una moda que genera mucha frustración y desencantos.

La experiencia del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) da cuenta de los factores culturales y de gestión que hacen posible que la organización por procesos e indicadores logre los beneficios esperados, especialmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la universidad y sus grupos de interés.

Objetivos

1. Presentar la experiencia del Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) en la aplicación de un modelo de gestión de la calidad.
2. Señalar los factores críticos de éxito de dicha experiencia, así como los beneficios obtenidos y los retos para el futuro.

Antecedentes

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) es una universidad de carácter privado, creada en enero de 1994 mediante una ley del Congreso de la República del Perú. Inició sus clases en septiembre de 1994, con 320 alumnos, 60 profesores y 40 administrativos. Empezó ofreciendo siete carreras (Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil, Arquitectura,

Publicidad, Periodismo) en una sola sede o campus ubicado en el distrito de Surco, perteneciente a la ciudad de Lima (Perú).

Desde el inicio de sus operaciones, la comunicación de la UPC hacia los postulantes, sus padres de familia, las autoridades públicas y la comunidad en general puso énfasis en los siguientes puntos: alta calidad académica y de servicios, modernidad e innovación en el modelo pedagógico y en la gestión de la universidad. Para citar un ejemplo, la UPC fue la primera universidad en el Perú que propuso una nueva modalidad de ingreso o admisión. Hasta ese momento, el único medio de incorporación a las universidades peruanas se daba a través de un examen de admisión, aplicado de forma independiente por cada centro de estudios, en el que las posibilidades de ingreso eran, en el mejor de los casos, de un alumno admitido por cada siete postulantes. La UPC cambió esta situación al crear el programa denominado Selección Preferente, que consiste en una evaluación que considera el desempeño de los estudiantes en los tres últimos años de sus estudios escolares, así como la aprobación de una entrevista y el llenado de una “hoja de vida”, conducida por dos especialistas, que mide o pronostica el éxito del alumno en la universidad a través de criterios como capacidad analítica, pensamiento crítico, conciencia social, creatividad, expresión oral y escrita, ajuste social, entre otros.

Dicho programa recibió muchas reacciones y críticas de parte de las otras universidades; sin embargo, con el tiempo se dieron cuenta del valor de esta innovación al admitir a los mejores estudiantes de las escuelas secundarias sin tener que hacerlos pasar por una prueba de una duración mínima de cuatro horas, que generaba mucho estrés, angustia y frustración en el caso de que no logaran ser admitidos. A la fecha, la mayoría de las universidades peruanas, sobre todo las que lo rechazaron en un comienzo, han incorporado un programa muy similar.

A noviembre de 2004, la UPC ofrece 17 carreras, cinco diplomados, tres maestrías y un doctorado. Su población está compuesta por 4,500 estudiantes, 700 profesores y 400 administrativos. Cuenta ahora con dos sedes y tres bibliotecas.

Necesidad de un plan para la introducción y sostenimiento de la cultura y gestión de la calidad

La UPC se dio cuenta desde un inicio que su carácter creativo e innovador y sus expectativas de crecimiento debían estar acompañados de una cultura organizacional que privilegiara el valor de la calidad,

entendiéndola como la capacidad de la universidad de conseguir y comprobar la satisfacción de las necesidades de formación profesional y humana de sus estudiantes. Considero que trabajar por la calidad académica y de los servicios es la única forma de darle sostenimiento a un proyecto educativo que se ha propuesto perdurar y crecer en el cumplimiento de su misión: “formamos líderes íntegros e innovadores y realizamos propuestas para la creación de una nueva realidad”.

En 1995, las autoridades de la universidad expresaron su compromiso con la calidad y, como punto de partida, realizaron algunos esfuerzos a través de un equipo conformado por directores de la UPC, quienes propusieron un plan para describir y medir sus procesos. Luego, se contrató a un consultor externo que recomendó una metodología para documentar los procesos de la organización. Este intento falló porque el consultor no logró empatía con el personal de la universidad, las políticas sobre el desarrollo de los recursos humanos aún no estaban definidas y el seguimiento de los avances del plan de calidad se frustró, entre otros factores, por no contar con un responsable dentro de la organización que pudiera dedicarle el tiempo suficiente a este proyecto.

Finalmente, la universidad decidió observar casos de éxito en la aplicación de programas de calidad en empresas y organizaciones peruanas y extranjeras. Así, identificó a una empresa peruana fabricante de cervezas que, a partir de su programa de calidad, había logrado mejoras significativas en la satisfacción de sus clientes, en la reducción de costos innecesarios y, por tanto, en los resultados económicos del negocio.

En consecuencia, la UPC optó por contratar a la consultora que trabajaba con dicho fabricante y creó, en 1998, la Dirección de Calidad, área que asumió el liderazgo del programa. La consultora recomendó un programa de gestión de la calidad que sigue las pautas del modelo Malcolm Baldrige para fines de comparación internacional y que, además, se adapta a las características y naturaleza particular de la universidad.

Programa de gestión de la calidad con las pautas del Modelo Malcolm Baldrige

Malcolm Baldrige (1922-1987) fue un reconocido directivo de firmas norteamericanas y fungió como secretario de Comercio durante el gobierno de Ronald Reagan. En reconocimiento a su contribución,

el gobierno de los Estados Unidos de América, en asociación con el sector privado, creó el programa o premio a la calidad nacional que lleva su nombre. Se creó para impulsar el desarrollo económico y la competitividad de su país.

Dicha iniciativa se sustenta en criterios de excelencia organizacional cuyos objetivos son: 1) apoyar a las empresas a fin de que mejoren sus capacidades y prácticas en ese aspecto; 2) facilitar la comunicación y el intercambio de mejores prácticas entre las empresas norteamericanas; 3) servir de herramienta de trabajo para entender y gestionar el desempeño de la organización, así como guiar el proceso de planeación y entrenamiento del personal.

La UPC aceptó la propuesta del consultor porque encontró que el modelo de Malcolm Baldrige le permitía trabajar, de forma sistémica e integral, en todos los aspectos de la organización que influyen en el éxito o fracaso de los programas de gestión de la calidad. Por otro lado, lo consideró un buen referente para comparar su desempeño con empresas denominadas “de clase mundial” y fijarse, así, metas de mejora. Asimismo, fue considerado como una herramienta útil de comunicación de los elementos del sistema de gestión y de las prácticas que deben promover los líderes de la universidad.

Los criterios de excelencia organizacional del modelo de Malcolm Baldrige se basan en valores (*core values*) y principios: liderazgo visionario, orientación al cliente o usuario, aprendizaje personal y organizacional, valoración del recurso humano (empleados y servicios de terceros), agilidad para cambiar y adaptabilidad, capacidad de anticipación y orientación hacia el futuro con relaciones de largo plazo, gestión hacia la innovación, gestión basada en hechos (*facts*) a través de medidas de desempeño e indicadores, responsabilidad pública y ciudadanía, enfoque hacia resultados y la creación de valor para todos los grupos de interés (*stakeholders*), perspectiva sistémica (alineamiento y capacidad de síntesis: mirar la organización como un todo y, a la vez, enfocarse en lo que es más importante para el negocio).

De acuerdo al modelo, estos criterios están integrados en siete categorías: 1) liderazgo; 2) planeamiento estratégico; 3) enfoque en el consumidor y el mercado; 4) información y análisis; 5) énfasis en los recursos humanos; 6) gestión de procesos; 7) resultados del negocio.

Puesto que el presente documento forma parte de la mesa redonda II “En busca de la calidad: normas e indicadores”, este texto se concentrará en la descripción y análisis de las mejoras que ha al-

canzado el Centro de Información de la UPC dentro de la categoría de gestión de procesos del modelo de Malcolm Baldrige.

Gestión de procesos en el Centro de Información de la UPC

El Centro de Información fue una de las primeras áreas de la universidad que se involucró en el modelo de gestión de la calidad basado en el programa Malcolm Baldrige. No sólo participó en la aplicación de los principios y la metodología de la gestión por procesos, sino que formó parte del equipo que adaptó dicha metodología de acuerdo a las necesidades y características de la universidad.

Siguiendo el ritmo de crecimiento de la UPC, al cabo de diez años su Centro de Información pasó, para referir algunas cifras, de un ambiente inicial de 80 mt² a ocupar tres pisos de un edificio, asignándole 1,200 mt²; de una colección de 1,000 a 25,000 volúmenes; de un equipo de cuatro personas a 38 colaboradores; de ser sólo una biblioteca central a tener dos bibliotecas periféricas con 300 mt² cada una.

El Centro de Información de la UPC está conformado por bibliotecas de estante abierto que ofrecen múltiples servicios y facilidades, además del préstamo a casa, la consulta del catálogo en línea o la lectura en sala de distintos tipos de documentos (libros, revistas, videos, CD's, DVD's, etcétera). En su página en Internet (www.upc.edu.pe) es posible obtener mayor información sobre facilidades tales como el estante virtual, la reserva de libros por el catálogo en línea, el préstamo entre las sedes del Centro de Información, el préstamo auto asistido, el bibliotecario *on line*, la síntesis informativa empresarial, el servicio *e-journal*, la biblioteca virtual de revistas, las salas de trabajo en grupo, las salas de computadoras, la red inalámbrica de área local, los servicios de impresoras, *scanner*, etcétera.

La metodología para la gestión por procesos adoptada por la UPC se divide en dos etapas (que podrían ejecutarse de forma independiente): 1) normalización de procesos; y 2) proyectos de mejora.

La etapa de normalización tiene por objetivos definir y delimitar los procesos centrales de un área; describir los insumos, actividades y los resultados de los mismos; conocer su desempeño a través de medidas de eficiencia (aprovechamiento de recursos como tiempo, esfuerzo, dinero, etcétera) y de efectividad (si los resultados o el producto final del proceso coinciden con las especificaciones iniciales y si satisfacen las necesidades de los clientes); establecer las pautas o especificaciones que aseguren que los procesos se cumplan de

acuerdo a lo previsto; realizar mejoras que resulten evidentes en esta etapa en la que los procesos se ponen bajo control.

Hacia mayo de 2000, el Centro de Información de la UPC logró identificar y normalizar todos sus procesos, nombrándolos de la siguiente forma:

- Adquisición de documentos de apoyo a la enseñanza.
- Selección, suscripción y renovación de revistas.
- Formación de usuarios.
- Circulación de documentos.
- Atención de solicitudes del servicio *e-journal*.
- Atención del servicio de referencia.
- Servicios de impresión, *scanner* y casilleros (*lockers*).
- Asignación de recursos.
- Comercialización de publicaciones en la Librería Universitaria.
- Atención de solicitudes de grabación de eventos.
- Grabación de programas, seminarios, talleres y cursos.

Además de los procesos que normalmente se realizan en una biblioteca universitaria, el Centro de Información de la UPC tiene a su cargo la gestión del administrador de contenidos de los portales de la universidad, así como un área que brinda servicios a las unidades de *marketing* a fin de mantener la base de datos centralizada de clientes (con normas de ingreso, al igual que en el caso de las bases de datos bibliográficas) y se encarga de la gestión de los envíos de correspondencia (física y por correo electrónico). En esta área se han normalizado, por ejemplo, los procesos de: distribución de información, control de información, depuración de duplicados, preparación de extractos (listas de personas que reúnen el perfil de un curso o programa).

Cada proceso cuenta con un archivo o carpeta (física y digital) que está compuesto de lo siguiente: a) un gráfico con la acotación o delimitación del proceso (bajo el esquema de entrada-proceso-salida); b) diagrama de flujo, que incluye todas las actividades del proceso y su secuencia, así como los actores o puestos que tienen responsabilidad sobre cada una; c) manual u hoja que define los indicadores de proceso (eficiencia) y de producto (efectividad); d) texto de las normas o instrucciones del proceso; e) histograma o gráfico de tendencias del comportamiento de cada indicador.

La etapa de normalización ha sido concebida como un proceso continuo que llega a formar parte del día a día de la organización.

No se agota en la elaboración de los documentos arriba mencionados o su colocación en un repositorio. Es fundamental que esté acompañado del seguimiento al desempeño de los indicadores a fin de realizar mejoras en el proceso y evitar comportamientos irregulares o sin control. Para ello, la UPC utilizó el esquema del “semáforo”, con el objeto de mostrar el nivel de desempeño del indicador. Los rangos de cada nivel fueron establecidos por el equipo responsable del proceso en función de las expectativas de eficiencia y efectividad (tanto del personal como de los usuarios), o de lo mínimo que podrían esperar respecto a su comportamiento.

Un ejemplo de mejora, obtenida a partir de la observación del indicador “rapidez en la circulación de documentos” (mide la percepción del usuario respecto al tiempo en el que es atendido en los módulos de préstamo), es haber acertado pasos o eliminado controles innecesarios en el sistema integrado de la biblioteca. También propició la creación del módulo de préstamo auto asistido. Como consecuencia, se redujeron las colas (un usuario invierte máximo un minuto en el préstamo de un promedio de uno a dos documentos por vez) y el indicador se acercó a los niveles esperados.

En el caso del Centro de Información de la UPC, la etapa de proyectos de mejora se aplicó una vez concluida la normalización de sus procesos. Se llevaron a cabo con la finalidad de mejorar el desempeño de indicadores que estaban muy por debajo del nivel esperado o no habían experimentado cambios luego de la normalización.

Después de un análisis y la asignación de prioridades en la mejora de los indicadores o problemas que requerían mayor atención, se formaron equipos de trabajo a fin de llevar a cabo los proyectos de mejora. Cada uno consideró los siguientes pasos: 1) seleccionar el problema; 2) clarificar y subdividir el problema; 3) analizar las causas en su raíz; 4) establecer niveles exigidos; 5) definir y programar las soluciones; 6) implantar y verificar las soluciones; 7) identificar las acciones de garantía.

Después de revisar el trabajo realizado desde 1998 hasta la fecha, es posible identificar factores críticos de éxito que han permitido que la gestión por procesos e indicadores sea parte del quehacer del Centro de Información, incorporando sistemáticamente el ciclo de la mejora continua (planear, ejecutar, controlar y actuar). Se trata de los siguientes:

- Convicción y compromiso de las autoridades de la universidad y de la Dirección del Centro de Información acerca de la necesidad y los beneficios del modelo de gestión de la calidad.
- Cultura organizacional que incentiva la creatividad y la innovación y a la vez fomenta el orden y el trabajo en equipo.
- Visión sistémica del programa de gestión de la calidad, que no sólo considera el aspecto de los procesos, sino también a los demás elementos que influyen en su calidad.
- El despliegue del modelo hacia toda la organización permitió el intercambio de mejores prácticas y una perspectiva integral de los procesos, dado que muchos de ellos trascienden un área en particular.
- Participación de todo el personal de la universidad en las sesiones de entrenamiento y en los equipos de normalización y mejora.
- Elección y monitoreo de indicadores que realmente se pueden medir (en términos de costo, tiempo, acceso y esfuerzo) y que ofrecen oportunidades de mejora.
- Seguimiento de los avances de los equipos a través de reuniones periódicas, premiación a los equipos que lograron mejoras importantes (incentivo a cada integrante y destino de fondos para la ejecución de las mejoras).
- Jornada de presentación trimestral de los indicadores del área a cargo de los responsables de los procesos. Se realiza ante el vicerrector administrativo y se invita a directores de otras áreas.
- Publicación de los gráficos de los indicadores en paneles dentro de las oficinas y en el portal interno del Centro de Información.
- Tiempo dentro de las reuniones con cada jefe para revisar y analizar el desempeño de los indicadores que están a su cargo, e identificar oportunidades de mejora.

Como resultado, el Centro de Información ha obtenido beneficios que pueden observarse en diferentes aspectos, como:

- *Orden.* El personal conoce sus responsabilidades y las de los demás miembros del Centro de Información. Esto redundó en el usuario, dado que es sencillo orientarlo y dirigirlo a la persona o área correspondiente.
- *Actitud del personal.* En vez de plantear sólo los problemas, están atentos a las posibilidades de mejora que puedan realizarse. Ante una dificultad o situación no prevista, buscan una solución,

y si ésta implica un cambio o adición en las normas, entonces formulan su propuesta.

- *Capacidad para desarrollar nuevos servicios.* Muchos han surgido a partir de las oportunidades de integración, simplificación de tareas o identificación de desconexiones al interior de los procesos, no sólo del Centro de Información sino de otras áreas de la universidad.
- *Alineamiento de expectativas.* Las especificaciones del producto final coinciden con el resultado del proceso, es decir, se entrega lo que se promete.
- *Facilidad de replicación de servicios.* Dado que los procesos del Centro de Información están normalizados, ha resultado más sencillo crear bibliotecas periféricas en menor tiempo y los esfuerzos se han concentrado en conocer las necesidades específicas de la población que atenderán.
- *Economía de escala.* Se analizaron las ventajas y desventajas de centralizar un conjunto de tareas, como las de adquisición de documentos (compras, canjes, donaciones y suscripciones), catalogación, clasificación, indización y preparación física. Por otro lado, también se identificaron procesos que debían realizarse de forma descentralizada, como la selección de los documentos a adquirir y el servicio de referencia. Por otro lado, se transfirió a terceros (entidades fuera de la universidad) algunos procesos que no forman parte de la actividad central del Centro de Información y que, por tanto, éste no cuenta con la especialización para asumirlos (gestión de la librería, servicio de fotocopiado, empaste y reparación de libros).
- *Imagen del Centro de Información.* Las autoridades y el personal de la universidad se han formado una percepción positiva sobre su gestión, el valor actual y potencial que agregan a la organización, y los servicios que ofrecen a los alumnos, profesores y a ellos mismos. Inclusive, toman al Centro de Información como referente y lo invitan a participar en familias o equipos, como el de formulación del proceso de planeamiento en la universidad.

Dado que la gestión de la calidad es en sí misma un proceso que no tiene fin, el Centro de Información de la UPC tiene previsto continuarla a través de las siguientes estrategias:

- Participación en equipos de normalización de procesos interfuncionales, con el fin de conectarlos con los procesos internos

del área. Por ejemplo, se viene trabajando en el proceso de elaboración del sílabo de los cursos y, como resultado, se definió el indicador “porcentaje de la bibliografía de los cursos que se encuentra en el Centro de Información”. Como proyecto de mejora, se propuso incrementarlo de 89 por ciento a 95 por ciento para el último semestre de 2004. Una de las acciones de mejora ha sido la colocación de la referencia o cita de cada documento de la bibliografía en el aula virtual de cada curso: al hacer *click* sobre cada una, se abre la ficha del catálogo en línea del Centro de Información. Anteriormente, se tenía que ubicar la bibliografía en el formato impreso del sílabo.

- Comparación de los indicadores del Centro de Información con los establecidos en la norma ISO 11620, con el fin de determinar la factibilidad y utilidad de incorporarlos dentro de la evaluación de sus procesos y servicios. Este trabajo ha sido iniciado por una de las colaboradoras del Centro de Información de la UPC, como parte de su informe para obtener el título profesional.
- Comparación de indicadores entre los miembros de Altamira, Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas (fundado en noviembre de 2001), con el fin de establecer marcos de referencia y definir los estándares de calidad de las bibliotecas académicas en el Perú.

Conclusiones

- Para que un modelo de gestión de la calidad tenga éxito, la experiencia del Centro de Información de la UPC ha demostrado que éste debe ser capaz de lograr una transformación al interior de la organización, tanto en su cultura como en la forma en la que es gestionada.
- Los procesos de las bibliotecas universitarias deben enfocarse como parte de procesos más amplios que suceden en la universidad y medir su contribución a la eficiencia y efectividad de los mismos. A partir de esto último es que las bibliotecas podrán demostrar, sin lugar a dudas, el valor que aportan a la universidad.

Bibliografía

- Baldrige National Quality Program (2000). *Criteria for performance excellence*. Maryland: Baldrige National Quality Program. 60 pp.
- Caparó Coronado, Karina Jessica (2004). *Informe profesional: aplicación de estándares internacionales en la evaluación de la calidad de*

- los servicios del Centro de Información de la UPC, el caso del proceso de circulación de documentos*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. EAP Bibliotecología y Ciencias de la Información. Tesis Lic. 102 pp.
- Pritchard, Sarah M. (1996). *Determining quality in academic libraries*. pp. 572-594. En: *Library Trends*, vol. 44, núm. 3 (1996).
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (2000). *Modelo de gestión con calidad de la UPC*. Lima: UPC. 6 pp.

Consortios de bibliotecas para la adquisición de revistas científicas internacionales en línea

ROSALY FAVERO KRZYZANOWSKI

Fundación de Amparo à Pesquisa, Sao Paulo, Brasil

Introducción

Esta presentación se centrará en los siguientes consorcios:

- ProBE. El Programa Biblioteca Electrónica es un consorcio estatal, creado en el año 1999, en el estado de São Paulo, con apoyo de la Fundación de Amparo à Pesquisa (Fapesp).
- El Portal Brasileño de Información Científica es un consorcio nacional, creado en 2001 con financiamiento de una agencia gubernamental federal denominada CAPES (Coordinación de Mejoramiento de los Profesionales de Nivel Superior), en el Ministerio de Educación.
- Copere es un nuevo consorcio nacional, creado en 2003 y coordinado por Senac (Servicio Nacional para la Calificación de Profesionales en las Áreas Comerciales).

Desarrollo de los consorcios

ProBE (<http://www.probe.br>)

Este consorcio, pionero en Brasil, se creó en el año 1999 por Fabesp, con el objetivo de reunir las instituciones públicas de enseñanza superior y las de investigación en el estado de Sao Paulo.

En 2002 fue absorbido por el consorcio nacional Capes. Durante el periodo que Fabesp patrocinó a ProBE, se hizo la adquisición y el mantenimiento de las bases de datos científicos de información, para mejorar y ampliar las actividades de cooperación respecto a los recursos entre las instituciones miembros.

Como resultado del trabajo, el universo de ProBE estaba integrado por: 2,340 revistas académicas internacionales en línea de varios editores (*Science Academic Press, High Wire Press, Gale Group, MIT and Blackwell*, éstas dos últimas por EBSCO), así como por las revistas electrónicas de SciELO (que es la base de datos de revistas brasileñas de acceso abierto), 140,000 usuarios potenciales, 136 bibliotecas, 41 instituciones miembros.

Portal Brasileño de Información Científica (<http://www.periodicos.capes.gov.br>)

Así como ProBE se creó en un estado de Brasil, el Portal Brasileño de Información Científica es un consorcio nacional, patrocinado por una agencia gubernamental federal (CAPES). Este consorcio fue creado en el año 2001, con la finalidad de proporcionar el acceso de información electrónica para las instituciones de enseñanza superior de Brasil, a fin de reducir las diferencias regionales del país. Considerando esta finalidad, en 2002 el consorcio de CAPES absorbió ProBE, utilizando su experiencia.

Actualmente, su universo está integrado por:

- 130 instituciones miembros en todo el país.
- Un millón de usuarios potenciales.
- 7,913 títulos de textos completos sobre las editoriales nombrados s en la figura 2.
- 80 bases de datos referenciales.

Esta colección incluye los títulos electrónicos de SciELO y Qualis (que es un directorio de revistas académicas, resultante de un sistema de evaluación cualitativa utilizado por CAPES).

Este consorcio es considerado un excelente recurso para optimizar la investigación y la calidad de enseñanza en Brasil, de acuerdo a acuerdo a la misión de CAPES.

Teniendo en cuenta el elevado costo de esta colección en 2003, después de varias negociaciones de renovación de contratos entre la CAPES y los editores, los costos de suscripciones de las revistas electrónicas y de las bases de datos han disminuido enormemente para el año 2004.

Basándose en la evaluación cualitativa y cuantitativa del uso, fue posible obtener un descuento de 22.47 por ciento sobre los costos existentes en 2003. Luego, fue posible suscribir más títulos y bases de datos con el con el mismo presupuesto disponible en 2003.

Requerimientos a la participación en el portal de periódicos CAPES

La participación en este consorcio nacional es permitida para instituciones: de enseñanza superior federal, de investigación que ofrezcan cursos de postgrado evaluados por CAPES, de enseñanza superior del Estado y municipales que proporcionen cursos de postgrado evaluados por CAPES, de enseñanza superior privadas con al menos un curso de doctorado, con evaluación por la CAPES con grado cinco o mayor.

Propuesta de colaboración

En este momento, el consorcio nacional de CAPES tiene un proyecto para intercambiar la experiencia con: otros países latinoamericanos, países africanos, otros países de lengua portuguesa y española.

Copere

Es otro consorcio brasileño creado en el año 2003, con el objetivo de promover el acceso a las revistas electrónicas para las instituciones de enseñanza superior privadas no incluidas en el consorcio de CAPES. Su universo está integrado por: ocho instituciones privadas, coordinadas por una de ellas (Senac), 9,500 títulos de texto completo de Thomson Gale, Ovid, Kluwer, Springer, Wilson y otros, 31 bases de datos referenciales de Cambridge, Silverplater, Ovid y Micromedex.

Con este consorcio fue posible obtener un descuento promedio de 50 por ciento sobre el costo ofrecido, individualmente, para cada institución.

Principales acciones de los consorcios

Considerando las funciones primarias de los consorcios, los siguientes pasos principales fueron llevados a cabo por éstos:

- Convenio entre la coordinación de cada consorcio y sus instituciones miembros (derechos y responsabilidades).
- Definición de la administración y del manejo de los consorcios.
- Selección de los títulos de la biblioteca electrónica de cada consorcio.
- Acuerdo de licenciamiento de las revistas electrónicas entre la coordinación de cada consorcio y los editores (contratos).
- Calificación de los recursos humanos (adiestramiento).
- Promoción para el uso de las revistas electrónicas (aculturación) y estímulo a sus usuarios potenciales.
- Evaluación continua del uso de los recursos de la biblioteca electrónica.

Evaluación del uso

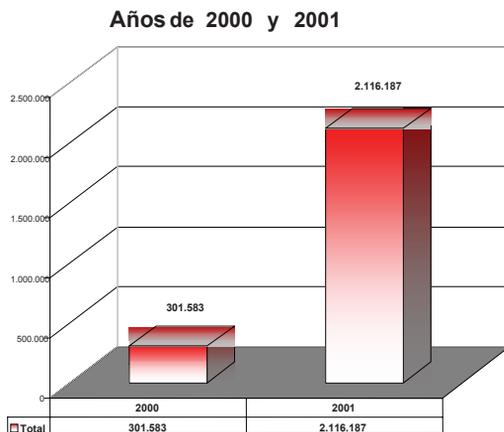
La evaluación del uso de colecciones fue ejecutada por los consorcios ProBE y CAPES para: obtener datos sobre la aceptación por la comunidad científica de las colecciones electrónicas y las interfaces de búsqueda disponibles, evaluar la adecuación de los títulos disponibles, hacer cambios en los títulos de la biblioteca electrónica, si fuera necesario. Estas evaluaciones fueron cualitativas y cuantitativas: en relación con la *evaluación cualitativa*, la opinión de usuarios se solicitó a través de una encuesta disponible en ProBE y en el Portal de CAPES en línea, durante tres meses.

Las respuestas a las preguntas abiertas presentaron puntos fundamentales y sugerencias, para ayudar a comprender las percepciones de los usuarios ante esta nueva manera de obtener acceso a los artículos de las revistas.

En relación con los *datos cuantitativos*, éstos se obtuvieron principalmente de los editoriales, refiriéndose al uso de las colecciones electrónicas. Un ejemplo de la evaluación cuantitativa acerca de la aculturación de las comunidades científicas (véase figura 1) se demostró en el consorcio ProBE, con la ampliación de los artículos bajados en el año 2001 en comparación con los bajados en el 2000.

Esta comparación muestra un aumento de más de 600 por ciento en el segundo año, que es un resultado muy bueno para ese consorcio. El costo unitario promedio de los artículos bajados en 2001 fue de cerca de 6 dólares.

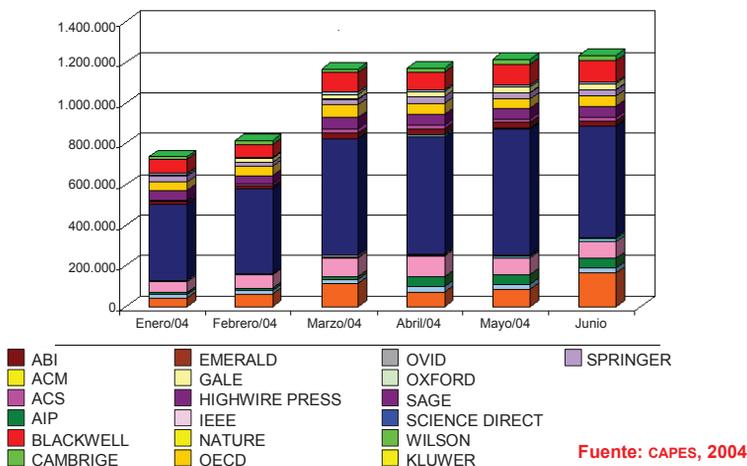
Figura 1. ProBE – Comparativo de los artículos bajados



A su vez, la estadística de uso de consorcio de CAPES (véase figura 2) indica un total de más de 6 millones de artículos bajados en el primer semestre de 2004. Considerando el uso de bases de datos, la estadística alcanza más de siete millones de búsquedas en el primer semestre de 2004.

El costo unitario del artículo bajado de colección se calcula en tres dólares.

Figura 2. Artículos bajados en 2004 = 6,348,271



5. Consideraciones finales

- Los usuarios confirmaron la aceptación de los consorcios y la necesidad de tener estas herramientas disponibles para el acceso en línea a la bibliografía científica internacional.
- La tasa de costo/beneficio de consorcios se consideró sumamente satisfactoria por Fabesp y CAPES, fomentando el desarrollo de acciones adicionales.
- Los consorcios actúan como un estímulo para las bibliotecas y sus miembros, con la finalidad de: a) reducir las suscripciones en el papel; b) evitar repeticiones de los títulos; y c) mantener sólo una suscripción de cada título.
- La función de las agencias de financiamiento, como Fabesp y CAPES, es esencial para patrocinar los consorcios, así como el mejoramiento de la infraestructura de las bibliotecas académicas.

- Los profesionales locales en información deben estar altamente comprometidos con el perfeccionamiento del uso de información electrónica, como una contribución al proceso de acceso al conocimiento y creación en Brasil, así como en otros países latinoamericanos y en el exterior.

Bibliografía

- Krzyzanowski, R. F.; Taruhn, R. Biblioteca eletrônica de revistas científicas internacionais: projeto de consórcio. *Ciência da Informação*, v. 27, n. 2, p. 193-197, maio/ago., 1998.
- Krzyzanowski, R. F.; Taruhn, R. Electronic Library for Scientific Journals: consortium project in Brazil. *Information Technology and Libraries*. v. 19, n. 2, p. 61-65, 2000.
- Krzyzanowski, R. F.; Taruhn, R. Uso da informação em suporte eletrônico: uma experiência do ProBE/Fabesp, *Revista USP*, v. 55, set./nov., p. 23-37, set./nov., 2002.

La cooperación es poder: la experiencia de las bibliotecas universitarias de Cataluña

JOAN MAJÓ I ROCA

Presidente del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya

LUÍS ANGLADA I DE FERRER

Director del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya

Introducción y resumen

Les agradezco la invitación que me han hecho a este XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios, que se desarrolla en el marco de la XVIII Feria Internacional del Libro de Guadalajara, invitación que me permitirá exponer las diferentes fases por las que ha pasado la cooperación entre las bibliotecas universitarias españolas y analizar con más detalle el funcionamiento y actividades de un consorcio, en este caso el formado por las bibliotecas universitarias de Cataluña.

Por circunstancias históricas, no podemos hablar de cooperación entre bibliotecas en España hasta los años ochenta. En este periodo la cooperación se centra en el desarrollo de asociaciones de bibliotecas especializadas y, por lo tanto, el protagonismo recae más en bibliotecas de facultad que en las de la universidad como sistema. A finales de los años ochenta y a principios de los noventa la cooperación tomó una nueva forma y se constituye Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias) como asociación de todas las bibliotecas de las universidades españolas. A finales de los años noventa Rebiun se organiza alrededor de un plan estratégico y, al mismo tiempo, empieza la formación de consorcios en diversas regiones o comunidades autónomas españolas.

Los consorcios han sido una de las novedades más influyentes en la realidad bibliotecaria mundial de los últimos cinco años. Su expansión territorial y en actividades los ha convertido en un fenómeno que ha cambiado profundamente las formas tradicionales de definir los servicios bibliotecarios. La creación de consorcios en España si-

que la pauta de la creación de consorcios en otras partes del mundo. Sus semejanzas y diferencias ilustran el mosaico de realidades de la cooperación bibliotecaria en estos momentos. El examen atento de las actividades que ha desarrollado el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) entre 1996 y 2003 es una muestra de las posibilidades de cooperación existentes en estos inicios del siglo XXI.

La labor cooperativa realizada entre las bibliotecas universitarias y los éxitos conseguidos con ella han sido tomados como modelo por la Generalitat de Catalunya. Nuestro gobierno ha decidido extender al resto de las bibliotecas catalanas los beneficios del trabajo cooperativo desarrollado en el marco de las universidades. Para el plazo 2004-2007 se propone un ambicioso plan de trabajo que tiene como objetivo final el de estructurar la totalidad de las bibliotecas en un sistema comprensivo y coherente que actúe como un conjunto para satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos de Cataluña.

La cooperación entre bibliotecas universitarias españolas

La cooperación entre bibliotecas en España empieza a presentar elementos relevantes a principios de los años ochenta y se estructura alrededor de la especialización.¹ Un primer tipo de cooperación se conforma con asociaciones de bibliotecas de la misma especialidad. Éstas fueron: la Coordinadora de Documentación Biomédica creada en 1983, Documat (matemáticas) en 1988, la Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura en 1991 y Mecano (ingeniería) en 1995. Estas asociaciones tuvieron un núcleo inicial en bibliotecas de facultades universitarias a las que se añadieron bibliotecas de hospitales (en el caso de la Coordinadora Biomédica) o de colegios profesionales (en el de arquitectura). Sus objetivos y actividades se centraron en la creación de catálogos colectivos temáticos y en facilitar el préstamo interbibliotecario.

A finales de los ochenta y principios de los noventa, la organización del conjunto de las bibliotecas de las universidades en sistemas

1. Lluís Anglada, "Cooperació bibliotecària a espanta", en *Ítem* (enero-junio, 1995), núm. 16, pp. 51-67 y José Antonio Merlo Vega, "La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas", en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 54 (enero, 1999), pp. 33-57.

bibliotecarios de universidad y la automatización de sus fondos² hizo que estas asociaciones se debilitaran. Esta evolución introdujo un segundo grupo de entidades cooperativas especializadas. Éstas gravitaron alrededor de los grupos de usuarios de los distintos sistemas automatizados usados en las universidades españolas. Así surge Ruedo (Dobis/Libis), el grupo de usuarios de VTLs (1991), el del programa Libertas (1994) y Rueda del programa Absys (1996). Los objetivos de estos grupos fueron ambiciosos en sus inicios: crear catálogos colectivos entre las bibliotecas que compartían el mismo *software*. El panorama de la automatización bibliotecaria en España cambió profundamente a mediados de los noventa y la existencia de grupos de usuarios de programas automatizados se mantiene viva aunque los objetivos de los mismos hayan dejado de incluir la creación de catálogos colectivos.

Más o menos en el mismo tiempo en el que surgen las asociaciones de bibliotecas especializadas nace una red de propósito general. En 1983 se produce la coordinación de diversos directores de bibliotecas universitarias para influir en la situación previa y posterior a la Ley de Reforma de las Universidades de 1984, a fin de conseguir para la biblioteca universitaria una organización moderna con recursos presupuestarios específicos. Este movimiento informal fue el embrión de Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias).³

Rebiun se constituye formalmente en 1988. Inicialmente fueron nueve las bibliotecas universitarias fundadoras, aunque su número creció a lo largo de los años sucesivos. Las actividades cooperativas se centraron y tuvieron importantes resultados en la formación, la mejora del préstamo interbibliotecario y en la edición en CD-ROM de los registros bibliográficos de las bibliotecas participantes. Rebiun se creó con el objetivo de ser un organismo estable en el que estuvieran representadas todas las bibliotecas universitarias españolas, para elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura bibliotecaria mediante la cooperación, llevar a cabo acciones cooperativas que supusieran un beneficio para los usuarios de las bibliotecas uni-

-
2. Lluís Anglada, Margarita Taladriz Mas, "Pasado, presente y futuro de las bibliotecas universitarias españolas", en *Arbor*, 157 (97), 617-618, pp. 65-88.
 3. "¿Qué es Rebiun?", en <http://www.crue.org/web-rebiun/Introduccion.html>, consultada en 9 de noviembre de 2004 y Mercè Cabo et al., "Un puente hacia el futuro: el Plan Estratégico de Rebiun", en *Bid, Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 10 (03), véase http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10cabo2.htm, consultada el 15 de noviembre de 2004.

versitarias, representar las bibliotecas universitarias ante organismos públicos y privados y para promover el intercambio y la formación del personal.

La creación de Rebiun coincidió en un momento de grandes cambios en las universidades españolas. La nueva ley facilitó la creación de nuevas universidades y la autonomía universitaria propició la reorganización y modernización de los servicios bibliotecarios. Mientras tanto, Rebiun creció en miembros, pero menos de lo esperado, sin conseguir que la mayor parte de las bibliotecas se integraran en la asociación nacional. En agosto de 1993 y aprovechando el Congreso de la IFLA en Barcelona, se celebró una reunión entre bibliotecas de diferentes universidades y, para el 24 de noviembre, se convocó la 1ª Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas (Codibuce). Estas conferencias anuales reunieron a la mayoría de las universidades e impulsaron actividades de formación, de confección de un anuario estadístico, de mejora del préstamo interbibliotecario y de redacción de unas normas y directrices para bibliotecas universitarias.

A lo largo de los primeros meses de 1996, las dos organizaciones iniciaron un proceso de confluencia que concentró todos los esfuerzos de cooperación en un solo organismo. En 1997, y con la voluntad de insertarse al máximo en el tejido universitario español, la nueva Rebiun (ahora formada por la totalidad de las bibliotecas universitarias) pasó a ser una comisión sectorial de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). El funcionamiento de Rebiun es simple. Tiene un plenario que se reúne anualmente, un Comité Ejecutivo y grupos de trabajo. Éstos son permanentes o temporales y se han ocupado del acceso a los documentos, del catálogo colectivo, de la documentación electrónica, de estadísticas, de evaluación, de gestión de las colecciones, de patrimonio bibliográfico o de recursos humanos.

A pesar de la refundación que supuso la fase descrita, Rebiun entró en una etapa de cierta rutina. Al mismo tiempo, la documentación electrónica empieza a incidir con fuerza en los servicios bibliotecarios y las funciones docentes de la universidad. En 2001 se planteó la necesidad de elaborar un plan estratégico como instrumento conductor de las actividades de Rebiun. La elaboración del plan se realizó a lo largo del 2002, a través de una comisión *ad hoc* que realizó un análisis DAFO y una encuesta entre los directores de bibliotecas para terminar estableciendo cuatro líneas estratégicas con sus ob-

jetivos estratégicos y operacionales para el periodo 2003-2006. Las áreas de actuación del plan⁴ son las siguientes: modelo de biblioteca universitaria, tecnologías de la información, recursos electrónicos de información y formación del personal. A partir de su aprobación se reorganizó la estructura de Rebiun y se trazó el primer plan anual.

Rebiun ha modificado en dos casos su estructura para adaptarse a las nuevas necesidades y para mantener, actualizar y mejorar sus objetivos iniciales. Con esto, “Rebiun nos revela con su ejemplo que la voluntad de mejora y la cultura común abierta a la cooperación son sus dos activos –intangibles pero fuertes– más importantes”.⁵ Mientras tanto, empezaron a aparecer unos nuevos órganos de cooperación: los consorcios de bibliotecas.

Los consorcios: el CBUC entre 1996 y 2004

El fenómeno de los consorcios surge en Estados Unidos en la segunda mitad de los años noventa, teniendo como principal objetivo la contratación conjunta de información electrónica.⁶ En este caso la influencia de las bibliotecas norteamericanas no tardaría en extenderse en todo el mundo con una rapidez que no se ha producido con otros cambios de tendencias en el mundo de las bibliotecas. La variedad de formas organizativas y de actividades de los consorcios puede sorprender pero es indicativa de su vitalidad.⁷

El caso español ilustra una tendencia generalizada: las nuevas formas de cooperación que surgen con los consorcios se sustentan en las relaciones continuadas y estrechas que sólo pueden mantenerse si el marco territorial es relativamente reducido. Esto produce que países de dimensiones pequeñas (como los países nórdicos, Grecia o Suiza) tengan consorcios nacionales, mientras que países de mayor

4. *Plan estratégico: 2003-2006*. (Madrid: Rebiun, 2003). Versión electrónica: <http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico.pdf>, consultada el 1 de noviembre de 2004.

5. Mercè Cabo, op. cit.

6. William Gray Potter, “Recent trends in statewide academic library consortia”, en *Library Trends*, 45(97)3, pp. 416-434.

7. Puede verse como ejemplo el caso de Europa en el excelente artículo de Tommaso Giordano, “Library consortium models in Europe: a comparative analysis”, en *Alexandria*, 14(02)1, pp. 41-52. Traducción castellana en <http://www.cbuc.es/11articles/Giordanotrad.pdf>, consultada el 22 de noviembre de 2004.

dimensión (como Alemania, Italia o España) tengan consorcios regionales.⁸

El primer consorcio español de bibliotecas universitarias nace en Cataluña (CBUC) en 1996, seguido por el de Madrid (Madroño) en 1999, el de Galicia (CBUG) y el de Andalucía (CBUA) en 2001 y Castilla-León (BUCLE) en 2003.⁹ En todos los casos podemos encontrar similitudes y diferencias entre sus actividades y formas de organización. Todos los consorcios dedican una parte muy importante de sus esfuerzos a la contratación conjunta de contenidos electrónicos. Al menos en el caso español, estas actividades de contratación empezaron por el acceso a bases de datos y se fueron desplazando rápidamente a la de revistas electrónicas. Estas últimas concentran en estos momentos la mayor parte de los esfuerzos de contratación de los consorcios españoles. Los libros electrónicos han empezado a ser también objeto de contrataciones conjuntas.

Vistos de cerca, los consorcios presentan algunas diferencias. Por ejemplo, los presupuestos varían desde los 0,5 hasta los 8 millones de euros; el personal se conforma desde ninguna persona contratada específicamente hasta por una plantilla de ocho personas; en algunos casos las actividades incluyen la creación de catálogos colectivos y en otros no... Desde 2002, los consorcios españoles coordinan sus esfuerzos. Esto condujo en 2003 a la primera contratación conjunta a escala española –que fue el Web of Science del ISI– con financiación estatal.

Los consorcios se parecen pero no son idénticos. Tienen en común ser una fuerza de dinamización y mejora de los servicios bibliotecarios. El examen atento del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) nos permite ver el funcionamiento y actividades de un consorcio consolidado.¹⁰ Cataluña es una de las 17

8. Podremos encontrar consideraciones generales sobre el funcionamiento de los consorcios en el texto de Marta Torres Santo Domingo, "Consortios, forma de organización bibliotecaria en el siglo XXI: una aproximación desde la perspectiva española", en *Consortios de Bibliotecas* (seminario, Cádiz, 24 al 26 de septiembre de 1998; Servicio Central de Bibliotecas de la Universidad de Cádiz, 1999), pp. 17-36.

9. Azucena Blanco Pérez, "University libraries consortia in Spain", en *Serials*, 16(03)1, pp. 53-55. Lluís Anglada y Núria Comellas, "Reti, cataloghi collettivi e consorzi in Spagna: l'esperienza del Consorci de biblioteques universitàries de Catalunya", en *Bollettino AIB*, 40(00)3, pp. 295-308. Miguel Duarte Barrionuevo, "New strategies in library services organization: consortia university libraries in Spain", en *Information Technology and Libraries*, 19(00)2, pp. 96-102.

10. Lluís M. Anglada, "Working together, learning together: the Consortium of Academic Libraries of Catalonia", en *Information technology and libraries*, 18(99)3,

regiones administrativas de España. Cuenta con una población de unos 7 millones de habitantes y un sistema de ocho universidades públicas y cuatro privadas.

El CBUC se fundó a finales de 1996 con la finalidad de mejorar los servicios bibliotecarios a través de la cooperación.¹¹ Sus miembros son las universidades públicas de Cataluña, la Biblioteca de Cataluña y el departamento de Universidades del gobierno catalán. El CBUC incorpora además miembros asociados (dos universidades privadas) y otras bibliotecas que participan en alguno de sus programas (por ejemplo, 47 bibliotecas en el caso del catálogo colectivo). Funciona a partir de un senado de unos 20 miembros que se reúne dos veces al año, un ejecutivo de siete personas que se reúne unas cuatro veces al año, una comisión técnica formada por los directores de las bibliotecas con reuniones cada dos meses y con una oficina técnica de ocho personas. Las actividades del CBUC dependen en gran parte de los 16 grupos de trabajo actualmente existentes.

La forma de trabajo es por consenso y a partir de un plan anual. La financiación ordinaria procede de la administración en 55 por ciento, de contribuciones de los miembros en 38 por ciento y de las que hacen las bibliotecas participantes en algún programa, que es de 7 por ciento. Las líneas de trabajo son tres: programas para aumentar la accesibilidad de los documentos, la Biblioteca Digital de Cataluña (BDC) y los programas para facilitar el cambio. La financiación de la BDC procede de la administración en 20 por ciento, de contribuciones de los miembros en 70 por ciento y de las que hacen las bibliotecas asociadas y participantes en la BDC en el 10 por ciento restante.

Los programas para la mejora de la accesibilidad de los documentos son básicamente dos: el Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña (CCUC) y el préstamo interbibliotecario (PI). El CCUC es un instrumento básico para mejorar la información bibliográfica, ahorrar costes en catalogación y establecer políticas coordinadas de compras. Actualmente incluye más de 2'600,000 títulos distintos que representan unos 5'000,000 volúmenes físicos. La media de catalogación por copia es superior al 70 por ciento y en él participan más de 150 bibliotecas distintas pertenecientes a 47 instituciones. El CCUC incluye más de 9,000 documentos electrónicos, mayoritariamente re-

pp. 139-144. Disponible en inglés en <http://www.cbuc.es/articles/Italeng.pdf>, y en español en <http://www.cbuc.es/articles/Italspa.pdf>.

11. Véase www.cbuc.es.

vistas pero también bases de datos, tesis doctorales a texto completo, libros electrónicos y portales temáticos.

Mientras que el CCUC sirve para localizar información, el programa de PI del CBUC permite disponer de la misma. El programa consiste en acuerdos económicos y de servicio, más un sistema de mensajería que viaja diariamente a un punto de cada biblioteca del CBUC. Los documentos (libros y revistas) suministrados por esta vía pasaron de ser 3,373 en 1996 a 29,797 en 2003. La satisfacción de los usuarios es muy alta. Una de las preocupaciones ha sido establecer un nivel de calidad del servicio. En estos momentos se suministran 97 por ciento de los documentos en nueve días o menos, y 84 por ciento se suministran en cuatro días o menos.

Como el resto de los consorcios mundiales, el CBUC despliega una parte importante de sus esfuerzos en la contratación de recursos electrónicos. La Biblioteca Digital de Cataluña (BDC)¹² del CBUC tiene por objetivo contratar un conjunto interdisciplinar de contenidos electrónicos, de forma que los recursos de información básicos sean los mismos para todos los miembros de la comunidad universitaria de Cataluña, independientemente de la universidad a la que pertenezcan. La BDC empezó su andadura en 1999 con la contratación de bases de datos por valor de unos 200,000 euros y en el año 2004 se ha contratado por un valor superior a los 7 millones de euros. Las bases de datos licenciadas son: Aranzadi, Business Source Elite, Econlit, Eric, FSTA, IEEExplore, MathScinet, Medline, PCI Full Text, ProQuest Medical library, PsyInfo, The Serials Directory, Web of Knowledge y Zentralblatt MATH. Se contratan también los paquetes de las editoriales: ACS, AIP, Blackwell, Elsevier, Emerald (MCB), JSTOR, Kluwer Academic Publishers, Springer y Wiley y 1,850 libros electrónicos de NetLibrary y Safari Tech Books Online y el conjunto de diccionarios Oxford Reference Online (ORO).

La BDC incluye dos servicios más: una base de datos de sumarios electrónicos y un servidor de tesis doctorales a texto completo. La base de datos de sumarios electrónicos incluye sumarios de 11,513 revistas. Éstos proceden en una parte importante de un proveedor comercial (EBSCO), de la Universidad Complutense y de la entrada de datos hecha por las propias bibliotecas que forman el consorcio. La base de datos incluye actualmente más de 6'000,000 artículos,

12. Lluís Anglada et al., "Licensing, organizing and accessing e-journals in the Catalan university libraries", en *Serials*, vol. 16 (2003), núm. 3, pp. 299-306.

facilita la consulta mediante palabras clave o autores, puede filtrar artículos disponibles en texto completo en la BDC y permite que los usuarios reciban por correo electrónico los sumarios de sus revistas preferidas. El servidor de tesis doctorales a texto completo recibe el nombre de TDR (Tesis Doctorales en Red) y actualmente incluye más de 2,050 tesis en este formato, procedentes de doce universidades.¹³ Recientemente, el CBUC ha sido elegido miembro del programa de tesis doctorales electrónicas que la Unesco mantiene para América Latina y el Caribe.

El CBUC mantiene, además, un conjunto diverso de actividades que tienen por objetivo facilitar la necesaria adaptación de las bibliotecas a los cambios tecnológicos y de necesidades de servicios. El más genérico de estos programas es el de explorar el futuro a través del encargo de informes que permiten (o no) empezar nuevas actividades. Así, un informe sobre tesis doctorales a texto completo generó el servidor TDR o, en estos momentos, esperamos que un informe sobre almacenes cooperativos permita establecer un depósito de libros y otros documentos de bajo uso. En este ámbito, el CBUC fomentó también la evaluación de los servicios bibliotecarios entre 1999 y 2002,¹⁴ lo cual ha tenido como resultado que en la primera convocatoria nacional de Certificación de Calidad de Bibliotecas Universitarias se certificaran cinco bibliotecas catalanas entre las siete que lo obtuvieron a nivel español. También se realizan actividades de formación. Éstas se dividen en cursos de alta especialización, de los que suele haber unos tres al año, y en la traducción de artículos relevantes que faciliten la formación continuada.

De bibliotecas universitarias a todas las bibliotecas: plan para 2004-2007

El sistema bibliotecario de Cataluña se compone de distintos elementos: la Biblioteca de Catalunya como biblioteca nacional y con funciones de protección del patrimonio bibliográfico, la mayor parte del cual está pendiente de catalogar de forma automatizada; unas 400 bibliotecas municipales agrupadas en dos redes independientes y con dos catálogos colectivos; unas 130 bibliotecas universitarias de

13. Lluís Anglada, "TDX: doing it together", en *ETD 2003* (Berlín, 2003). Véase <http://edoc.hu-berlin.de/etd2003/anglada-lluis/HTML/>, consultada el 23 de noviembre de 2004.

14. Véase el informe de síntesis en español y en inglés en: <http://www.cbuc.es/avaluacio>.

nueve universidades que conforman un conjunto organizado en un consorcio (CBUC) que presta diferentes servicios y que cuenta con un catálogo colectivo; bibliotecas escolares que no están coordinadas, a las que se deben añadir unos 80 centros de recursos que son centros de soporte a la docencia (con materiales bibliográficos para el profesorado) y unas 150 bibliotecas especializadas, sin coordinación entre ellas.

El restablecimiento de la democracia en España supuso la reorganización del Estado en comunidades autónomas. A nivel de bibliotecas, esto implicó a efectos prácticos una reorganización total. En Cataluña los principales avances se han producido en el ámbito de las bibliotecas municipales y el de las universitarias, pero han sido insuficientes en el de bibliotecas escolares y especializadas. Al sistema bibliotecario le faltan, en algunos casos, nuevos edificios, fondos bibliográficos y recursos tecnológicos, pero los principales defectos son la inexistencia de instrumentos colectivos y que el sistema está insuficientemente coordinado.

Como elemento positivo debe señalarse que desde mediados de los noventa las principales redes de bibliotecas usan el mismo sistema automatizado (VTLS). Esta coincidencia fue el resultado de la voluntad de los bibliotecarios de usar un mismo *software* para poder así compartir recursos y experiencias. Desde hace unos años se ha constatado la necesidad de renovar el *software* usado y se empezó a fabricar la voluntad de hacer un cambio a nivel de Cataluña. En estos momentos estamos pendientes de publicar un concurso público que permita elegir un nuevo sistema automatizado para las principales bibliotecas de Cataluña.

Las mejoras mencionadas, sumadas a la necesidad de cambiar de sistema y a la voluntad de hacerlo conjuntamente, comportaron que el 20 de julio de 2004 el Gobierno de la Generalitat de Catalunya aprobara un acuerdo “para la mejora y modernización del Sistema Bibliotecario de Cataluña para el periodo 2004-2007”. En este acuerdo, la Generalitat manifiesta la importancia de las bibliotecas como instrumentos que garantizan el acceso democrático e igualitario a la información por parte de los ciudadanos y constata que, para tener acceso global a la información, se debe estructurar el sistema bibliotecario de forma que se produzca una interrelación total entre todas las bibliotecas.

El objetivo final es estructurar el conjunto de bibliotecas en un todo coherente y coordinado que tenga por misión proporcionar al

ciudadano toda la información que éste necesite y que pueda usar para transformarla en conocimiento, enriqueciendo y mejorando así su vida individual, ciudadana y profesional. El acceso a la información debe ser independiente del lugar donde ésta se encuentre y de la posición de la persona. La estructuración se basa en tener toda biblioteca agrupada en una red y hacer que el conjunto de las mismas se coordine formando un sistema que siga las indicaciones normativas emanadas del gobierno y de la Biblioteca de Cataluña.

En los próximos tres años se pretende tener un nuevo sistema de gestión automatizada de bibliotecas que sea común para la mayoría de las mismas, crear un catálogo único y un sistema de préstamo válido para todo el territorio, ampliar la contratación de información electrónica, incrementar la presencia en Internet de información digital catalana, mejorar las bibliotecas de los centros escolares y construir un almacén de libros obsoletos para la totalidad del sistema bibliotecario.

Habiendo elaborado estos planes a partir del consenso entre profesionales, en este momento el debate se centra menos en los objetivos finales que en la manera de conseguirlos. Tenemos, por un lado, el CBUC, que ha sido la entidad que ha mostrado el camino y la posibilidad de establecer redes de cooperación entre bibliotecas de distinto tipo. El CBUC, nacido en y para la universidad, podría evolucionar ampliando sus actividades hasta ser el Consorcio de Bibliotecas de Cataluña. Pero, por otro lado, tenemos los modelos de los países nórdicos de Europa, donde esta función ha sido encomendada a una agencia gubernamental.

Las ventajas e inconvenientes parecen ser claros en cada caso. Un organismo de cooperación (de abajo hacia arriba) se sustenta en la fuerza que le dan sus componentes, los cuales participan de sus actividades y lo sienten suyo. Las agencias actúan de arriba hacia abajo, con más fuerza y determinación, pero quizá sin contar con el consenso y el apoyo que suscitan las entidades cooperativas.

Sea cual fuere la solución que finalmente se adopte, los planteamientos actuales ilustran de forma muy clara dos cosas. Por un lado, la tendencia mundial de los consorcios de, a partir de los éxitos conseguidos en poco tiempo, expandirse y fusionarse. Por otro, la fuerza de la cooperación, que ha demostrado ser un instrumento fundamental para los avances de las bibliotecas en los últimos años.

Aprendizajes (la cooperación es poder)

Maurice B. Line nos dice que, a veces, de la cooperación se puede decir aquello que se dice de las segundas nupcias, *that it represented the triumph of hope over experience* y que *cooperation should not be undertaken unless it is likely to produce better results than would be achieved by other jeans*.¹⁵ Ni todos los proyectos de una biblioteca han de ser cooperativos, ni la cooperación es la clave del éxito de un proyecto, pero en muchos casos la cooperación es el medio más eficaz para conseguir determinadas cosas y en algunas otras es el único camino. El estado actual de las nuevas tecnologías y el ritmo frenético de sus avances no nos ha de hacer olvidar que la mayoría de los usuarios de una biblioteca usan todavía “viejas tecnologías”, como el acceso al documento a través de catálogos y del préstamo. Las versiones locales de estos instrumentos se ven complementadas por herramientas colectivas, como son los catálogos colectivos y el préstamo interbibliotecario, sin los cuales la capacidad de suministrar información de una biblioteca se vería muy disminuida.

Los consorcios, como antes hicieron otras entidades de cooperación, han demostrado que el trabajo colectivo añade valor. El CBUC lo ha experimentado en diferentes ámbitos. En primer lugar, hemos podido comprobar la acumulación de conocimiento que se produce al poner en contacto personas con experiencias y problemas parecidos que, sin la cooperación, trabajarían aisladamente. Esto produce, por un lado, sinergias positivas y, por otro, rompe inercias negativas. El trabajo en grupo estimula la innovación, fomenta la competitividad y actúa como *benchmarking* constante. Al mismo tiempo, debilita las dinámicas conservadoras y contra el cambio que se producen en toda organización. Después de estos años, estamos convencidos de que el trabajo conjunto quizá no asegure el acierto, pero sí evita al menos cometer grandes errores.

La cooperación es poder. A pesar de que las compras conjuntas han recibido algunas críticas, nadie niega los efectos beneficiosos de las mismas¹⁶ al proporcionar mucho más acceso por un coste razonable. Los ahorros y descuentos que pueden obtenerse ven sus

15. Maurice B. Line, “Co-operation: the triumph of hope over experience?”, en *Interlending & document supply*, 25 (1997) issue 2, pp. 64-72.

16. Véase el artículo de Mark Rowse, “The consortium site license: a sustainable model?”, en *Libri* 53(03), pp. 1-10, y de forma más extensa en “The consortium site license: is it an sustainable model?” (Oxford: Ingenta Institute, cop. 2002).

efectos multiplicados por un incremento del uso de las colecciones.¹⁷ Se aumenta la visibilidad de lo que se hace, obteniendo así mayor apoyo político y, a menudo, financiación adicional. Finalmente, los consorcios están ejerciendo como grupo de presión frente a los grandes editores de información científica y construyendo con ellos los nuevos paradigmas de la comunicación académica.

La formación de un consorcio no es garantía de su éxito. Éstos, a diferencia de otras instituciones, deben demostrar claramente que añaden valor a la labor que realizan individualmente las bibliotecas. La cooperación tiene sus dificultades y éstas tienen que compensarse con creces con los beneficios obtenidos.¹⁸ No hay fórmulas que eviten el fracaso y garanticen el éxito, pero a lo largo de la vida del CBUC hemos aprendido algo sobre las dos cosas.

Quizá la principal amenaza de fracaso sea nacer de forma excesivamente conyuntural o forzada, sin convencimiento y sin el empuje que proporciona la creencia en el trabajo en colaboración y en unos beneficios que no siempre llegan de forma inmediata. Otra amenaza puede ser crecer poco o demasiado o en dirección incorrecta. En estos momentos y a nivel mundial, la consolidación de los consorcios está suponiendo también la ampliación de sus actividades a nuevas bibliotecas o la fusión entre diferentes consorcios. Las dos tendencias son correctas siempre que no se pierda por el camino el objetivo inicial: cooperar para mejorar servicios. Algunas entidades cooperativas creadas en los años setenta vivieron una evolución parecida. Algunas se mantuvieron en los estrictos márgenes de la cooperación bibliotecaria, pero otras entraron en la senda de proporcionar servicios con el fin de autofinanciarse. Los consorcios deben ser entidades eficaces, pero no meros clubes de compras o nuevas empresas comerciales. En último lugar, los consorcios deberían ser invisibles, ya que no pueden pretender sustituir la presencia pública de las bibliotecas cooperantes.

¿Cuáles son las claves del éxito? Una pregunta difícil de responder. En el caso de Cataluña se dieron condiciones favorables. Experiencias previas en cooperación, un ámbito profesional motivado y coherente, un territorio pequeño... También lo ha sido nacer

17. C. Urbano et al., "The use of consortially purchased electronic journals by the CBUC (2000-2003)", en *D-Lib Magazine*, 10(04)6, véase www.dlib.org/dlib/june04/anglada/06anglada.html, consultada el 12 de noviembre de 2004.

18. Thomas A. Peters, "Consortia thinking: consortia and their discontents", en *The Journal of Academic Librarianship*, 29(03)2, pp. 111-114.

alrededor de una necesidad clara –en nuestro caso el catálogo colectivo, a partir del que se han añadido el resto de las actividades– y, a partir de aquí, ampliar programas de forma razonable pero ambiciosa. Siempre hemos tenido en cuenta crecer basándonos más en los intangibles que en actuaciones a corto plazo, construyendo una visión de futuro colectiva y compartida y evitando hacer lo que no debemos hacer.

Cuesta, pero vale la pena.

Las actividades del área Información y Biblioteca del Goethe-Institut y una introducción al panorama de la biblioteconomía alemana

EVA HACKENBERG
Instituto Goethe, AC, México

Quisiera agradecer a la Coordinación General Académica de la Universidad de Guadalajara y a la Coordinación de Bibliotecas la invitación y la oportunidad de dirigirme a ustedes en este coloquio internacional.

El Goethe-Institut es una institución alemana sin finalidad de lucro, que tiene la tarea de informar, de manera amplia y actual, sobre Alemania en el extranjero. Contamos actualmente con una red de 128 institutos ubicados en 79 países y con 16 institutos más en Alemania. Los fondos para las actividades del Goethe-Institut en gran parte provienen del Ministerio del Exterior de la República Federal de Alemania. En el plano mundial el Goethe-Institut emplea más de 3,000 personas. En México se encuentran dos institutos: uno en la ciudad de México y otro aquí mismo, en Guadalajara.

Los puntos centrales de las tareas del Goethe-Institut son:

- Realización de programas culturales en los campos más diversos (artes plásticas, cine, teatro, literatura).
- Impartición de cursos de alemán como lengua extranjera (en el año 2003 se registraron 152,000 alumnos en el extranjero y 21,500 en Alemania).
- Capacitación de maestros de alemán.
- Elaboración de ofertas en Internet.

Paralela a los departamentos de programas culturales y los cursos de idiomas, el área de Información y Biblioteca es la tercera columna sobre la que descansa nuestro trabajo. Campos de trabajo importan-

tes del área Información y Biblioteca a nivel mundial se enumeran a continuación.

Cooperación bibliotecaria

Se entiende por ello las distintas formas de cooperación con sistemas de información y bibliotecarios en el país anfitrión que fomentan el intercambio profesional en el ámbito de los libros, de los nuevos medios y de las bibliotecas, por ejemplo organización de seminarios, viajes de información o cooperación con bibliotecas en el país anfitrión para apoyar la creación de fondos que informan sobre Alemania.

Además asesoramos en la preparación de estancias profesionales en Alemania, fomentadas y organizadas por medio de Biblioteca e Información Internacional, una organización que coopera con BID (Biblioteca e Información Alemania).

Tenemos especial interés en la cooperación internacional en el campo de la biblioteconomía y del sistema de información. Mediar y fomentar los contactos internacionales en este ramo es un punto central de nuestro trabajo. En el plano mundial organizamos anualmente, al respecto, alrededor de 300 seminarios, talleres, conferencias y viajes de información para 1,4 millones de visitantes del ámbito de información y de bibliotecas.

Fomento a la literatura, lectura y traducción

Esto quiere decir: mediación de literatura de habla alemana y fomento de su traducción por medio de la presentación de obras literarias leídas por el autor mismo, talleres para editores y traductores, presentaciones de libros y mediación en las donaciones de libros, etcétera. En esta Feria del Libro, por ejemplo, tuvimos el día de ayer una mesa redonda sobre “La traducción, edición y difusión de la literatura alemana”.

Asesoría calificada en información

Esto es: la búsqueda de información sobre temas relacionados en especial con Alemania, y con el desarrollo de servicios de información “virtuales” sobre temas sociales de la actualidad en general.

Tenemos en la ciudad de México un centro de información cuya tarea es poner a disposición informaciones sobre Alemania apoyándonos en la tecnología moderna. El servicio de información es la parte principal de nuestro trabajo: aunque en nuestras bibliotecas y centros de información disponemos de una selección amplia de

libros y medios audiovisuales, facilitar la información por medio de Internet es cada vez más decisivo. En nuestra página web general, por ejemplo, se encuentran aportaciones interesantes sobre la vida social y cultural de Alemania, así como también enlaces con otras ofertas de Internet en alemán. Además proyectamos ampliar nuestras ofertas de Internet en español. Actualmente se encuentra en la página web de la ciudad de México una oferta interesante en español que proporciona amplia información sobre la biblioteconomía en Alemania.

A continuación una pequeña introducción sobre este tema.

Panorama de la biblioteconomía alemana

En Alemania existen 10,993 bibliotecas (de titularidad estatal, municipal, eclesiástica o cualquier otra) y según datos de 2001, de estas bibliotecas 9,327 son bibliotecas públicas con fondos bibliográficos de 116'73 millones de unidades de medios. Los fondos bibliográficos de todas las bibliotecas alemanas constan de 380'00 millones de unidades de préstamo aproximadamente, con una gran diversidad de tipología, dependiendo de que se trate de una biblioteca pública, eclesiástica o privada.

Entre las bibliotecas de titularidad pública quisiera mencionar ante todo la Deutsche Bibliothek, que en la Alemania reunificada cumple desde 1990 las tareas de una biblioteca nacional. Está situada en Frankfurt am Main, Leipzig y Berlín (archivo alemán de música) y tiene más de 18 millones de medios de información.

En virtud del principio de soberanía cultural garantizado por la Ley Fundamental, los "estados federados" son los principales titulares de las bibliotecas científicas alemanas, de las cuales existen 1,600 (aproximadamente) en toda Alemania.

La titularidad de la mayor parte de las bibliotecas públicas corresponde a las ciudades y municipios, que en virtud del principio de autoadministración local tienen el derecho de poseer una biblioteca municipal.

Tanto la Iglesia católica como la evangélica poseen gran número de bibliotecas –por ejemplo las bibliotecas que pertenecen a las catedrales, etc. Además, la Iglesia mantiene una gran cantidad de pequeñas bibliotecas públicas. Los titulares de las bibliotecas pueden ser tanto empresas y sociedades como particulares. Muchas empresas grandes poseen bibliotecas o centros de información dedicados a la investigación.

En Alemania hay más de 20,000 empleados con formación específica que trabajan en bibliotecas o espacios similares. Hoy es posible realizar en 11 lugares de Alemania estudios universitarios o una formación técnica para ejercer profesiones bibliotecarias: son escuelas de bibliotecas, escuelas técnicas superiores de bibliotecas e información y la licenciatura universitaria de biblioteconomía en la Universidad de Humboldt en Berlín.

En Alemania existen varias organizaciones que ofrecen cursos de formación y capacitación continua para bibliotecarios, entre ellas también las asociaciones profesionales de bibliotecarios. Quisiera mencionar ante todo la organización Biblioteca e Información Alemania–BID. El BID es la organización central de las asociaciones institucionales y personales del sistema bibliotecario, de las federaciones del sistema de información y de las instituciones centrales de la promoción cultural en Alemania. El BID representa los intereses generales a nivel nacional y europeo así como en gremios internacionales. Como ya mencioné en el marco de las estancias profesionales, las actividades internacionales juegan un papel muy importante en la labor internacional.

También en el ramo de la certificación de calidad, en el área de la formación continua, la BID está muy activa: en el año 2000 creó la llamada Comisión de Certificación, encargando a un grupo de expertos el desarrollo de un concepto de formación continua que reciba reconocimiento general. Bajo el logo “IQ 2000” (Iniciativa para la Capacitación), algunos sistemas de conexiones y bibliotecas de centros de enseñanza superior ofrecen ya, desde el comienzo de 2002, posibilidades de formación continua certificada, por ejemplo cursos en “Búsqueda *online*” para el personal bibliotecario del servicio de información del Hochschulbibliothekszentrum (Centro de Bibliotecas Universitarias) en Colonia o el curso certificado “Gestión de bibliotecas” en la Freie Universität de Berlín.

Desde mediados de los años noventa, existen en Alemania intentos de introducir en el sector de información y de documentación el sistema de certificación de calidad según el grupo de norma ISO-9000. Un ejemplo dentro de las bibliotecas científicas son las experiencias que se tuvieron desde 1997 con la certificación de calidad de la norma 9001 en la biblioteca de la escuela superior de Münster. Como refirió Reinhard Altenhörner en su ponencia dada durante las “89 jornadas alemanas bibliotecarias” en Friburgo, la biblioteca de la escuela superior de Münster tuvo la ventaja que la certificación se

realizó junto con la facultad de economía. Según el Sr. Altenhörner, valió la pena este esfuerzo para la escuela superior de Münster. Ésta se comprometió a seguir desarrollando continuamente su sistema de certificación de calidad.

La primera biblioteca pública alemana, certificada el 12 de mayo de 2001 según la iso-Norm 9001:2000, fue la biblioteca municipal de Freiberg (Neckar) en Baden-Württemberg. También ya había trabajado en su fase inicial con expertos de la economía, mejor dicho con una consultoría que acompañó el proceso de certificación por medio de un *internal auditing*, en el que se examinó el sistema de gestión de calidad. Como escribe la directora de la Biblioteca municipal de Freiberg (Neckar), la certificación iso es un factor importante frente a los clientes, la administración, el consejo municipal, los socios en cooperación y los patrocinadores.

Estimados colegas, es un honor para mí poder hablar por primera vez ante un público de Guadalajara, así como de especialistas de diferentes países del mundo. Y estaría muy agradecida si de ahora en adelante los enlaces ya establecidos con nuestra institución se profundizaran cada vez más.

Muchas gracias por su atención.

Bibliografía

- Altenhörner, Reinhard. *Die zertifizierte Bibliothek—Was bringt eine Zertifizierung nach der DIN 9001?* <http://www.ub.uni-freiburg.de/bibtag99/abstract/16.html#e> última consulta 18.11.2004
- Seefeldt, Jürgen/Syré, Ludger (2003) *Portale zu Vergangenheit und Zukunft—Bibliotheken in Deutschland* / Editado por la Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. 2a. ed. revisada. Hildesheim... Olms. 111 p.
- Wehr, Andrea. Qualitätsmanagement und iso-Zertifizierung in der Stadtbibliothek Freiberg am Neckar, en: Christoph Albers. *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hans-Christoph Hobohm .Hamburgo: Dashöfer. 2 tomos.

¿Qué evaluar de los sistemas de información al servicio de la sociedad?

ADOLFO RODRÍGUEZ GALLARDO

Coordinador del Programa de Posgrado en Bibliotecología
y Estudios de la Información. UNAM

Introducción

La sociedad de la información es un fenómeno de características globales. No podemos hablar de la sociedad de la información mexicana o de la sociedad de la información alemana. Como fenómeno, ha sido definida parcialmente por las características que presenta en todos los países del mundo. El concepto de sociedad de la información plantea la nueva apariencia de un fenómeno moderno en el que la información es el centro de la actividad social, o al menos se convierte en un elemento de capital importancia para el desarrollo en general. Así como hablamos del Siglo de las Luces o de la sociedad industrial, de igual forma se habla en la actualidad de la sociedad de la información, por muy equívoco que sea el término. No creo que las sociedades antiguas como la griega y la romana, o las sociedades de épocas modernas como aquellas de la Edad de la Razón o la Ilustración, entre otras, hubieran aceptado de buen grado que se las calificara como sociedades desinformadas. Los enciclopedistas que intentaron resumir toda la información conocida en su momento en una sola obra no pueden ser calificados como seres desinformados sólo porque el conocimiento ha crecido exponencialmente durante las últimas décadas.

La verdad es que hay que matizar el concepto de sociedad de la información, para lo cual podríamos formularnos los siguientes cuestionamientos: ¿y después de la sociedad de la información vendrá una época de oscurantismo? o ¿cómo denominaremos a las nuevas etapas sociales cuando la sociedad de la información se vea superada? o ¿es acaso que pretendemos que ésta sea la última etapa

de la sociedad y que después de arribar a este estadio la sociedad se petrifique y no haya nuevos desarrollos? Resulta demasiado pedante y pretencioso que nuestra sociedad, con nuestra ayuda, haya llegado a la etapa cúspide del desarrollo y que posteriormente no pueda haber nada novedoso y tan sólo trasmigremos a una sociedad desinformada o petrificada.

En el contexto de la sociedad de la información resulta importante reflexionar sobre el tipo de servicio bibliotecario que se debe ofrecer. La respuesta más evidente sería que, cualesquiera que éste sea, debe ser un servicio de calidad. Pero ¿qué queremos decir con esto?

Calidad, según el Diccionario de la Lengua Española, es un vocablo cuyo origen etimológico latino es *qualista, atis*, que significa “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie [...] En sentido absoluto, buena *calidad*, superioridad o excelencia.”¹ Para otros autores, como Crosby, la calidad implica “hacer las cosas bien a la primera; cumplir con los requisitos del cliente y hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer”.² Deming, a su vez, define la calidad como: “Trabajo bien hecho; que el cliente compre nuestros productos y se sienta satisfecho y orgulloso por comprarlo y lo elogie, recomiende o vuelva a comprarlo; calidad es satisfacer las necesidades del cliente y darle algo más o mejor siempre (Innovación/Mejoramiento constante).”³ Hasta este punto, la calidad implica que el producto que se esté ofreciendo sea el mejor posible; sin importar cuán organizada o desorganizada esté la institución proveedora, lo realmente importante es que el producto sea de calidad.

Las normas de la Internacional Standard Organization (ISO) 9000-2000 establecen ocho principios para la administración de calidad:

1. Que la organización se concentre en el cliente, por lo que la primera debe entender las necesidades del último.
2. Que se ejerza liderazgo.
3. Que cuente con el compromiso de su gente.
4. Que se efectúe un acercamiento al proceso.
5. Que tome un enfoque sistemático.

1. Diccionario de la Lengua Española, 21 ed.

2. Marcía Salas Romero, “Un modelo de calidad total para la evaluación de unidades de información”, tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2002, p. 14.

3. *Ibíd.*

6. Que estimule el mejoramiento continuo.
7. Que obtenga información antes de decidir.
8. Que trabaje con sus proveedores.

Como puede verse, en el enfoque de ISO el énfasis está en la organización y en la forma de realizar el trabajo. No existe una preocupación por el producto que se ofrece, como en el caso de los autores citados anteriormente. Se pone el acento en la forma de realizar el trabajo y se olvida que lo importante en la prestación de un servicio es el servicio en sí mismo y no el proceso. La calidad es el conjunto de atributos que hacen a un producto mejor que otro desde el punto de vista del consumidor o usuario. No conozco a nadie que compre un producto porque la empresa que lo elabora esté mejor organizada que otra, sino que lo hace porque el producto que se ofrece le agrada y satisface.

Instrumentos de evaluación

Para evaluar se han empleado diferentes instrumentos, entre los cuales se cuentan las normas, directrices o pautas, las guías e indicadores elaborados especialmente para bibliotecas y, en los últimos años, procesos de certificación o evaluación externa realizados con base en las normas ISO. Las normas o estándares que son utilizados en la evaluación del trabajo bibliotecario surgieron de la necesidad de establecer las características mínimas con las que debían contar las bibliotecas con la intención de asegurar su adecuado desarrollo y garantizar buenos servicios. Así, en un principio se seleccionaron aquellas bibliotecas reconocidas en la práctica profesional debido a que contaban con recursos adecuados y buenos servicios; posteriormente se analizaron sus características, para de esta forma obtener la información que permitiría confrontar qué otras bibliotecas con servicios similares tenían las mismas características y establecer así la norma a la cual deberían aspirar las bibliotecas con menor nivel de desarrollo.

Así surgieron las normas o estándares, definidos por la American Library Association⁴ como: políticas que describen valores compartidos y principios de desempeño para una biblioteca, que pueden definir criterios cuantitativos, y que representan las metas hacia las cuales aspira la profesión.

4. American Library Association. Standards manual. 2004, <http://www.ala.org/ala/ors/standardsa/standardsmanual.htm> (27 de octubre de 2004).

Para Qureshi Naimuddin, la definición que la South African Public Libraries acuñara en los años sesenta se mantienen vigente. Tal disquisición señala que las normas “bibliotecarias pueden ser definidas como los criterios por medio de los cuales [...] pueden ser medidos y conseguidos por servicios bibliotecarios, los cuales son determinados por bibliotecarios profesionales con el objeto de lograr y mantener los objetivos que ellos mismos se han fijado.

Los estándares pueden ser interpretados de diferentes maneras: como el modelo ideal, como un modelo de procedimiento, como una medida para evaluar, como un estímulo para el futuro desarrollo y mejoramiento, y como un instrumento que ayude para la toma de decisiones y la acción, pero no sólo para los propios bibliotecarios, sino también para el lego directamente interesado en la institución, planeación y administración de [...] servicios bibliotecarios.”⁵ Las normas de calidad siempre establecen las aspiraciones mínimas que deben cumplirse, no hay normas máximas, esto sería un contrasentido.

Las directrices consisten de procedimientos que han probado su utilidad en el cumplimiento de las normas preestablecidas, versan sobre programas o servicios específicos y no son necesariamente comprensivas. Definen criterios cualitativos y por lo general excluyen criterios cuantitativos, identifican los factores que contribuyen a la efectividad del programa, proporcionan un marco para desarrollar servicios, políticas y procedimientos y, por último, incorporan puntos de comparación mediante los cuales pueden ser juzgados una biblioteca, un servicio de información y una fuente o material particular. La sección de bibliotecas públicas de la Federación Internacional de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA) ha establecido pautas que define no como reglas sino como consejos basados en la experiencia de muchos países y que son susceptibles de aplicación general. Puntualiza que una pauta “no es un conjunto de reglas para formar un servicio bibliotecario ideal: es una herramienta auxiliar para desarrollar servicios que satisfagan mejor las necesidades de su propia comunidad. Sugerirán lo que es posible, pero las condiciones locales dictarán lo que es apropiado, tanto en servicios como en cuanto a la organización”.⁶

-
5. Naimuddin Qureshi, “Standards for libraries”, en *Encyclopedia of Library and Information Science*.
 6. Pautas para bibliotecas públicas preparadas por la sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB, tr. de Luis García Ejarque. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General de Libro y Bibliotecas, 1988, p. 15.

También existen los indicadores de desempeño que se utilizan para medir el trabajo realizado. “Los indicadores de desempeño son simplemente herramientas administrativas diseñadas para ayudar a los administradores a determinar qué tan bien está funcionando un servicio. Proporcionan evidencia sobre la cual se pueden construir juicios, pero no son sustitutos de esos juicios debido a que los datos sobre el desempeño necesitan ser interpretados antes de que se haga la evaluación. Al considerar los indicadores de desempeño sólo raramente nos estamos ocupando de absolutos”.⁷

Dado que la parte medular de la evaluación de una biblioteca es la calidad de los servicios que ésta ofrece a sus usuarios, como se ha visto en los diferentes instrumentos descritos en esta sección, tal evaluación debe ser planeada y diseñada por personal experimentado.

Los criterios de evaluación pueden ser de carácter local, regional o internacional. Existen normas, pautas e indicadores que sólo intentan servir a una institución o a un conjunto de ellas; o pueden corresponder a un tipo de bibliotecas (pública, universitaria, especializada, escolar); o comprender a un país o región determinada; o ser de aplicación específica para un tipo de recurso (colección, personal, etcétera); o incluso pueden ser de carácter general, como las normas o pautas que ha elaborado la IFLA.

La evaluación de los servicios bibliotecarios supone la evaluación de los diferentes elementos de los que se componen, asumiendo que los aspectos cualitativos inherentes a cada uno de ellos inciden en la provisión de servicios de calidad. En la biblioteca –como en cualquier organización– la calidad se construye con las actividades cotidianas, las cuales deben estar enfocadas a brindar los mejores servicios para su clientela.

La colección, los espacios, la tecnología y el personal son elementos que deben considerarse para un servicio de calidad.

Colecciones

Las colecciones bibliográficas o documentales son los recursos con que la biblioteca cuenta para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información. Estos recursos están conformados por

7. Christine Abbot, *Performance measurement in library and information services*, London: Aslib, 1994, p. 2.

distintos tipos de materiales: libros, folletos, publicaciones periódicas, fotografías, mapas, partituras, discos y mucho más, los cuales deben ser apropiados para satisfacer las necesidades de los usuarios de la biblioteca. La pertinencia de la colección para apoyar las labores académicas o de esparcimiento, según sea el caso, es especial para el buen logro de las funciones de la biblioteca.

Adquisiciones

Éste es el proceso por medio del cual las bibliotecas obtienen los materiales. Normalmente se reciben materiales documentales por compra, canje y donación. Todos los materiales, independientemente de cómo se obtengan, deben ser pertinentes para los programas que se ha trazado la biblioteca y para las necesidades de los usuarios. En caso de compra la biblioteca mantiene el control en la selección. Desde el principio debe comprar sólo los materiales que satisfagan los requisitos ya mencionados. Con el canje y la donación nos topamos con un proceso diferente. En este caso la biblioteca debe seleccionar, de entre los materiales que se le ofrecen, de acuerdo con los mismos criterios que empleó para desarrollar su colección, pero tiene la difícil tarea de rechazar aquellos materiales que no son pertinentes para los fines de la biblioteca o de utilidad para los lectores.

El proceso de adquisición debe ser ágil y eficiente para que permita a los usuarios disponer de la información con prontitud. Además debe en todo momento informar a los usuarios sobre el estado que guarda la adquisición del material que es de su interés. Pero el proceso de adquisición, por muy importante que resulte para el trabajo de la biblioteca, no es el que determina la calidad de la colección. El contenido de los materiales documentales es lo realmente importante, por eso es imprescindible que el énfasis en el desarrollo de las colecciones esté puesto en los contenidos, como los verdaderos elementos que satisfacen las necesidades de información. Los buenos procedimientos nos ayudarán en la construcción eficiente de la colección, pero la calidad de ésta, lo que llamamos la riqueza de la colección, es lo más importante de evaluar; no los costos económicos de las adquisiciones y mucho menos aun los procedimientos para adquirir los materiales documentales.

Organización documental

Sin lugar a dudas, el arreglo de la colección siguiendo criterios normalizados es un imperativo en toda biblioteca. Existen varios siste-

mas de clasificación: el de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, el de Dewey, la Clasificación Decimal Universal, la de Ranganathan y otras muchas especiales. Cada una pretende ordenar los materiales según un esquema que va desde lo teórico hasta lo pragmático. Sin embargo estas clasificaciones sólo tienen sentido cuando el usuario tiene acceso a la estantería, o bien cuando el sistema administrador de cómputo de la biblioteca tiene la bondad de informar sobre los materiales que están cerca de aquel que se ha buscado y encontrado. Si no se cuenta con estas opciones, los libros bien pueden estar ordenados en la estantería por tamaños, número secuencial o de cualquier otra forma, pues la posibilidad de tener los materiales que traten de un mismo asunto reunidos en un lugar común simplemente no está disponible. La clasificación temática es, pues, resultado de las bibliotecas con estantería abierta, y de éstas las principales son las bibliotecas públicas.

Otro mecanismo que se usa en la ordenación es la descripción bibliográfica, que también tiene que estar normalizada internacionalmente; y en este sentido las Reglas Anglo-Americanas son las que han ganado más campo, o bien alguna derivación con pequeñas modificaciones. Esto hace que los libros puedan ser localizados no sólo por autor y título, sino por muchos otros elementos más. Por último, otro elemento empleado es el encabezamiento de materia, la asignación de temas o descriptores. Este elemento permite que se normalice la forma de la búsqueda y que no estemos tratando de localizar la información de formas diferentes: así, por ejemplo, no tendremos que buscar bajo caminos, carreteras, brechas, veredas, sendas, etcétera, sino que entre estos términos se habrán establecido relaciones y referencias al constituir un registro de autoridad. Todo ello permite que la información quede organizada correctamente y por lo tanto que su localización sea más simple. Sin embargo, suele dársele una importancia especial al aspecto técnico de la actividad bibliotecaria y se trata ante los usuarios como si fuera algo oculto y secreto que sólo los iniciados (es decir los bibliotecarios) pueden conocer. En realidad, parte de lo que se conoce como educación de usuarios, habilidades de información o como se le desee denominar, es el intento por hacer que los usuarios sepan buscar la información que requieren capacitándoles para descifrar los códigos bibliotecarios y obtener provecho de ellos. Organizar la colección tiene como principal función que los usuarios lleguen fácilmente a los materiales documentales. La organización documental no puede desvincularse

de los usuarios, todo esfuerzo de organización sólo puede ser considerado exitoso cuando los usuarios disfrutan de una amplia posibilidad de allegarse la información necesaria de una forma sencilla y rápida para ellos. La organización documental no puede ser exclusivamente una actividad que realizan los iniciados en estos trabajos, como tampoco debe tener como fin último alcanzar la perfección técnica. Para lograr que las labores de organización sean adecuadas para los usuarios es necesario que el esfuerzo que realizamos tenga siempre como objetivo fundamental satisfacer a los lectores. Para ello es importante pensar en su nivel de estudios y habilidades para localizar información y para traducir todos esos códigos de clasificación, catalogación y encabezamientos de materias.

La evaluación de estas actividades debe hacerse en dos sentidos: una interna, que nos garantice que los procesos que hacemos tienen la mayor calidad posible desde el punto de vista bibliotecario; y la otra, que tiene que ver con la utilidad que encuentran los usuarios en todo aquello que hemos hecho para la organización bibliográfica, que constituye la envidia de cualquier biblioteca nacional por su exhaustividad y sofisticación, pero que no es la adecuada para los lectores de una biblioteca pública; o a la inversa, que hemos hecho procesos muy simples que no son los adecuados, por ejemplo, para un centro de investigación. No perdamos de vista que el trabajo organizativo sólo tiene calidad en función del servicio que presta a los usuarios.

Los espacios

Dada la influencia que las tecnologías de la información (TIC) ejercen sobre el trabajo bibliotecario, cuando analicemos los espacios deberemos diferenciar entre espacios físicos y espacios virtuales.

Espacios físicos

Los espacios en los que se prestan los servicios bibliotecarios han variado grandemente en el curso del tiempo, desde aquellos locales que eran simples espacios más o menos amplios pero con serios problemas de iluminación, temperatura y humedad en los que se guardaban las colecciones –no quiero decir que todos los locales fueran semejantes a la biblioteca que describe Humberto Eco en su maravillosa novela *El nombre de la Rosa*– hasta los que surgieron en el siglo xx y su preocupación por espacios más agradables para los lectores y todas las condiciones ambientales adecuadas. En ese siglo se ini-

cia la construcción de edificios para bibliotecas, las cuales no sólo eran diseñadas *ex profeso*, sino que seguían normas que se proponían prestarles los servicios a los usuarios de la mejor forma posible. Así, por ejemplo, se normalizaron algunos aspectos como el espacio adecuado entre estantes, la altura máxima a la cual se puede almacenar un libro, la altura de mesas y sillas y las dimensiones de estas mesas, entre otras cosas. Se empezaron a instalar en las bibliotecas controladores de temperatura, humedad y ventilación para que los materiales se preserven de una forma adecuada, pero también para que los usuarios lean y hagan uso de los materiales con cierto confort y bajo una determinada intensidad de la luz medida ahora en lumines. Se crea el crecimiento de los edificios para un número determinado de años y se provee a las bibliotecas de todo tipo de equipo, desde los que están destinados al trabajo administrativo y técnico hasta aquellos que son utilizados directamente por los usuarios.

No cabe duda de que se han construido bibliotecas bellas y funcionales, pero también existen otras que, aunque sobresalientes desde el punto de vista estético, al ser evaluadas desde la perspectiva de su contribución a la eficacia del servicio que se ofrece a los usuarios, resultan deficientes. En los edificios de las bibliotecas debe prevalecer, por encima de la belleza de los edificios o de lo moderno y audaz de su arquitectura, la comodidad y la capacidad para prestar servicios adecuados a los usuarios. Las bibliotecas tienen como fin último atender de la mejor manera a los usuarios y es a ellos a quienes debe estar dirigido el edificio de la biblioteca. Son ellos quienes deben calificar la pertinencia del edificio, no el arquitecto, el constructor o el bibliotecario, sino quienes utilizan el edificio para trabajar y estudiar los que deben estar satisfechos.

Espacios virtuales

Los espacios virtuales están relacionados con la tecnología de la información e incluyen al menos tres aspectos: computadoras, telecomunicaciones e Internet. Los espacios virtuales pueden ser utilizados dentro del edificio de la biblioteca o fuera de éste. Si la consulta se hace en la biblioteca, se logra acceder a grandes volúmenes de información desde un solo punto, y cambiar de fuentes de información sin necesidad de desplazarse de una sala a otra para utilizar los distintos tipos de materiales documentales. Si partimos del esquema de almacenamiento de información electrónica, estamos ante dos supuestos.

El primero es que la información esté alojada en la computadora de la biblioteca, lo que hace necesario que la institución realice los procesos de almacenamiento y que disponga de los recursos necesarios para que los usuarios tengan acceso a los materiales. En este caso la biblioteca tiene que realizar una mayor cantidad de procesos para garantizar un acceso eficiente. Además, la biblioteca tiene que enfrentar los costos de los equipos para el procesamiento y almacenamiento de la información; para esta posibilidad lo que se requiere es una Intranet lo suficientemente poderosa como para permitir la consulta y el tránsito entre la biblioteca y los usuarios. El segundo supuesto consiste en que los materiales estén alojados en los servidores de los proveedores de bases de datos, de textos completos de publicaciones periódicas o de libros electrónicos. En este caso son los productores de la información los encargados de guardar la información y de posibilitar su consulta. Esto último se puede hacer mediante el reconocimiento del IP (número único de identificación) de la computadora de la institución o bien la utilización de claves de usuario y contraseñas. Es el producto el que ejecuta el trabajo de la administración, la ordenación y el acceso a la información, mientras que los gastos del equipo, del procesamiento y del almacenamiento corren por cuenta del proveedor, quien en última instancia los cargará en el precio de sus servicios.

En este contexto, es necesario que la biblioteca y/o los usuarios cuenten con una adecuada red de telecomunicaciones que facilite el uso de Internet para lograr un acceso eficiente a la información y facilitar con ello el uso de ésta. Para esta forma de consulta se requiere de una adecuada red de telecomunicaciones que permita navegar por la red a una velocidad adecuada, teniendo en cuenta que muchos de los trabajos consultados incluyen fotografías, diagramas e ilustraciones que son muy pesados para viajar por la red. En cualquier caso, lo importante es que los espacios físicos o virtuales permitan que el usuario tenga acceso a la información y que pueda hacer uso de ella de forma rápida, cómoda y en las mejores condiciones posibles. Los espacios han de servir a los usuarios, no dificultar la utilización de los recursos y servicios de la biblioteca; los aspectos relacionados con la belleza del recinto o las complicaciones tecnológicas sólo son relevantes considerados a la luz de los buenos servicios que se prestan.

Tecnología

Desde sus inicios, las bibliotecas han hecho mano de las tecnologías disponibles, tanto para realizar los procesos técnicos como para ofrecer sus servicios a los usuarios. Así, entonces, las bibliotecas fueron de las primeras instituciones públicas en usar luz eléctrica, máquinas de escribir, impresora y otros muchos instrumentos o recursos tecnológicos. En el último cuarto del siglo pasado y en lo que va de éste se ha utilizado en forma creciente la computación y, últimamente, lo que se ha dado en denominar tecnologías de la información (TIC), que no son otra cosa que computación, telecomunicaciones e Internet. Las bibliotecas las utilizan para adquirir los materiales que forman sus colecciones bibliográficas, para organizar los materiales documentales y para prestar sus servicios. Sin lugar a dudas las TIC han resultado instrumentos y recursos de gran utilidad para el trabajo bibliotecario. En algunos casos incluso se ha sugerido que el uso de estos recursos cambiaría la esencia del trabajo bibliotecario, y hasta que haría innecesaria la existencia de la biblioteca y sus servicios. Con el uso de estas tecnologías se ha llegado a decir que el libro y las publicaciones periódicas en papel estaban en peligro de desaparecer; pero con este tipo de afirmaciones lo que se pone de manifiesto es la incomprensión de que las tecnologías no son herramientas sustitutivas, sino complementarias. Es cierto que cada vez hay más sitios de Internet y que cada día se incrementa el número de usuarios de la red, pero también es cierto que cada día se editan más libros y más publicaciones periódicas de todo tipo. Es necesario comprender que en este caso las tecnologías son complementarias, y lo seguirán siendo al menos durante muchos años. Yo no comparto el optimismo de los tecnólogos de la información que predicen que en el futuro solamente se utilizarán las TIC para obtener información.

La utilización de las TIC ha provocado un fenómeno que se conoce como la brecha digital (*digital divide*), que no es otra cosa que la diferencia entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no lo tienen. Son muchas las causas de esa diferencia: el nivel de lectura, la escolaridad de las personas, las diferencias de género, la situación económica, la ubicación geográfica (urbana *versus*) norte-sur y otras muchas que no analizaremos en esta ocasión; baste con mencionarlás. Para ejemplificar esta situación, según los datos más optimistas, en México hay 15 millones de usuarios de Internet y 85 millones que no tienen acceso a ella.

La biblioteca es uno de los lugares que pueden convertirse en un puente que cubra esta brecha. Es en la biblioteca donde se ofrecen servicios para la localización de información, y es en ella donde se puede ayudar a quienes no tienen la posibilidad de entrar en contacto con la información desde otro lugar, como puede ser la casa o el cibercafé.

Pero el uso de la tecnología, el establecimiento de las computadoras, las conexiones de telecomunicaciones y el acceso a Internet no son suficientes, aunque haya quienes así lo piensen. Es necesario que la biblioteca, la escuela y todas las instituciones públicas y privadas que tienen acceso a la información digital cuenten con personal adiestrado en el manejo de las TIC, y que a su vez sean capaces de ofrecer entrenamiento en el uso de estos recursos. Posiblemente este último aspecto sea el más difícil de lograr, y el más necesario, pues aunque los equipos de cómputo son costosos –si bien cada vez lo son menos– es posible encontrar el dinero de una u otra forma; sin embargo lo que no se puede buscar en otra parte, lo que no es posible improvisar es la capacidad de manejarlas adecuadamente. Ésta es la razón que hace imprescindible el adiestramiento de los usuarios: que puedan obtener la información relevante para sus necesidades.

Sólo con una adecuada planeación que tenga en cuenta que las tecnologías de la información son instrumentos y que en sí mismas no resuelven nada, cobra sentido el hecho de que son útiles para quienes las utilizan y saben obtener el mayor provecho de ellas. Por ello, cuando las bibliotecas incorporan a sus procesos y servicios las tecnologías de la información deben considerar en todo momento que éstas sólo serán útiles si los usuarios saben cómo obtener la mayor y mejor información disponible. Como en todos los aspectos relacionados con la biblioteca, sólo podemos decir que estamos ofreciendo servicios de calidad en cuanto podemos medir la satisfacción de las necesidades de información de nuestros usuarios.

Personal

Pasemos ahora a tratar el aspecto humano de los servicios. Hablemos del personal que da servicio a los usuarios, sea en forma directa o indirecta, mediante la utilización de la tecnología.

El personal de las bibliotecas es de dos tipos: el personal profesional de la bibliotecología o de cualquier otra disciplina que la biblioteca requiera, como es el caso de los profesionales de las tec-

nologías de la información; y el personal de apoyo, que en muchas ocasiones es quien atiende directamente al usuario.

La biblioteca requiere personal profesional para su dirección, procesos técnicos, servicio de consulta y todo tipo de servicios, como el adiestramiento a los usuarios y los apoyos tecnológicos. Este grupo de profesionales, además es el encargado de evaluar las actividades de la biblioteca; y aunque es cierto que se requiere de la valoración de las actividades internas, también es que para evaluar la calidad es importante evaluar los servicios. Es el personal profesional el que debe diseñar y evaluar sus actividades, así como las actividades del personal de apoyo en su relación con la prestación de los servicios.

Es por ello importante contar con profesionales que se hayan distinguido en su vida estudiantil como buenos estudiantes y que en su práctica profesional muestren imaginación, compromiso con el trabajo y deseo de mejorar su formación profesional de forma continua mediante programas escolarizados o no. También es imprescindible que tengan buena disposición para escuchar críticas y observaciones del público al que sirven, que sean rigurosos en la evaluación y que no sean complacientes con lo logrado. Todo esto y otras características más nos permiten asegurar que contamos con profesionales preocupados por lograr que los usuarios reciban servicios de mejor calidad día a día.

Como profesionales debemos asumir que nuestra principal meta es lograr que nuestros usuarios o lectores reciban la atención que requieren, al recurrir a nuestros servicios, y que al salir de la biblioteca o de la computadora lo hagan con la satisfacción de haber encontrado en forma fácil y oportuna lo que buscaban. El hecho de que ellos juzguen que la biblioteca y sus servicios son de buena calidad es el principal criterio para determinar la cualidad de los servicios bibliotecarios.

Servicios

Llegamos al momento en que es necesario reflexionar sobre los servicios que proporciona la biblioteca. Por servicios entendemos al conjunto de las acciones, actividades, recursos y actitudes que la biblioteca realiza para que los usuarios obtengan la información necesaria en las mejores condiciones.

Los elementos a considerar son varios y, sin pretender ser exhaustivos, analizaremos muy brevemente algunos de ellos, aunque otros ya han sido abordados en este trabajo.

La biblioteca debe tener un horario amplio que posibilite que los usuarios asistan a ella y se beneficien de los recursos y servicios; los espacios deben ser agradables, pero también funcionales; la ordenación de los materiales debe estar de acuerdo con las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta los niveles de estudio y si las labores que se hacen son de investigación, docencia o difusión de la cultura. Los servicios deben ser ofrecidos y atendidos con prontitud. La respuesta debe ser amable, actualizada y contener la información pertinente y relevante.

Los servicios son el producto que ofrece la institución bibliotecaria y a través de ellos es como ésta debe ser evaluada y no con base en los aspectos periféricos o de proceso que realiza. Si los servicios son buenos los usuarios continuarán utilizándolos de manera creciente; y si no lo son buscarán otras opciones en otras instituciones que sí cumplan cabalmente con los objetivos del servicio que se espera de ellas.

A manera de conclusión

Como hemos visto a lo largo de este trabajo, la calidad de los servicios bibliotecarios debe ser medida y evaluada usando como criterio la satisfacción de los usuarios, ya que son éstos quienes disfrutan o sufren la calidad con que cada biblioteca ofrece sus servicios.

Hay que tener cuidado con los instrumentos que se nos ofrecen y que sólo evalúan el trabajo interno de las bibliotecas, que no se preocupan por sus productos y que están elaborados pensando exclusivamente en los procedimientos administrativos.

El peligro es confundir la forma con el fondo, es decir, creer que los procedimientos administrativos adecuados garantizan la calidad de los servicios. Sin lugar a dudas, mejorar los procedimientos administrativos ayuda a que los productos sean de mayor calidad, pero no es un proceso automático; poner atención en la parte de los procedimientos es muy importante, pues en esta forma está la esencia de lo que hacemos llegar a los usuarios. Nadie deseará adquirir o tener acceso a nuestros productos basándose en la forma en que los hemos diseñado, elaborado y ofrecido, sino que querrán nuestros servicios porque satisfacen sus necesidades de información, porque son buenos, rápidos y convenientes.

Bibliografía

- Abbot, Christine. *Performance measurement in library and information services*. London: Aslib, 1994.
- American Library Association. *Standards manual*. 2004
<http://www.ala.org/ala/ors/standards/estandardsmanuel.htm> (27 de octubre de 2004).
- Guider lines for collage and polytechnic libraries*. The Library Association Colleges Of Further and Higher Education Group. 4th ed. London: Library Association, 1990.
- Lakshmi, R.S.R. Vara. "Measurement of college library performance: and evaluative study with standards." *International Information & Library Review*. 35, no. 1 (March 2003): 19-37.
- Moreno Jiménez, Daniel. "Indicadores para la evaluación del Sistema Bibliotecario de la UNAM." Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.
- Nelson, William Neal y Robert W. Fernekes. *Standards and assessment for academic libraries: a workbook*. Chicago: ACRL, 2002.
- Pautas para bibliotecas públicas. Preparadas por la Sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB, tr. de Luis García Ejerque. Madrid: Ministerio de Cultura, Dirección General de Libro y las Bibliotecas, 1988.
- Qureshi, Naimuddin. "Standards for libraries." *Enciclopedia of Library and Information Science*, v. 28 New York: M. Dekker, c1980. 470-499.
- Salas Romero, Marcia. "Un modelo de calidad total para la evaluación de unidades de información." Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México, 2002.

La mejora en los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey: informe de resultados

SAÚL HIRAM SOUTO FUENTES

Director de Biblioteca. Universidad de Monterrey

El hilo conductor: nuestra idea de los fines de las bibliotecas en general y en la UDEM en particular

Aunque no podemos dedicar mucho tiempo a este tema, debemos afirmar que para abordar los problemas bibliotecarios hemos trabajado en la clarificación de los siguientes elementos:

- a) Una idea específica de lo que es la educación, de los modelos educativos y de las demandas que éstos imponen a las bibliotecas y los bibliotecarios.
- b) Una concepción concreta sobre la biblioteca y los resultados que debe ofrecer en el contexto educativo.
- c) Una metodología de estudio de la realidad.
- d) Sustentos éticos y profesionales obtenidos en los estudios profesionales de bibliotecología y en la vida en esta profesión.¹

Sintetizando mucho, esbozaremos los elementos arriba mencionados y que guían nuestra actividad.

En otro evento, hace unas semanas² afirmábamos que cuando estamos en el mundo y nos toca cambiarlo para que cumpla con determinados fines o intenciones (por ejemplo, dar soporte a procesos específicos de aprendizaje), es necesario entender que la realidad está compuesta de cosas en las que se da la presencia simultánea de

1. Se podrán encontrar referencias a los documentos que abordan estos temas en la siguiente dirección: <http://dise.biblioteca.udem.edu.mx/intra/ponencias.htm>.
2. IV Encuentro Internacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas (Ciudad Juárez, Chihuahua), octubre de 2004.

la esencia y el fenómeno, que lo primero que se nos presenta es éste último y que los cambios durables en las cosas son aquéllos que no se quedan en el exterior, sino que cambian el interior, la esencia. Un axioma que guía nuestra actividad es que los buenos bibliotecarios son quienes cambian la realidad de la manera que ellos quieren (y ese “querer” está fundamentado en conocimientos profundos y métodos probados por las disciplinas sociales que hacen que, atravesando la apariencia, lleguen a la esencia y la conozcan). Y que provoquen cambios en el entorno que sean de fondo, más que de forma, o sea cambios durables que alteren la esencia y no cambios fenoménicos que se queden en la superficie.

En relación con la educación, afirmamos que no hay modelos educativos “buenos” o “malos”. Entre el planteamiento de los perfiles de egreso y los modelos educativos con los que se enfoca el logro de éstos, hay un conjunto de prácticas educativas que pueden producir resultados más o menos cercanos al ideal. Los perfiles planeados, los modelos educativos y las prácticas reales afectan la forma de construir bibliotecas. Con todo el riesgo que produce la polarización, dividiremos los modelos educativos en dos extremos (dentro de los cuales puede existir una gama enorme de modalidades): los centrados en el alumno (centrados en el aprendizaje) y los centrados en el maestro (o centrados en la enseñanza). Así pues, partir del modelo educativo se “encarnan” toda una serie de prácticas en la escuela o universidad que tienen su razón de ser en el logro de los objetivos de aprendizaje y de los perfiles de egreso planeados. Los modelos educativos son, pues, determinantes de la forma que deben tener las bibliotecas.

Pasando provisionalmente a otro apartado, permítasenos afirmar que se puede realizar una clasificación de los fines de las bibliotecas en las universidades (y con seguridad en casi cualquier institución educativa) en función de los productos de los que disfrutan los usuarios de la misma: información y espacios.

Las bibliotecas dan información (de inmediato o mediada, en papel o electrónica, etcétera) y espacios para el trabajo académico y, con mucha frecuencia, una combinación de ambos. La esencia de este trabajo gira alrededor de estas ideas: ofrecer información y espacios adecuados según el modelo educativo y con decisiones tomadas con base en la comprensión de que se deben provocar cambios permanentes identificando con claridad la esencia de los temas o problemas a abordar. El intentar aplicar modelos bibliotecarios

de universidades desarrolladas (permítaseme afirmar sin tener que argumentar razones, que lo son las que tienen modelos abiertos, centrados en el aprendizaje y de tipo constructivista) a otras donde el modelo educativo aún se centra en el profesor, provoca malos servicios bibliotecarios y, también, diferencias de fondo entre los bibliotecarios y las autoridades académicas.

Y tratando de ser realistas y serios, afirmaremos que en cualquier lugar es posible mejorar. Nosotros, un día decidimos hacerlo con base en lo mencionado anteriormente.

Los problemas a resolver

Primer problema: la petición del Rector (mostrar la liga entre la academia y la biblioteca)

Hace más de diez años, en un contexto diferente y poco antes de que dejara de trabajar en la Universidad de Monterrey, recibí una petición del Rector de la misma: que los apoyáramos generando información estadística que les mostrara cómo es que la biblioteca era usada a partir de necesidades creadas por los departamentos académicos de la misma. En aquellos años el problema quedó sin resolver. Al regresar en 2001, pregunté al Rector si su necesidad se mantenía: la respuesta fue afirmativa. Nuestro objetivo a partir de ese momento fue encontrar las maneras de mostrar cuantitativamente cómo es que la biblioteca es usada a partir del impulso de los académicos.

Teníamos, pues, la oportunidad de reflexionar sobre este tema y mostrar la manera en que la biblioteca es una real fuente de información ligada a las prácticas docentes y a las necesidades de estudiantes que están tratando de cumplir objetivos de aprendizaje delineados por sus maestros.

Nuestra primer actividad fue buscar cómo es que se medía el impulso de los académicos al uso de la biblioteca en otros lugares. No encontramos nada cercano a una respuesta a nuestra necesidad. Buscamos en las bases de datos bibliotecológicas tradicionales (LISA, ERIC y Library Literature), buscamos también en el web libre, preguntamos a nuestros colegas en Bibliomex y ACRL Forum, y en ningún lado hubo respuesta. Ante esto nos quedaban varios caminos, y optamos por uno de ellos: construir maneras de medir el impulso de los académicos al uso de la biblioteca.

El resultado ideal para las autoridades académicas sería una tabla en donde se indicara cuánto se usa la biblioteca por los estudiantes atendidos por profesores de cada departamento. Luego,

esa tabla podría ser ordenada de mayor a menor y analizar si el uso departamental de la biblioteca es adecuado, etcétera. Un ejemplo sería algo así:

<i>Nombre del departamento</i>	<i>Alumnos usando la biblioteca por presión de sus profesores en el mes X</i>
Departamento 1	1,500
Departamento 2	700
Departamento 3	2,000
Departamento 4	4,000

Que ellos de inmediato ordenarían de mayor a menor para que se viera así:

<i>Nombre del departamento</i>	<i>Alumnos usando la biblioteca por presión de sus profesores en el mes X</i>
Departamento 4	4,000
Departamento 3	2,000
Departamento 1	1,500
Departamento 2	700

La primera duda planteada fue: ¿cómo lograr que el número absoluto reflejara con justicia la contribución al uso de la biblioteca de ese departamento? La primer respuesta fue comparar contra el alumnado al que atendía cada departamento, pues si un departamento atiende 5,000 alumnos es más probable que ellos se “vean” usando la biblioteca que uno que atiende mil. Veamos el siguiente cuadro, donde ya se incluye el alumnado:

<i>Nombre del departamento</i>	<i>Alumnos usando la biblioteca por presión de sus profesores en el mes X</i>	<i>Alumnado</i>
Departamento 1	1,500	3,000
Departamento 2	700	4,000
Departamento 3	2,000	5,000
Departamento 4	1,000	6,000

Dividir usuarios potenciales (alumnado) entre usuarios reales (alumnos usando...) nos daría un porcentaje de utilización de biblioteca por los alumnos de cada departamento, que se vería como sigue:

<i>Nombre del departamento</i>	<i>Alumnos usando la biblioteca por presión de sus profesores en el mes X</i>	<i>Alumnado</i>	<i>Porcentaje de sus alumnos usando biblioteca</i>
Departamento 1	1,500	3,000	50%
Departamento 2	700	4,000	18%
Departamento 3	2,000	5,000	40%
Departamento 4	1,000	6,000	17%

Ahora podríamos ordenar la tabla de acuerdo a la tasa de utilización, lo que se vería así:

<i>Nombre del departamento</i>	<i>Alumnos usando la biblioteca por presión de sus profesores en el mes X</i>	<i>Alumnado</i>	<i>Porcentaje de sus alumnos usando biblioteca</i>
Departamento 1	1,500	3,000	50%
Departamento 3	2,000	5,000	40%
Departamento 2	700	4,000	18%
Departamento 4	1,000	6,000	17%

Esta medida era interesante y fue bien recibida por los académicos, pero era unilateral y dejaba muchas dudas acerca de otras modalidades de uso de la biblioteca. Volveremos a ello en el apartado sobre metodología.

El problema que inicialmente parecía sencillo de resolver, no lo fue.

Segundo problema: la sub-utilización de nuestra biblioteca (volviéndonos mejor fuente de información y convirtiéndonos en una opción "normal" para el trabajo académico)

Otro problema evidente al entrar a esa biblioteca era la falta de uso. Sus pasillos estaban desiertos y en sus mesas de estudio tal vez estarían trabajando de treinta a cuarenta estudiantes en sus horas pico. Extrañamente, el uso de materiales era alto (se mantenía una proporción de uso semejante a la de cinco años antes en cuanto a

libros sacados a domicilio por alumno). Con ello podíamos inferir, en primera instancia, que la biblioteca era una fuente de información semejante al pasado, pero con niveles de utilización de lo físico bajísimos. Parecía que los estudiantes entraban, tomaban los libros y se retiraban de inmediato.

Para nosotros como bibliotecarios con cierta experiencia, era claro que había problemas de diseño que hacían difícil su uso: estantería demasiado alta, materiales en una ordenación atípica en las escuelas y bibliotecas mexicanas, asientos muy juntos, zonas oscuras, catálogo disperso, etcétera.

Nuestra obligación era realizar lo necesario para lograr dos objetivos:

- a) Una mejor biblioteca en cuanto a fuente de información.
- b) Una mejor biblioteca en cuanto a espacios físicos.

También teníamos que contribuir a la mejora de las prácticas educativas (derivadas del modelo educativo de nuestra universidad) informando a las autoridades académicas del grado y la forma de uso de los recursos y servicios bibliotecarios a partir del impulso de los profesores.

Y nuestro último reto era que la mejoría debería ser efectiva y continuada. Debería atacar problemas esenciales más que concentrarnos en aspectos de forma que no garantizarían que en el futuro ésa fuera una mejor biblioteca.

De la petición del Rector a la idea de la mejora

Con ideas genéricas acerca de los principales problemas planteados, que se podrían sintetizar en:

- a) Dar información a las autoridades académicas sobre el impulso académico al uso de la biblioteca.
- b) Contar con retroalimentación libre de lo que los usuarios sentían que debería hacerse en la biblioteca.
- c) Contar con un instrumento que nos informara sobre la opinión de los usuarios en cuanto a elementos básicos definidos por nosotros como áreas de oportunidad:
 - Colecciones.
 - i. Antigüedad.
 - ii. Suficiencia.
 - iii. Orden.
 - iv. Disponibilidad.

- v. Consistencia entre lo que los profesores piden y lo que la biblioteca entrega.
- Condiciones materiales.
 - i. Ruido.
 - ii. Suficiencia de áreas para trabajo en equipo (había áreas para trabajo individual en exceso y casi siempre sub-utilizadas).
- Servicio recibido del personal.
 - i. Tiempo.
 - ii. Trato.
- Servicios ofrecidos por empresas externas.
 - i. Fotocopiado.
 - ii. Limpieza.

En síntesis: se estaba realizando un planteamiento global que partía de que sería posible lograr una mejora de fondo en la constitución de la biblioteca como una entidad profesional que contribuyera substancialmente al logro final de los objetivos institucionales que se plantea, como el lograr que egresen “excelentes profesionistas y extraordinarias personas”. Se centraron estos esfuerzos en:

- a) Contribuir a que los académicos recibieran información sobre la manera en que la biblioteca era utilizada a partir del impulso de los académicos.
- b) Encontrar las mejores maneras para ser un mejor espacio de aprendizaje.
- c) Detectar las áreas de mejora en los recursos y servicios a partir de la retroalimentación de los usuarios.

Metodología

A partir del planteamiento inicial de problemas y de los enunciados arriba mencionados, se estableció que sería posible obtener información sobre el impulso académico y una evaluación de los servicios por los usuarios principalmente a través de un cuestionario.

Un primer cuestionario fue aplicado en el último tercio de 2003. Los resultados permitieron afinar preguntas, eliminar algunas que no eran problema y agregar algunas que sí lo eran. Después de varias pruebas y muchas reuniones, nuestro cuestionario quedó como aparece en el apéndice 1.

La aplicación de este cuestionario nos daría tres bloques principales de información (habiéndose incluido en ella dos bloques de

datos para validar que efectivamente los estudiantes de profesional de la UDEM fueran quienes contestaran):

- a) La materia que están estudiando en ese momento.
- b) Su calificación de varios aspectos importantes del trabajo bibliotecario.
- c) Una pregunta abierta en donde les pedimos que nos digan qué cambiarían en biblioteca si ellos tuvieran ese poder.

Veamos para qué nos sirve cada segmento de información:

El apartado del inciso a) nos permite identificar qué departamentos académicos (a través de sus profesores) hacen que los alumnos usen la biblioteca. En este punto debemos aclarar que decidimos tomar otro criterio de clasificación de los profesores: los Comités Biblos que existen en la UDEM, a través de los cuales la academia actúa en biblioteca y ésta en la academia. Los Comités Biblos tienen tres obligaciones fundamentales: seleccionar materiales, descartarlos y hacer que se usen. Están integrados por profesores y con frecuencia corresponden uno a uno con los departamentos académicos. Se da también el caso de que un Departamento Académico tenga varios Comités Biblos (nunca al revés).

En el apartado del inciso b) obtenemos la calificación de los usuarios ante elementos críticos de la biblioteca que, de ser mejorados, harán mayor nuestra cobertura a sus necesidades de información y espacios.

En el apartado del inciso c) obtenemos información de retroalimentación de los usuarios que luego codificamos. Un promedio de 50 por ciento de los alumnos contesta esta pregunta, lo que nos da más de 800 respuestas durante el semestre.³

En la parte del impulso académico decidimos que era insuficiente el dato que mencionamos antes sobre alumnos trabajando en biblioteca “obligados” por las exigencias de ciertos cursos o profesores (agrupados luego por Comité Biblos) y decidimos encontrar otros elementos para mostrar el impulso académico al uso de biblioteca.

Pero: ¿qué elementos del uso se deberían medir? Veíamos varias posibilidades:

- a) Alumnos entrando a la biblioteca.
- b) Uso de libros en sala.

3. Contamos también con un buzón de sugerencias en el área de circulación y con un apartado en el web de biblioteca para recibir retroalimentación.

- c) Sacando libros a domicilio.
- d) Uso del catálogo automatizado.
- e) Alumnos sentados estudiando en biblioteca.
- f) Consultando biblioteca digital.
- g) Preguntando a los “referencistas”.
- h) Usando libros de reserva.

No podíamos medir todos estos aspectos: habría que decidir algunos de ellos para medir el uso de la biblioteca a partir del impulso de los profesores. Tendríamos que preguntar a los alumnos la materia que los estaba haciendo usar nuestros recursos o servicios. El dato de las materias nos permitiría ligar éstas con los Comités Biblos y podríamos generar tablas de uso de biblioteca a partir del impulso académico.

Una decisión inicial fue seleccionar otros elementos a medir (ya que seguíamos pensando que el dato sobre alumnos trabajando en biblioteca impulsados por sus profesores, podría ser relevante), optamos por los siguientes dos:

1. Alumnos sacando libros a domicilio.
2. Alumnos ingresando a la biblioteca digital.

La segunda decisión fue que usaríamos muestreo, pues no teníamos gente ni recursos adicionales para medir el universo entero de usuarios, así que determinamos acudir a un experto que nos apoyó en el diseño de los mecanismos de toma de muestras y del cuestionario.

Método de muestreo: habiendo identificado el problema y la conveniencia de abordarlo con estadística, se contrató a una empresa de consultoría en esa área dirigida por un reconocido estadístico con doctorado residente en la localidad, que diseñó para nosotros el método de muestreo.⁴ En el caso del cuestionario, éste se entrega de acuerdo a ciertos momentos del día; lo mismo pasa con la obtención de datos de alumnos sacando libros a domicilio. En el caso de alumnos ingresando a Biblioteca Digital, se aplica un muestreo sistemático en donde cada cierta cantidad de usuarios recibe una encuesta dentro de la cual se le pregunta qué materias lo han hecho estar consultando en ese momento ese recurso.

4. Básicamente, se trata de tomar veinte mediciones diarias usando la encuesta. Deben aplicarse durante los días hábiles de la semana y durante todas las semanas de clase. La aleatoriedad es muy importante.

Con los datos así obtenidos generamos, a las pocas semanas, varios productos:

1. Datos de impulso académico que luego serán procesados y darán lugar a tablas que se entregan a las autoridades académicas para su análisis y toma de decisiones en ese nivel. Se generan dos tablas:

- a) Factores de comparación contra el total. Aquí se parte de la comparación entre el porcentaje de alumnos que estaban estudiando en biblioteca entre el porcentaje de alumnos a los que les dan clases los profesores del Comité Biblos específico. Presentamos la *tabla alfabética* y la *tabla ordenada de mayor a menor* (véanse apéndices 2 y 3).
- b) Alumnado de la muestra identificado como “dependiente” de profesores de un Comité Biblos entre el alumnado total al que le da clases ese comité. Presentamos la *tabla alfabética* y la *tabla ordenada de mayor a menor* (véanse apéndices 4 y 5).

2. Gráficas de control de trece elementos importantes para la mejora de la biblioteca. Cada pregunta tiene dos gráficas: una de promedio y otra de dispersión. Presentamos aquí una muy especial: la de *libros encontrados en su lugar* (véase apéndice 6), que fue un problema de esta biblioteca por años. Las gráficas de control son enviadas a diario antes de las 10 de la mañana al jefe de Servicios y a los responsables de los servicios concesionados. También se envía copia al director de Biblioteca. Se incluye siempre una síntesis de lo más relevante en ese día para facilitar la toma de decisiones. Las alarmas negativas siempre reciben atención inmediata. Las cadenas (conjunto constante de más de siete mediciones sobre el promedio o por debajo de él) positivas o negativas son siempre analizadas tratando de sostener la mejora en el caso de la primera y acabar con las causas de la degradación del servicio que muestran las negativas.

3. Tabla de sugerencias de los usuarios codificadas, ordenadas de mayor a menor y con indicación de cuál sería el punto de 80 por ciento de las sugerencias (véase apéndice 7).

Resultados

Ha habido múltiples resultados de esto. En particular con los académicos, hoy se está viendo que ligan más que antes la biblioteca con los objetivos de aprendizaje. Los alumnos están volviendo y nuestros recursos se están utilizando cada vez más.

Sintetizaremos algunos resultados:

1. Mejora en las calificaciones promedio y en los datos de dispersión. Sin poder detenernos mucho en esto, afirmaremos que en cuanto a las calificaciones de los usuarios en el cuestionario, se consideran buenos resultados cuando el promedio es alto y la dispersión es pequeña. En este apartado el cuestionario sufrió algunas pequeñas modificaciones entre un semestre y otro. Nos permitimos hacer comparables los resultados con algunas operaciones básicas matemáticas que nos muestran que, comparando los resultados del semestre anterior con el semestre en curso, obtuvimos una mejora de 4.9 por ciento en el promedio y bajamos la variación de las calificaciones en 15.6 por ciento. Este último dato es relevante, ya que en los lugares donde se usa esta técnica se considera que los cambios de fondo se muestran en baja en la dispersión más que en mejoras en los promedios. Esto se puede ver en el apéndice 8.

2. También los números de un conjunto de indicadores, denominados *críticos*⁵ por nosotros, muestran una tendencia a la alza. Véanse en el apéndice 9 los cambios que hubo en varios elementos. Nos detendremos un poco en cada uno, pues son relevantes.

- Ingreso físico (incremento relativo⁶ de 7 por ciento). En ese edificio coexisten la biblioteca y la sala de computadoras para estudiantes, que desde hace años ha mostrado porcentajes de ocupación cercanos al 100 por ciento durante casi todo el día. Dado que esa sala está ya saturada, inferimos que el crecimiento se debe al mayor uso de biblioteca, como se muestra en los siguientes datos.
- Reintercalación (incremento relativo de 21 por ciento). Fue uno de nuestros mejores logros este semestre, ya que el rezago de intercalación ya no existe. Y se nota un mayor uso de materiales producto de una mayor exigencia académica y un mejor orden en las salas.
- Préstamo a domicilio (incremento relativo de 33 por ciento). Este elemento es importante, pues otro de los logros fue una

5. Al definir estos indicadores la pregunta para hacerlo fue: si queremos estar al pendiente de un crecimiento “anormal” de los servicios de la biblioteca, díganme ¿qué elementos se alterarían si tuviéramos un uso del doble del normal? Con nuestras respuestas definimos los elementos que a la postre construirían la tabla.

6. El incremento absoluto fue mayor, pero se dio el caso de que de primavera a otoño se incrementó el alumnado de la UDEM en 5 por ciento, por lo que a los datos de primavera le subimos ese mismo porcentaje, a fin de no dar números triunfalistas.

mejora impresionante en cuanto al orden de los materiales en la biblioteca, lo que ha hecho que los usuarios encuentren más los materiales y los usen más. También muestra un incremento en la presión de los maestros para usar los materiales.

- Préstamo de reserva (incremento relativo del 16 por ciento). Muestra que los maestros piden a los alumnos mayor uso de materiales de biblioteca.
- Consultas al catálogo automatizado (incremento de 130 por ciento). Se ha mejorado por la exigencia mayor de los maestros y el reacomodo del mismo, concentrándolo a pocos metros de la entrada de la biblioteca, pues se había dispersado en todo el edificio.
- Uso de documentos de bases de datos (incremento relativo del 69 por ciento). Muestra mayor presión académica y que nuestro rediseño de las páginas de acceso ha sido exitoso.
- Fotocopiado (incremento relativo de 0.4 por ciento). Inferimos que no aumentó en la medida en la que lo hicieron otros rubros, porque los académicos orientan específicamente a los estudiantes a un mayor uso de fuentes originales.

3. Ha habido otros logros, como una mayor atención del personal de servicios hacia los detalles y la búsqueda constante de la mejora.

4. Otras áreas de la biblioteca han iniciado también este camino. En particular las de adquisiciones, catalogación y vinculación ya están a la búsqueda de elementos por mejorar en cada una de sus áreas.

5. Los servicios concesionados en biblioteca de limpieza y fotocopiado han recibido la información de los cuestionarios. En particular, la limpieza ha mejorado, sobre todo en la disminución de la dispersión, en tanto que el fotocopiado no muestra mejora.

Conclusiones

No somos dados a hacer recomendaciones ni a establecer enunciados normativos, pues reconocemos y respetamos la competencia profesional de nuestros y nuestras colegas. Esperamos que a algunos de ustedes les haya resultado interesante y útil nuestra presentación. A manera de síntesis de lo que manejamos en las Bibliotecas de la Universidad de Monterrey, les damos a conocer nuestras recomendaciones internas:

1. El método que hemos utilizado da resultados; deberá haber muchos otros que también los den.

2. El trabajo para la búsqueda de la calidad no empieza por la perfección. No deben, quienes intenten mejorar, esperar hasta tener un aparato de mejora sin errores. Sólo perderán el tiempo.

3. Los resultados provienen de:

- a) Estar abiertos a la posibilidad de que podamos hacer mejor las cosas.
- b) Darnos cuenta de los problemas y cuantificarlos.
- c) Utilizar la cuantificación como la base para la mejora.
- d) Plantear soluciones con base en la profesional básica, una actitud de mejora y un buen juicio profesional.

4. Si se usan gráficas de control, nuestra experiencia dice que el promedio es importante, aunque *la dispersión es el enemigo*. Con frecuencia, los cambios en el promedio son externos, pero los cambios en la dispersión o variabilidad afectan directamente la esencia.

5. Los cuadros con datos y las gráficas nos han permitido fundamentar peticiones de recursos o de aprobación de modificaciones que hubiera sido muy difícil conseguir de otro modo.

6. Creemos que esta metodología es factible de ser utilizada en otras instituciones, así que nos interesa apoyarlos si están interesados en aplicarla.

Apéndice 1. Cuestionario

Cuestionario de la biblioteca de la UDEM No. _____

Ayúdenos a mejorar, sus respuestas serán confidenciales

Por favor conteste en función de lo que hoy observó en biblioteca

A. Por razón de qué materias vino a la biblioteca

B. En escala de 0 al 100 califique conforme Usted esté de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. ____ La biblioteca tiene los libros de texto que me piden.
2. ____ La biblioteca tiene suficientes libros de apoyo para cuando busco temas.
3. ____ Otros libros, videos, etc. mencionados en clase por el profesor están en biblioteca.
4. ____ Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar.
5. ____ Es muy fácil localizar libros y revistas en biblioteca.
6. ____ El nivel de ruido que se aprecia en esta Sala es acorde con el que los letreros indican.
7. ____ Cuando busco lugar para trabajar en equipo lo encuentro siempre en biblioteca.
8. ____ La biblioteca está limpia.
9. ____ El tiempo en fila en el área de préstamos es razonable.
10. ____ El trato de las personas del área de préstamos es bueno.
11. ____ Cuando necesito preguntar algo en el área de Consulta, encuentro siempre quien me atienda.
12. ____ El tiempo de atención y trato de las personas de consulta es bueno.
13. ____ El servicio de fotocopiado es eficiente.

C. Marque la casilla que lo identifique:

1. Estudiante	2. Profesor	3. Ex-A-UDEM
4. Directivo	5. Empleado	6. Externo

D. Si es estudiante indique el programa en el que estudia:

1. Preparatoria 2. Profesional 3. Postgrado
Carrera: _____ Cuál: _____

E. Si tuviera la opción de cambiar algo de esta biblioteca ¿Qué cambiaría?

Gracias.

fecha : 25 / 11 / 04

Área para ser llenada por la biblioteca Hora: _____

Área para ser llenada por la biblioteca

Sala 1P (ruido moderado)

Sala 2P (silencio absoluto)

Lobby (ruido moderado)

Apéndice 2

Factores de uso de biblioteca (alfabético por Comité Biblos)

Enero a octubre de 2004

Comité	<i>Factor 1: Presencia en biblioteca</i>	<i>Factor 2: Sacando libros a domicilio</i>	<i>Factor 3: Usando biblioteca digital</i>	<i>Promedio anual</i>
Administración	1.2	1.3	0.4	1.1
Arquitectura	0.8	2.1	0.1	1.2
Arte	0.4	0.6	0.1	0.4
Ciencias básicas	3.1	1.4	1.5	2.1
Ciencias clínicas	1.7	1.7	2.7	1.9
Comunicación	0.7	0.7	0.3	0.6
Comunidad universitaria	0.0	0.0	0.1	0.0
Contabilidad	0.9	0.4	0.4	0.6
Derecho	1.3	1.3	0.3	1.1

Comité	<i>Factor 1: Presencia en biblioteca</i>	<i>Factor 2: Sacando libros a domicilio</i>	<i>Factor 3: Usando biblioteca digital</i>	<i>Promedio anual</i>
Diseño	0.7	1.9	0.6	1.2
Diseño industrial	0.7	1.3	0.4	0.9
Educación	0.7	1.0	2.3	1.1
Estudios mexicanos	0.7	0.9	0.7	0.8
Filosofía y teología	1.3	1.8	1.0	1.4
Física y astronomía	0.7	0.6	0.6	0.7
Historia y antropología	1.4	1.5	0.2	1.2
Industrial	1.4	1.6	0.3	1.3
Lenguas modernas	0.3	0.2	0.1	0.2
Literatura	1.5	4.4	0.2	2.4
Matemáticas y estadística	2.0	0.6	0.3	1.1
Mecánica	1.8	2.0	0.5	1.6
Mercadotecnia	1.1	0.9	3.9	1.6
Política y sociología	0.8	1.4	0.9	1.0
Psicología	1.0	1.8	1.2	1.4
Recursos humanos	1.1	1.6	0.3	1.2
Sistemas de información	0.7	0.7	8.0	2.2
Sistemas y calidad	1.3	1.1	0.6	1.0
Teoría económica	1.4	0.7	0.6	0.9

Apéndice 3

Factores de uso de biblioteca (de mayor a menor)

Enero a octubre de 2004

Comité	<i>Factor 1: Presencia en biblioteca</i>	<i>Factor 2: Sacando libros a domicilio</i>	<i>Factor 3: Usando biblioteca digital</i>	<i>Promedio anual</i>
Literatura	1.5	4.4	0.2	2.4
Sistemas de información	0.7	0.7	8.0	2.2
Ciencias básicas	3.1	1.4	1.5	2.1
Ciencias clínicas	1.7	1.7	2.7	1.9
Mecánica	1.8	2.0	0.5	1.6
Mercadotecnia	1.1	0.9	3.9	1.6
Filosofía y teología	1.3	1.8	1.0	1.4
Psicología	1.0	1.8	1.2	1.4
Industrial	1.4	1.6	0.3	1.3
Historia y antropología	1.4	1.5	0.2	1.2
Diseño	0.7	1.9	0.6	1.2
Recursos humanos	1.1	1.6	0.3	1.2
Arquitectura	0.8	2.1	0.1	1.2
Educación	0.7	1.0	2.3	1.1
Derecho	1.3	1.3	0.3	1.1
Matemáticas y estadística	2.0	0.6	0.3	1.1
Administración	1.2	1.3	0.4	1.1
Sistemas y calidad	1.3	1.1	0.6	1.0
Política y sociología	0.8	1.4	0.9	1.0
Teoría económica	1.4	0.7	0.6	0.9
Diseño industrial	0.7	1.3	0.4	0.9
Estudios mexicanos	0.7	0.9	0.7	0.8
Física y astronomía	0.7	0.6	0.6	0.7
Comunicación	0.7	0.7	0.3	0.6
Contabilidad	0.9	0.4	0.4	0.6
Arte	0.4	0.6	0.1	0.4
Lenguas modernas	0.3	0.2	0.1	0.2
Comunidad universitaria	0.0	0.0	0.1	0.0

Apéndice 4. Porcentaje de sus alumnos asistentes entre sus alumnos totales (alfabético)

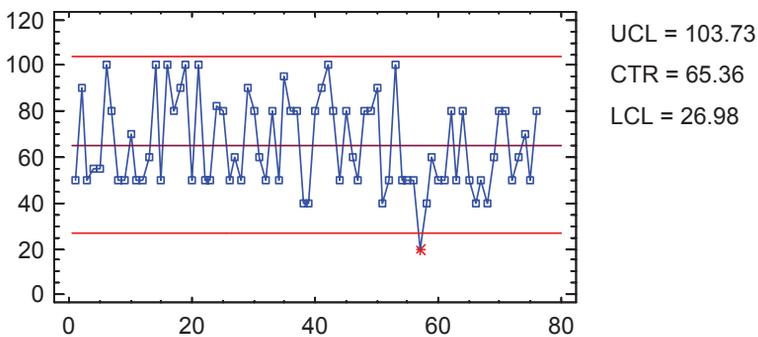
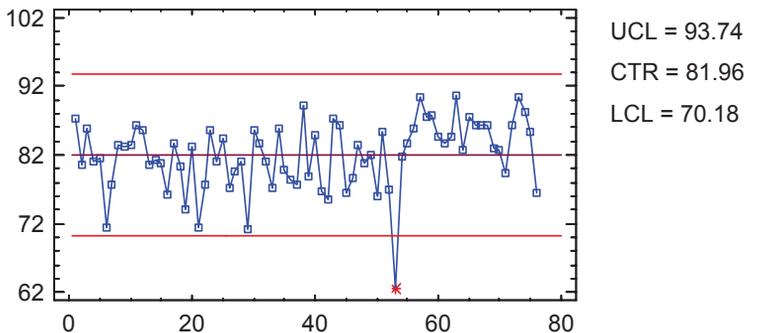
Comité	Anual		
	Suma de los dos semestres del alumnado <i>absoluto</i>	Alumnado <i>absoluto</i> trabajando en biblioteca	Alumnado <i>relativo</i> trabajando en biblioteca
Administración	2,533	120	4.74%
Arquitectura	2,195	71	3.23%
Arte	3,322	52	1.57%
Ciencias básicas	4,114	508	12.35%
Ciencias clínicas	3,483	230	6.60%
Comunicación	3,254	95	2.92%
Comunidad universitaria	12,185	7	0.06%
Contabilidad	3,889	146	3.75%
Derecho	5,295	289	5.46%
Diseño	3,025	91	3.01%
Diseño industrial	818	25	3.06%
Educación	1,547	43	2.78%
Estudios mexicanos	6,241	184	2.95%
Filosofía y teología	1,368	77	5.63%
Física y astronomía	1,381	44	3.19%
Historia y antropología	1,205	66	5.48%
Industrial	2,587	149	5.76%
Lenguas modernas	2,993	38	1.27%
Literatura	428	27	6.31%
Matemáticas y estadística	4,654	369	7.93%
Mecánica	1,388	97	6.99%
Mercadotecnia	3,169	150	4.73%
Política y sociología	2,709	92	3.40%
Psicología	4,767	191	4.01%
Recursos humanos	712	32	4.49%
Sistemas de información	3,330	104	3.12%
Sistemas y calidad	1,055	54	5.12%
Teoría económica	3,182	180	5.66%

Apéndice 5. Porcentaje de sus alumnos asistentes entre sus alumnos totales (de mayor a menor)

Comité	Anual		
	Suma de los dos semestres del alumnado absoluto	Alumnado absoluto trabajando en biblioteca	Alumnado relativo trabajando en biblioteca
Ciencias básicas	4,114	508	12.35%
Matemáticas y estadística	4,654	369	7.93%
Mecánica	1,388	97	6.99%
Ciencias clínicas	3,483	230	6.60%
Literatura	428	27	6.31%
Industrial	2,587	149	5.76%
Teoría económica	3,182	180	5.66%
Filosofía y teología	1,368	77	5.63%
Historia y antropología	1,205	66	5.48%
Derecho	5,295	289	5.46%
Sistemas y calidad	1,055	54	5.12%
Administración	2,533	120	4.74%
Mercadotecnia	3,169	150	4.73%
Recursos humanos	712	32	4.49%
Psicología	4,767	191	4.01%
Contabilidad	3,889	146	3.75%
Política y sociología	2,709	92	3.40%
Arquitectura	2,195	71	3.23%
Física y astronomía	1,381	44	3.19%
Sistemas de información	3,330	104	3.12%
Diseño industrial	818	25	3.06%
Diseño	3,025	91	3.01%
Estudios mexicanos	6,241	184	2.95%
Comunicación	3,254	95	2.92%
Educación	1,547	43	2.78%
Arte	3,322	52	1.57%
Lenguas modernas	2,993	38	1.27%
Comunidad universitaria	12,185	7	0.06%

Apéndice 6. Una de las trece gráficas de control

B_4 Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar



*Apéndice 7. Retroalimentación de usuarios en cuestionario
(codificada y ordenada)*

<i>Concepto</i>	<i>Ago</i>	<i>Sep</i>	<i>Oct</i>	<i>Total</i>	<i>Acumulado</i>
Más títulos y copias de los libros y actualizados	84	116	107	307	307
Clasificación, ordenación, acomodo de libros y señalización	32	27	37	96	403
El ruido	17	26	49	92	495
Más computadoras, nodos, impresoras, etcétera	22	29	22	73	568
Más áreas de trabajo en equipo adecuados	11	27	25	63	631
El servicio de copiado	15	13	15	43	674
Sillas más cómodas	4	13	12	29	703
Más cubículos	6	11	11	28	731
Ampliaría el horario	6	7	12	25	756
La atención del personal	3	7	7	17	773
Ampliaría la biblioteca	4	4	8	16	789
El clima	4	4	7	15	804
Más personal para que te apoye	8	6	0	14	818
Reglas para el préstamo	5	5	3	13	831
La iluminación	2	5	5	12	843
La distribución de las áreas de estudio	4	5	2	11	854
El espacio en la estantería	6	0	1	7	861
Permitir introducir alimentos y bebidas	5	0	1	6	867
El aroma	0	2	0	2	869
Las multas	1	1	0	2	871
El tiempo para ser atendido	0	0	1	1	872
La actitud de los guardias	0	1	0	1	873
Más colecciones digitales	0	1	0	1	874
Mesas más grandes	0	1	0	1	875
La limpieza	0	0	0	0	875
Mejoraría el acceso físico	0	0	0	0	875
Otros	26	40	14	n.a.	875
Total	265	351	339	875	80% = 700

Apéndice 8. Mejora en las calificaciones de los usuarios de un semestre a otro

<i>Primavera</i>	<i>Promedio</i>		
	<i>Primavera</i>	<i>Otoño</i>	<i>Variación</i>
B_1 La biblioteca tiene los libros de texto que me piden	80.2	82.3	11.28%
B_2 La biblioteca tiene suficientes copias de los libros de texto que me piden	67.6		
B_3 La biblioteca tiene suficiente cantidad de libros de apoyo para cuando busco temas	76.8	81.3	5.3%
B_4 La biblioteca tiene suficiente variedad de libros de apoyo para cuando busco temas	77.6		
B_5 Otros libros, videos, etc., mencionados en clase por el profesor están en biblioteca	78.9	82.4	4.4%
B_6 Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar	74.6	82.0	10.0%
B_7 En general es muy fácil localizar libros y revistas en biblioteca	76.7	82.1	7.0%
B_8 El nivel de ruido no me impide estudiar	78.1	86.4	10.6%
B_9 Cuando busco lugar para trabajar en equipo lo encuentro siempre en biblioteca	80.7	85.2	5.6%
B_10 La biblioteca está limpia	95.8	96.3	0.5%
B_11 El tiempo de atención y trato de las personas del área de préstamos es bueno	91.7	91.6	0.8%
		93.2	
B_12 El tiempo de atención y trato de las personas de consulta es bueno	90.2	88.6	-0.1%
		91.7	
B_13 El servicio de fotocopiado es eficiente	80.4	81.9	1.9%
Promedio final	81.7	85.7	4.9%

<i>Dispersión</i>			
<i>Primavera</i>	<i>Otoño</i>	<i>Variación</i>	<i>Otoño</i>
68.4	65.3	-14.08%	B_1 La biblioteca tiene los libros de texto que me piden
83.5			
70.5	62.1	-12.1%	B_2 La biblioteca tiene suficientes libros de apoyo para cuando busco temas
70.8			
72.1	61.2	-15.1%	B_3 Otros libros, videos, etc., mencionados en clase por el profesor están en biblioteca
78.7	65.2	-17.2%	B_4 Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar
78.0	68.7	-11.9%	B_5 Es muy fácil localizar libros y revistas en biblioteca
83.4	63.7	-23.7%	B_6 El nivel de ruido que se aprecia en esta sala es acorde con el que los letreros indican
74.0	66.9	-9.5%	B_7 Cuando busco lugar para trabajar en equipo lo encuentro siempre en biblioteca
32.9	30.1	-8.6%	B_8 La biblioteca está limpia
45.8	40.7	-14.5%	B_9 El tiempo en fila en el área de préstamos es razonable
	37.6		B_10 El trato de las personas de préstamos es bueno
53.4	49.2	-14.5%	B_11 Cuando necesito preguntar algo en el área de consulta, encuentro siempre quien me atienda
	42.1		B_12 El tiempo de atención y trato de las personas de consulta es bueno
70.9	68.3	-3.7%	B_13 El servicio de fotocopiado es eficiente
66.9	57.8	15.6%	

Apéndice 9. Incremento de servicios en relación con los elementos críticos durante las primeras 15 semanas de éste y el anterior semestres

Incremento de servicios en relación con *elementos críticos* durante las primeras 15 semanas de los dos últimos semestres
(Se agrega 5 por ciento a los servicios en primavera, dado que el alumnado aumentó ese porcentaje de semestre a semestre)

Periodo de 2004	Ingreso físico (7%)	Porcentaje de ocupación	Reintercalación (21%)	Préstamo a domicilio (33%)	Préstamo de reserva (16)	Consultas OPAC (130%)	Documentos de BD (69%)	Fotocopiado (0.4%)
Primavera +5%	342,419	n.a.	85,737	36,152	1,656	7,063	19,521	185,116
Otoño	365,653	17%	103,382	48,077	1,925	16,271	32,909	185,899
Incremento con 5%	6.8%		20.6%	33.0%	16.3%	130.4%	68.6%	0.4%

Apéndice 10. Mensaje diario de comunicación y elementos relevantes en la generación de los diagramas de control

De: José Segoviano Hernández

Enviado: Viernes, 26 de noviembre de 2004, 10:10 a.m.

Para: Raúl Alberto Cepeda Vega; Víctor Manuel Cornejo Cerda; Francisco Javier García Martínez

CC: Saúl Hiram Souto Fuentes; Perla Alejandra Orozco Rodríguez; Mario López Berumen; Arturo Lozano Montfort; Araceli Castillo Sida

Asunto: Gráficas de control 20041125

Envío de gráficas de control

Resumen:

FUENTE: Cuestionario de biblioteca de la UDEM (encuesta diaria)

PERIODO: 09 de agosto al 25 de noviembre de 2004

DÍAS DE APLICACIÓN: 77

SEMANA DE APLICACIÓN: 16

CUESTIONARIOS APLICADOS: 1,540

OBSERVACIONES DE SECCIÓN "E":

(Comentarios en pregunta abierta)

(4) Faltan libros y actualizados

(4) Ampliar horario [24 horas en periodos de exámenes]

(4) Más cubículos; (3) Más áreas de trabajo en equipo

(3) Más computadoras y poner escáner en planta baja

(1) El ruido, parece mercado [de sala general]

(1) Que pongan a trabajar a los becarios

SÍNTESIS DE RESULTADOS DE STATGRAPHICS

X-Bar

Número y nombre de la variable	Tipo	Observación
B_13 El servicio de fotocopiado es eficiente	NEG	El indicador de <i>promedio</i> se sitúa en 67, <i>debajo</i> del límite de control inferior de 69.25. [Variabilidad en Range Chart : 90 para este día y el general: 68.34]

Range Chart

Número y nombre de la variable	Tipo	Observación
B_8 La biblioteca está limpia	POS	El indicador de <i>variabilidad</i> se sitúa en 10, <i>debajo</i> del límite de control inferior de 12.38. [Promedio de X-bar : 97.65 para este día y el general: 96.26]

Otras observaciones

Número y nombre de la variable	Observación
B_9 El tiempo en fila en el área de préstamos es razonable	Gráfica Range Chart . Presenta una <i>cadena positiva</i> (serie de 8 puntos consecutivos) por debajo del límite de control central (40.32). Muestra una tendencia a la baja en la <i>variabilidad</i> de las calificaciones proporcionadas por los usuarios.

La Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES

ROSALÍA DEL CARMEN MACÍAS RODRÍGUEZ

Universidad de Guanajuato, México

PATRICIA HERNÁNDEZ MEJÍA Y LLERA

Univa, México

Introducción

En la actualidad es innegable reconocer el papel prioritario y sustantivo que las bibliotecas académicas deben desempeñar dentro de los nuevos modelos educativos que buscan desarrollar las instituciones de educación superior (IES). Estar a la vanguardia e incidir significativamente en la formación académica que ahora demanda nuestra sociedad y lograr un sistema efectivo y eficaz de educación superior en nuestro país, también es un reto de las bibliotecas.

El mejoramiento de las bibliotecas académicas ha sido una de las tareas que la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) de México se propuso atender prioritariamente en su región Centro Occidente y, para lograrlo, crea en 1996 el Grupo de Trabajo para Bibliotecas. En su inicio, este grupo se constituye con directivos de las 16 bibliotecas o sistemas bibliotecarios de la región Centro Occidente afiliados a la ANUIES, y en la actualidad lo conforman 19 instituciones.

Antecedentes

Desde su inicio, este grupo visualizó la necesidad de diseñar, elaborar, reestructurar, validar y establecer nuevos mecanismos de intercambio y colaboración bibliotecaria que ayudaran a fortalecer las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior. Se elaboró un primer programa, donde se contempló el desarrollo de tres líneas de acción que se definieron como prioritarias:

1. Formación, capacitación y actualización de recursos humanos.
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios.
3. Integración de catálogos colectivos.

Las líneas derivaron en la creación de tres subgrupos. El subgrupo de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios estuvo conformado por: Instituto Tecnológico de Aguascalientes (ITA), Instituto Tecnológico de León (ITL), Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA), Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), Universidad de Guadalajara (UdeG), Universidad de Guanajuato (UG), Universidad del Valle de Atemajac (Univa) y Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMSNH), la cual se dio a la tarea de realizar estudios y propuestas para el mejoramiento y desarrollo integral de las bibliotecas de la región. Entre las diferentes acciones que el Grupo de Trabajo para Bibliotecas ha llevado a cabo durante estos ocho años, está la realización de la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES*.

Con el presente documento pretendemos compartir de manera breve con ustedes la propuesta metodológica empleada en la elaboración de la *Guía*, las estrategias utilizadas para su aplicación y algunas de las recomendaciones emitidas por los expertos en información que evaluaron los resultados obtenidos de los autoestudios llevados a cabo al interior de cada biblioteca.

Metodología

Como inicio de los trabajos, el Subgrupo de Evaluación consideró pertinente llevar a cabo una revisión bibliográfica que permitiera tener antecedentes y conocimiento profesional sobre el proceso de evaluación educativa, y específicamente bibliotecaria. Cabe señalar que la elaboración de la *Guía*, se realizó entre los años 1998 y 2000, se aplicó en un primer ejercicio y posteriormente se volvió a aplicar de una manera formal entre 2000 y 2001. En el año 2002 se evaluaron los resultados por expertos en información y en 2003 se tuvieron resultados preliminares. Independientemente de continuar trabajando con los resultados obtenidos, el Subgrupo de Evaluación contempla en su programa de trabajo a realizar en el bienio 2004-2005 la actualización que ante el impresionante desarrollo que el entorno de las bibliotecas presenta en la actualidad, demanda ya urgentemente la *Guía*.

El Subgrupo de Evaluación definió, en una primera etapa, cuatro grandes categorías de análisis que tratan de abarcar lo que una biblioteca o un sistema bibliotecario requiere para funcionar como tal. Estas categorías son:

- I. Estructura organizacional.
- II. Recursos.
- III. Colección documental.
- IV. Servicios.

Se discutió ampliamente la incorporación de una quinta categoría sobre automatización, descartándose finalmente al demostrar que este punto, ya sea como proceso o recurso, está manifiesto en las cuatro categorías consideradas.

Tomando como base la metodología de la Comisión Nacional de Evaluación Educativa (Conaeva) se determinaron los criterios a ser evaluados para cada categoría, cada uno de los cuales requiere, a su vez, de un parámetro de referencia que aunque está predeterminado, puede ser modificado de acuerdo con los alcances y perspectivas de desarrollo de cada institución. Posteriormente se construyeron indicadores que pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos. Los indicadores permiten analizar los elementos que conforman los procesos dentro de una biblioteca o sistema bibliotecario, mientras que los datos recolectados nos ofrecen una visión completa o incluso adecuada del rendimiento o funcionalidad dentro de la institución a la que pertenecen. Se recomienda además la existencia de diferentes fuentes de información a donde deberá recurrirse para obtener el indicador propio y, finalmente, se presenta una línea de reflexión que permite, en primer lugar, tomar una conciencia más completa de la funcionalidad relativa entre los indicadores y el parámetro esperado (entre lo cuantificable y lo calificable), y en segundo lugar, justificar o clarificar las diferencias resultantes entre ellos, permitiendo establecer estrategias para alcanzar el parámetro en el menor tiempo posible. Se evalúan 27 criterios en total.

A continuación se presentan dos ejemplos:

II. Recursos

Criterio: 2.1. Presupuesto
<p>Parámetro. La institución asigna sistemáticamente un presupuesto de 5 por ciento para la biblioteca o sistema bibliotecario.</p> <p>Indicadores. Porcentaje asignado con respecto al total del presupuesto de la institución.</p> <p>Fuente de información. Informe financiero interno de la institución que incluya: nómina, adquisición de acervos, equipo, mobiliario y gastos de operación.</p> <p>Línea de reflexión. ¿Es suficiente el porcentaje que recibe la biblioteca para su adecuado desarrollo y satisfacción de necesidades?</p>

III. Colección documental

Criterio: 3.2. Materiales documentales procesados
<p>Parámetro. La biblioteca o sistema bibliotecario tiene sus materiales documentales procesados y recuperables.</p> <p>Indicadores. Porcentaje de acervos organizados en estantería, número de registros catalográficos automatizados o número de fichas de catálogo topográfico, número de títulos adquiridos en los últimos tres años y número de títulos procesados anualmente.</p> <p>Fuente de información. Registros asentados de acuerdo a las Reglas de Catalogación Angloamericanas y organización del acervo en estantería de acuerdo a un sistema de clasificación (Decimal Dewey o Library of Congress).</p> <p>Línea de reflexión. ¿Qué tan eficientemente se puede recuperar la información en la biblioteca?</p>

La *Guía*, contempla en su diseño que la evaluación pueda ser realizada por la propia institución a manera de una autoevaluación, donde la misma biblioteca o sistema bibliotecario pueda comparar lo que es con lo que debiera ser y pueda evaluarse también, si así

se solicita, interinstitucionalmente, a través de comités de pares, de modo que por medio de la verificación de la autoevaluación se hagan las recomendaciones pertinentes. Independientemente de la forma en que se aplique la evaluación, la *Guía*, permitirá, a través de la información obtenida, hacer recomendaciones que apoyen el desarrollo armónico de los servicios bibliotecarios de cada institución de educación superior.

En nuestro caso, la mayor parte de los integrantes del Grupo de Bibliotecas llevó a cabo su propia autoevaluación, y en una segunda etapa fuimos evaluados por colegas, expertos en información, quienes previamente a las visitas que realizaron para corroborar la información que cada biblioteca había vertido en el instrumento para aplicar la *Guía*, habían asistido a un taller ofrecido en la Universidad de Guanajuato para estandarizar en lo posible el procedimiento de verificación. Los expertos generaron dos reportes por cada institución: uno de tipo ejecutivo, que se entregó a los directores o rectores de las IES, y otro más exhaustivo, entregado a los directivos, responsables de las bibliotecas o sistemas bibliotecarios de las IES evaluados. En estos reportes se vierten las recomendaciones que permitirán apoyar el desarrollo permanente de las bibliotecas y que podrán derivar también en proyectos y programas conjuntos de colaboración interbibliotecaria en la región. Tal es el caso del Diplomado Técnico en Servicios Bibliotecarios que coordina la Universidad de Guadalajara y que se ha ofrecido exitosamente en la Universidad Autónoma de Nayarit, en la Universidad de Colima, en la Universidad de Aguascalientes y en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Otro de los resultados concretos de la adopción de la *Guía*, es la referencia a los parámetros para la construcción y diseño de nuevos espacios para servicios bibliotecarios que se dieron en varias IES de la región Centro Occidente. Como ejemplo de ello tenemos las siguientes: UAA, UNIVA, UAN, UdeG, UG, UMSNH, Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán (ITCG), Instituto Tecnológico de Celaya (ITCEL) y Centro de Enseñanza Técnica Industrial (CETIS), así como la difusión del documento a nivel nacional e interamericano a través de la Universidad Nacional Autónoma de México y El Colegio de las Américas del Instituto de Gestión y Liderazgo Universitario de la Organización Universitaria Interamericana. Consideramos que si bien este ejercicio de evaluación puede ser un paso previo a la certificación en esquemas de calidad, lo que se persigue es, en todo caso, la me-

jora continua, necesariamente fundada en un proceso de planeación de desarrollo de los servicios bibliotecarios, sin tanto énfasis en los procesos por sí mismos. Es decir, con una visión más extrovertida que introvertida, hacia el usuario, no hacia la perfección del propio trabajo.

La evaluación que se llevó a cabo por pares académicos, esto es, el proceso mismo avalado por bibliotecólogos con una visión sistemática y equilibrada de los factores, pudieron incidir en su desarrollo, en particular a través de las normas, los parámetros y los criterios cualitativos que marcan la diferencia entre un sistema bibliotecario con bases empíricas y otro con bases teóricas. Ya que el proceso de planeación supone una sucesión coherente de etapas interrelacionadas de manera compleja, ninguno de los componentes de dicho proceso tiene sentido si se le asume de una manera absolutamente independiente y aislada. En este proceso cada etapa es interdependiente, al mismo tiempo que tiene un sentido y dinámica similares a los del conjunto. El ejercicio de evaluación provocó que algunas IES en que no existían manuales de organización se abocaran a desarrollarlos y que en aquéllos donde se requería actualización se trabajara en ello antes o aun después de las visitas de los expertos. Asimismo, propició un terreno fértil para transitar en forma natural hacia procesos de acreditación y certificación por organismos externos, o bien hacia la adopción de programas de calidad, particularmente en lo que se refiere a procesos y servicios educativos. Las bibliotecas que entraron en certificación ISO fueron: UMSNH, UAA, UdeG, Universidad de Colima (UC) y el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos de la Secretaría de Educación Pública (SEP); en acreditación: UNIVA e Instituto Superior Autónomo de Occidente (ITESO); y en programas de calidad: UG, Centro de Investigaciones en Óptica (CIO) y Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG).

Reflexiones y recomendaciones de los expertos

Sin que ello signifique que son las únicas recomendaciones de los diez expertos que realizaron las visitas de verificación de la evaluación de los servicios bibliotecarios, llevadas a cabo de septiembre de 2001 a marzo de 2002, sí queremos resaltar las más comunes y las de mayor importancia por su significado en las organizaciones.

Es necesario que se propicie trabajo cercano a los cuerpos académicos por parte de la biblioteca. Es preciso mantener actualizados los manuales de organización y los esquemas de planeación y evalua-

ción. Es deseable contar con un presupuesto regular e irreductible para el desarrollo integral de colecciones. Es importante contar con programas permanentes de actualización para el personal que labora en las bibliotecas. Es conveniente reforzar la automatización de un gran número de procesos para favorecer la colaboración entre las instituciones. Es necesario contar con instrumentos confiables para la evaluación del desempeño del personal, así como para los estudios de satisfacción de usuarios.

Para fines de la visita, es necesario crear un documento para la metodología del trabajo que incluya: agenda de trabajo, número de expertos participantes, confrontación de indicadores, acopio de la documentación, elaboración del reporte, mecanismos y periodicidad del seguimiento. A la vez, se requiere discutir la conveniencia de agregar indicadores como: personal (actualización), aspectos particulares del servicio, evaluación de colecciones, necesidad de la revisión de las normas para bibliotecas universitarias mexicanas. Este ejercicio de evaluación no ha pretendido calificar a las instituciones ni fríamente compararlas, sino que su propósito ha sido tener una radiografía de las bibliotecas para, con base en ello, planear un desarrollo integral enmarcado en el propio desarrollo de las instituciones de educación superior.

A continuación vamos a citar textualmente las palabras de uno de los expertos evaluadores externos, que reflejan de una manera muy completa la opinión vertida por los demás: “Nos hace falta ver la evaluación como una manera de mejorar, de conocer otras experiencias”, “No hay una sola forma de evaluar bibliotecas. No existe una guía donde diga ‘la biblioteca empieza aquí y termina acá. Si tiene esto es buena y si no lo tiene es mala’. Hay muchas variantes en ellas, tanto cuantitativas como cualitativas”, “El documento es el primero que se aplica de esta manera, obviamente perfectible; ya mis compañeros lo han mencionado. Algunos detalles que han encontrado son un poco difíciles de ubicar”, “Ojalá pudiéramos llegar al momento en que no sólo una persona participe en la evaluación de otras unidades de información, sino que pudiéramos compartir experiencias y plantearlas ante los demás”, “Esperaría también que en algún momento continuáramos con estos procesos de evaluación y ver hasta qué punto han ido produciendo cambios en las diferentes bibliotecas”. Hasta aquí las citas.

Conclusiones

Este proyecto del Consejo Regional Centro Occidente de la ANUIES ha perseguido que cada institución de educación superior racionalice, estructure y revitalice la planeación del desarrollo de su biblioteca como centro de apoyo a la vida académica. El esfuerzo realizado por las instituciones significó una inversión considerable de tiempo, así como de búsqueda y estudio de bibliografía sobre la planeación educativa y sobre la evaluación de las bibliotecas académicas. El ámbito de aplicación de la *Guía metodológica para la evaluación de las bibliotecas...* propició que la realización del autoestudio se basara en premisas como: el respeto absoluto al ambiente organizacional de cada institución de educación superior; la flexibilidad técnica bibliotecológica para funcionar adecuadamente en ámbitos académicos muy diferentes; la participación en el autoestudio por parte de los beneficiarios de los servicios, así como de los responsables del desarrollo bibliotecario; la intención de provocar actitudes reflexivas, de diálogo y de confrontación de la realidad, en donde imperó la intención de mejorar y recibir recomendaciones; la responsabilidad para proporcionar la información requerida con calidad, suficiencia y pertinencia. Por parte de los directores y rectores de las instituciones de educación superior la adopción de la *Guía*, significó un compromiso para asignar los recursos necesarios al aplicar el autoestudio, ya que representó una inversión significativa de tiempo y energía de los responsables del servicio bibliotecario al interior de las instituciones. Sirva este foro para hacer un público reconocimiento al trabajo realizado por los expertos que, sin escatimar tiempo ni recibir pago alguno por su trabajo, enriquecieron este ambicioso proyecto del Consejo Regional Centro Occidente de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana.

Bibliografía

- Allende, Carlos María de. *Evaluación y acreditación en las instituciones de educación superior: bibliografía comentada*. México: ANUIES, 1998.
- American Library Association. *Normas para bibliotecas universitarias. Traducción de Standards for College Libraries*. Por Leonor Tejeda. México: ABIESI, 1978.
- American Library Association. *Normas para servicios de información de la American Library Association*. Traducción por Rosalía Ma-

- cías Rodríguez, Guanajuato, México. Universidad de Guanajuato, 1991.
- Arellano Rodríguez, Jorge Alberto. *Diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales de México*. Mérida: Universidad Autónoma de Yucatán, 1994.
- . *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México*. Mérida: Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales. CONPAB-UPES, 1996.
- Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación. *Reglamento, normas y código de préstamo interbibliotecario*. México: ABIESI, 1976.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. *Indicadores y parámetros para el ingreso y permanencia de instituciones de educación superior a la ANUIES: Disposiciones para su permanencia en la asociación*. México: ANUIES, 1999 (colección Documentos).
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. *Tipología de instituciones de educación superior*. México: ANUIES. 1999 (colección Documentos).
- Carrión Carranza, Carmen. *Guía metodológica para la evaluación de los currículos de licenciatura*. En: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior. *Materiales de apoyo a la evaluación educativa*. T.I., pp. 45-53. México: CIEES, 1992.
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales. *Plan de Desarrollo Bibliotecario de las Universidades Públicas Estatales, 1994-2000*. Pachuca, Hidalgo: Universidad Autónoma de Hidalgo 1996.
- Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior. *Sistema para el Ingreso y Permanencia en la FIMPES, a través del Fortalecimiento y Desarrollo Institucional*. México: FIMPES, 1993.
- Guzmán, Alba. *Abriendo la caja negra de la evaluación*. En: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior. *Materiales de apoyo a la evaluación educativa*. T.I., pp. 19-24. México: CIEES, 1992.
- Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers. RQ Winter, 1990, pp. 262-265.

- Normas para bibliotecas generales universitarias de Colombia*. Bogotá, 1969.
- Red de Bibliotecas Universitarias. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. España: Rebiun, 1997 (<http://www2.uji.es/rebiun/normasbibliotecas.html>).
- Secretaría de Educación Pública. *Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior. Indicadores y parámetros de evaluación*. 1993. México: Conpes, 1995.
- Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica. *Fondo para Modernizar la Educación Superior (Fomes) 1994: Guía y formatos para la formulación y presentación de solicitudes*. México. La Secretaría, 1994.
- Standards for College Libraries, 1995 edition. C&RL News, April 1995, pp. 245-57.
- Southern Association of Colleges and Schools, Commission on Colleges. *Criteria for accreditation*. Decatur, Georgia: SACS, 1996.
- Universidad Autónoma de Nayarit. Comisión de Evaluación Institucional. *Evaluación 1992-1993: descripción de indicadores de evaluación por línea de reflexión*. Tepic, Nayarit: la Universidad, 1993.
- Universidad de Guanajuato. Dirección de Planeación y Desarrollo. *Plan de Desarrollo Institucional*. Guanajuato: la Universidad, 1995.
- Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas. *Normas para bibliotecas universitarias*. México: la Universidad, 1980.

Evaluar, ¿para qué?

ROCÍO GÓMEZ SUSTAITA

Escuela de Ciencias de la Información. Universidad Autónoma de Guadalajara

Introducción

El licenciado Reyes Tamez Guerra, actual secretario de Educación Pública, comenta acertadamente en su introducción al libro *Apuntes acerca de la evaluación educativa* de Antonio Gago Huget (ex director del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, Ceneval), que el Plan Nacional de Educación 2000-2006 establece con toda claridad y énfasis, principios rectores para las funciones y tareas en el SEN (Sistema Educativo Nacional), siendo un objetivo estratégico mejorar la calidad de los procesos y los resultados de la educación que se imparte, teniendo congruencia con la política para el desarrollo social, ya que ningún proceso educativo constituye una auténtica y cabal oportunidad de desarrollo si no es de buena calidad para la sociedad.

La bibliotecas (públicas, escolares, universitarias y especializadas), dentro de este eje estratégico, están llamadas a ser parte importante de los procesos de calidad en la educación. Todas éstas representan una forma de educar tanto al ciudadano, al estudiante primario como al universitario. La concepción primera en esta idea es que las bibliotecas deben considerarse como parte de un modelo educativo, sea de ciudadano o de profesional.

Bibliotecas-centros de información y documentación de cualquier nivel son entidades educativas, insertadas en la sociedad de la información que define un ser humano con capacidades para aprender a aprender a través del manejo de información, con el objeto de integrarse como ciudadano, trabajador, estudiante, profesional, empresario y que requiere información de calidad en forma constante para tomar decisiones.

Por lo anterior, las entidades que deben evaluar y certificar los productos y servicios de una biblioteca son los propios usuarios. Esto

puede verse a partir de tres enfoques. Por un lado, el usuario experto, integrado en colegios profesionales, que es capaz de emitir juicios de valor para seleccionar información y mejorar los servicios, sintetizados en colegios y organismos evaluadores; por otro lado, el usuario que maneja-utiliza la información del centro y que emite opinión sobre la satisfacción de sus necesidades informativas; y finalmente, el usuario interno, es decir, el propio recurso humano, que es capaz de autoevaluarse como empleado y como sistema a fin de mejorar en beneficio de una comunidad social. Ahora bien, a fin de explicar algunos conceptos en este sentido, se brindan a continuación algunos antecedentes.

Algunos antecedentes sobre evaluación

La evaluación, concebida como el arte de valorar o dar mérito a individuos y programas, ha sido parte de la historia. Básicamente, Stufflebeam reconoce los siguientes periodos, insertados en Estados Unidos (cuna de los sistemas de evaluación utilizados en todo el mundo):

- Pre-tyleriano. Antes de Ralph Tyler, 2000 a.C.-1930 d.C. Sin ningún método establecido, es intuitivo.
- Tyleriano, 1930-1940. Así denominado por las contribuciones de Ralph Tyler, que acuñó el término de “evaluación educacional”, en el que introdujo la idea de evaluar los resultados contra los objetivos de una entidad (programa, servicio, producto, institución), dejando a un lado la investigación experimental y estableciendo una metodología propia.
- 1940. Nacimiento de los test estandarizados-algoritmos-procedimientos-manuales.
- 1950. Introducción del interés público por el financiamiento de los contribuyentes, asignación de recursos con base en resultados e impacto social.
- 1960. Cronbach introduce los programas de desarrollo social, evaluación y financiamiento por proyectos, test basados en normas y competencias (cambio hacia test basados en criterios-indicadores, más cualitativos, menos cuantitativos). Introducción del concepto de enjuiciar el mérito o valor del objeto de evaluación y su aportación social.
- 1970. Época del profesionalismo. Aparecen las figuras de cliente, diseñador, coordinador, asistente, respondente, especialista técnico, especialista en información, especialista en comunica-

ción, preparador de la evaluación, entre otros. Cada uno posee una función claramente definida.

- 1980. Daniel L. Stufflebeam introduce el programa CIPP, basado en la evaluación sistemática del contexto, la entrada, proceso y salida del producto, de donde han partido los sistemas ISO.
- 1986. Ceneval-México comienza la primera iniciativa formal de evaluación de los sistemas educativos en un documento presentado en la campaña presidencial de Carlos Salinas de Gortari, denominado “Veinte telegramas por la educación superior y una petición desesperada” (Gago, 2002), integrado después al programa sectorial de gobierno en el periodo 1996-2000. En el documento se urgía a elevar la calidad de los servicios educativos, sobre todo en el nivel superior, ya que éste no respondía a las expectativas sociales nacionales e internacionales.
- Finalmente, en el año 2000 surgen los programas de “escuelas de calidad de educación básica”, e inicia formalmente la evaluación y certificación de bibliotecas, sobre todo universitarias, dentro del contexto de educación superior.

Éstos son, a grandes rasgos, algunos antecedentes que nos permiten visualizar a la evaluación como un proceso de planeación y reflexión profunda en la que es necesario capitalizar conocimientos propios sobre la biblioteca, pero considerando la participación de expertos en evaluación educativa, no sólo administrativa. Ahora exploremos algunos conceptos básicos.

Conceptos básicos

Muchas son las definiciones dadas a evaluación y certificación. Sin embargo, a efecto de dar solidez a este documento, se presentarán las enunciadas por Stufflebeam, ya que en México se adoptó principalmente el sistema propuesto por este autor, es decir el programa CIPP, en el que “evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados” (obsérvese la tendencia actual en el sistema educativo mexicano de evaluar a los usos y rendimientos de los diferentes programas educativos que otorgan financiamiento para asignar más financiamientos, por ejemplo: Fomes, Promep,

Pifi). Ahora bien, evaluar o valorar algo implica formular un juicio –bueno, malo–, para lo cual se deben enunciar categorías, criterios o indicadores, así como su ponderación, considerando las expectativas de los clientes, mérito o excelencias del servicio en cuestión y hasta qué punto el servicio-producto es socialmente necesario.

Un ejemplo en este sentido, sería la evaluación de una colección, la cual no sólo debe valorarse en consideración al número de materiales, sino en función de su utilidad para los usuarios, el servicio que se otorga para utilizarla y, finalmente, si la colección es la pertinente, idónea, oportuna para el usuario. Es decir, no es relevante considerar la cantidad de libros, sino qué tan útiles son para la necesidad de los clientes.

El sistema CIPP, por lo tanto, establece los siguientes elementos:

C = Context (contexto). Que implica identificar las virtudes y defectos de algún objeto (institución, programa, población, etcétera). Básicamente, en este apartado se asignan criterios e indicadores y sus valores.

I = Input (entrada). Que debe ayudar a prescribir un programa mediante el cual se efectúen los cambios necesarios, identificando y examinando críticamente los métodos potencialmente aplicables para realizar la evaluación. Uno de sus usos es generar un proyecto para recibir financiamientos.

P = Proces (proceso). Comprobación continua de la realización de un plan de evaluación, los avances, informes y resultados iniciales.

P= Product (producto). Valoración, interpretación y juicio de los logros de un programa de evaluación, es decir hasta qué punto el programa ha satisfecho las necesidades del grupo al que pretendía servir.

Un elemento adicional es la metaevaluación, que sugiere evaluar la propia evaluación e incorporar mejoras al propio modelo aplicado.

Importante es destacar aquí las diferentes visiones respecto al término “indicador”. En algunos espacios se le confunde con el proceso inherente a la entrada y salida de un producto o servicio dentro de una entidad y se asignan indicadores de entrada, proceso, actividad y resultados, considerando al sistema con un diferente tratamiento de indicadores según avance el proceso. En otros casos se les asigna el término “indicadores de rendimiento” cuando éstos relacionan servicio-proceso-producto y otorgan un valor cuantificable, por ejemplo, el número de libros por usuario inscrito al sistema educativo, número de sillas entre número de usuarios, etcétera.

Por lo que es importante destacar que el sistema CIPP no tiene por objeto establecer entrada-proceso-producto, aplicando indicadores de entrada, proceso y producto, sino visualizar la evaluación en sí misma como un proceso que requiere planeación y seguimiento en los cuatro componentes descritos. Por lo tanto, la aplicación de indicadores no se podrá realizar sin antes haber hecho un diagnóstico del contexto, eligiendo con precisión qué se quiere evaluar, en cuánto tiempo, con qué recursos y qué instrumentos (indicadores, categorías) se van a utilizar.

Por lo que es necesario enfatizar que la evaluación es un proceso complejo. Ahora bien, para conceptuar la certificación nos remitiremos al documento de Gago Huget (2002), debido a que éste tiene una implicación en el contexto nacional. En el mismo, se describe que “certificar según el sentido del vocablo es relativo a certidumbre, implica dar algo por cierto e, incluso, hacerlo constar públicamente mediante un documento”. Esta definición puntualiza que el resultado de una entidad, servicio, proceso, persona debe ser idóneo para el objeto que fue formulado, es decir, debe provocar claridad de lo que ofrece y otorga a la sociedad.

Un ejemplo de esto sería una biblioteca pública que en esencia existe para proporcionar y formar en el uso de información al ciudadano, en donde debe haber certidumbre de que proporciona lo pertinente, oportuno y adecuado para este objeto. Por lo que finalmente las entidades que emitirán un juicio serán las propias instancias que reciben el producto y servicio, y las que regulan su existencia. En sentido estricto, evaluación sería la valoración-ponderación y certificación sería el mérito que se le otorga al objeto por parte de una entidad evaluadora interna o externa a la entidad.

Entre mayor idoneidad social tenga el objeto, más mérito e impacto causará y recibirá mayor cantidad de recursos para continuar operando. Revisando estos conceptos se pueden graficar de la siguiente manera:

1. *Evaluación*. Valoración a través de indicadores – Estudio de un modelo (eligiendo objeto de evaluación e indicadores con valores, elaboración de un programa de aplicación, y seguimiento).
2. *Certificación*. Obtención de un mérito (o demérito), de acuerdo a idoneidad social e impacto social positivo/negativo.
3. *Metaevaluación*. Revisión y reflexión sobre todo el proceso evaluativo.

Por lo que los programas de evaluación deberían pretender:

- Identificar los objetos que van a ser valorados/evaluados.
- Elegir ponderaciones para certificarlos y posteriormente cubrir las expectativas de calidad del cliente (véase anexo 1).
- Obtener información para mejorar/desarrollar el producto-servicio.
- Propiciar y obtener la certificación.
- Elegir un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad.
- Determinar mayores parámetros de desarrollo (véase anexo 1).
- Introducir nuevos productos y servicios para impactar a la sociedad.

El concepto de calidad se introduce en este espacio, no antes. La calidad refleja la idoneidad del producto a la necesidad del usuario, porque se ha cumplido algún estándar o norma establecida para medir la calidad del objeto. Hasta que se ha realizado la evaluación se sabe en forma más precisa qué calidad se posee en el sistema, sin embargo surge la pregunta ¿cómo lograr mantener los estándares logrados e integrar mejoras para alcanzar nuevos estándares?

Generalmente esto se da posteriormente, como un proceso de mejora continua, y surgen entonces los denominados sistemas de gestión-aseguramiento de calidad (ISO 9001-2000), fundamentos y vocabulario/terminología (ISO 9000-2000 e ISO 9004-2000), con directrices para la mejora del desempeño. Sin embargo estos modelos operan como sistemas marco, es decir están considerados para todo tipo de entidades. Surgen entonces algunas preguntas: ¿Se iniciará evaluando internamente, adoptando un programa ISO general de gestión-aseguramiento de calidad y vocabulario normalizado o adoptando primero un modelo de estándares exclusivo y normalizado para bibliotecas?

Esta pregunta fue planteada por muchos sistemas bibliotecarios internacionales, de tal forma que surge la norma ISO 11.620 (Information and documentation-library performance indicators, 1996), la cual es traducida por los españoles y adoptada como norma UNE (norma oficial española en 1999, que es la que en este momento maneja indicadores normalizados precisos para las entidades bibliotecarias; véase anexo 2).

Otras preguntas son: ¿El modelo adoptado reflejará condiciones de contexto, entrada, proceso y salida adecuados a todas las bibliotecas? O, en su defecto, ¿deben manejarse modelos estandarizados

por tipos de bibliotecas y vinculados a los propios modelos de las entidades receptoras del servicio?

Todas estas preguntas requieren ser resueltas en un marco de debate/consenso, bibliotecario-entidades evaluadoras, en donde finalmente se beneficien todos los espacios sociales, es decir que un modelo educativo nacional debe contemplar modelos de bibliotecas universitarias, públicas, científicas, escolares con indicadores y parámetros en normas técnicas de desarrollo claras, en donde se puedan reflejar situaciones de contexto –de acuerdo a cada tipo de biblioteca, donde existirán espacios de convergencia de acuerdo a la tipología bibliotecaria-informativa internacional, pero también existirán diferencias debido a la diversidad de contextos.

Ahora bien, de no adoptar un modelo genérico común, medido por un espacio social (no sólo comercial, como el caso de los sistemas iso sin equivalencia nacional), se podrían correr los siguientes riesgos enunciados por Stufflebeam:

1. *Pseudoevaluaciones*. Utilizar la evaluación de una manera inadecuada, de acuerdo a objetivos personales. En estos casos se dan investigaciones encubiertas y estudios basados en relaciones públicas.
2. *Cuasievaluaciones*. Estudios basados en objetivos (no en cada parte de la entidad) y estudios basados en la experimentación (que es casuística).

Además de correr el riesgo de confundir la calidad del producto o servicio con la calidad de la gestión.

En cualquiera de estos casos, los resultados no apoyarán el desarrollo ni producirán la información pertinente para la mejora continua, sino que reafirmarán a la biblioteca en los papeles actuales, con lo que la evaluación será únicamente un formalismo, un pago obligado en cada periodo de certificación, pero no un instrumento para el desarrollo bibliotecario, así que no se cambiarán los paradigmas.

Algunos ejemplos de indicadores

Se comentan (y se anexan resumidos al final) algunos trabajos relacionados con indicadores de bibliotecas, relacionados con la exposición anterior.

1. J. Alberto Arellano Rodríguez. Universidad Autónoma de Yucatán. Modelo para la evaluación de las bibliotecas universitarias de México. Basado en los diagnósticos realizados en 1993-1995. Este

modelo se acoge a la teoría de sistemas y se basa en la experiencia individual y colectiva de autoevaluación de el Conpab (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). Considera indicadores y parámetros (tres niveles, en donde cada uno vale un punto a partir del segundo nivel, ya que considera básico el primer nivel por estar constituida como biblioteca; véase anexo 1

2. José Antonio Gómez Rodríguez. Dentro de su obra “Gestión de bibliotecas” analiza la gestión de la calidad en bibliotecas, revisa los enfoques de los sistemas de calidad y los enlaza con la capacidad que debe tener la biblioteca para gestionar orientando los esfuerzos de evaluación. Para finalizar, presenta los requisitos de un sistema de calidad y la norma ISO 11620 (véase anexo 2), adaptada al castellano y formalizada como norma UNE.

3. Julio Alonso Arévalo y colaboradores. El documento presentado por estos autores en un seminario sobre indicadores universitarios, enfatiza el concepto de calidad como mejora continua en beneficio de los usuarios y a la evaluación como un proceso que permite obtener información para la toma de decisiones en beneficio de la planificación bibliotecaria. Lo más enriquecedor del texto es la revisión de los indicadores de bibliotecas generados por diversas instancias internacionales (Comisión Europea, ISO, IFLA, Reino Unido y Rebiun), y al final ofrecen un cuadro comparativo con tres de estas instancias que consideran más completas. Se destaca de este análisis que de “las tres organizaciones analizadas todas coinciden en aportar indicadores para la satisfacción de usuarios, servicios técnicos y servicios públicos en relación directa con el usuario, sin embargo sólo en una de ellas (inglesa) existen indicadores para los recursos humanos de la biblioteca y la formación de usuarios” (véase anexo 3).

Finalmente, los indicadores adoptados fueron coordinados al protocolo de gestión de calidad propuesto por la *Guía de evaluación del Consejo de Universidades* (España), que a su vez fue inspirada en el Modelo Europeo de Excelencia, es decir que tenían un marco institucional nacional y regional al cual dirigir la evaluación a fin de que fuera idónea no sólo para los usuarios directos de la biblioteca, sino también para los ciudadanos de toda la nación y región.

La reflexión en este sentido va dirigida a la importancia de vincular el modelo de evaluación bibliotecaria al modelo elegido por la institución que la alberga, sea la universidad, el gobierno o el colegio, que a su vez debería estar imbricada en un modelo nacional.

4. Por último, se presenta la cadena de operaciones documentales propuesta en el libro de Claire Guinchat (1990) como un intento de retornar a la esencia del trabajo informativo-bibliotecario, enfatizando que en esta gráfica se sintetizan muchas de las actividades que deberíamos de realizar en los espacios bibliotecarios-informativos, proponiendo un estudio de sus componentes y una revisión de idoneidad de los diferentes modelos de indicadores, a fin de concretar modelos contextualizados y normalizados que permitan construir indicadores completos relativos a toda la tarea informativo-bibliotecaria.

Conclusiones

Se debe iniciar todo proceso de evaluación con un análisis de los objetos a evaluar, ya se trate de instituciones completas o partes de ellas. El mecanismo más común es intentar primero cubrir los requisitos de un sistema de calidad, para luego plantearnos qué institución somos, cuál es nuestro objeto, a qué personas brindamos servicios o productos, qué se espera de nosotros, cuál puede ser nuestro modelo a seguir a fin de imitar sus productos y servicios, cómo nos insertamos eficientemente en el modelo institucional, entre otras cosas.

La evaluación implica, por lo tanto, un programa de desarrollo, su seguimiento y replanteamiento para encontrar la calidad y aumentar los niveles de biblioteca, siempre en función de los usuarios a los que se sirve, los cuales pueden ser la causa de su crecimiento o cierre o, lo que es lo mismo, los que la certifiquen – le den mérito o demérito.

El “para qué” debemos situarlo como la finalidad de la evaluación, es decir: para qué evalúo. Si sólo es para cubrir un requisito y obtener un certificado (que no refleje mi calidad esencial), no va a tener un impacto social. Si el propósito es realizar una evaluación que aumente los niveles de impacto, eficiencia, eficacia, pertinencia, oportunidad en beneficio de las comunidades y además se pretende obtener información para mejorar constantemente, integrando sistemas de gestión de calidad en la biblioteca, entonces seguramente se intentará realizar una evaluación y no una pseudoevaluación o cuasievaluación que al final no reflejará ningún cambio sustantivo para los usuarios.

Ahora bien, como comunidad profesional, pretendemos establecer mecanismos sólidos que permitan estandarizar normas técnicas en cada proceso y hacer que tengan representación y validez social.

Entonces, se debe trabajar por formalizar estas normas en los espacios legales conducentes, ya se les llame norma oficial mexicana, sistema educativo nacional, etcétera.

Un modelo de biblioteca considera, al aplicar las normas ISO, la contextualización o equivalencia que sustente el modelo, que le dé sentido social. En esto trabajan muchas asociaciones profesionales disciplinares. Existen normas para elaborar páginas web, programas, equipos de comunicación, entre otras muchas, que permiten a las bibliotecas ser semejantes en cuanto a productos y servicios con espacios internacionales, obtener mecanismos de desarrollo e inclusive financiamientos.

La reflexión final es: ¿Evaluamos para obtener un certificado momentáneo?, ¿o evaluamos para obtener mecanismos sistemáticos, normas permanentes, financiamientos adecuados e impacto social que permitan a las bibliotecas ser relevantes para el usuario, de modo que éste exprese cotidianamente: “la biblioteca es indispensable para mí, ya que satisface mis demandas y aún se adelanta a mis necesidades de información”?

Bibliografía

- Arellano Rodríguez, J. Alberto. *Resumen del modelo para la evaluación de las bibliotecas de educación superior de México*. Recuperado el 8/12/99.
- Alonso Arévalo, Julio, Echeverría Cubillas, Ma. José y Martín Cerro, Sonia. *La gestión de las bibliotecas universitarias: Indicadores para su evaluación*. Seminario de indicadores en la universidad: Información y decisiones. León: Universidad de León, Programa Internacional de Calidad, 9-11 de junio, 1999. Recuperado el 20/10/05 en el World Wide Web: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Indicadores.PDF>.
- Gago Huguet, Antonio (2002). *Apuntes acerca de la evaluación educativa*. México. SEP. 153 pp.
- Gómez Hernández, J. A. *Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación*. Murcia. DM. 2002. Recuperado el 20/10/04 en el World Wide Web: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>.
- Guinchat, Claire (1990). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. Madrid. CINDOC. 551 pp.
- Stufflebeam, Daniel L., Shinkfield, Anthony (1993). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona. Paidós. 381 pp.

Valenti Nigrini et al. (2004) *Financiamiento y evaluación: capacidades institucionales para una sociedad del conocimiento*. FLACSO-México.

Zamora Tovar, Ismael (2003). *Antología de textos*. Seminario de Educación Superior. Doctorado en Educación. Universidad Autónoma de Guadalajara.

Anexo 1

Área colección documental. (Categoría insumos)

Indicador	Nivel		
	Parámetros		
Categoría	1º	2º	3º
Catalogación	Libros y tesis, 95%	Todo el material, 80%	Todo el material, 95%
Clasificación	Libros y tesis, 95%	Todo el material, 80%	Todo el material, 95%
Encabezamiento y descriptores	Libros y tesis, 95%	Todo el material, 80%	Todo el material, 95%
Inventario	Libros y tesis,	Anual, libros y tesis	Anual, todo el material
Evaluación	Libros	Libros y tesis	Todo el material quincenal
Política de desarrollo	Libros y revistas	Todo el material	Todo el material oficial
Selección	Procedimientos	Comité de bibliotecas	Comité de biblioteca, priorización acorde a la política
Adquisición, suficiencia			
Congruencia con planes y programas de estudio	50%	75%	100%
Congruencia con líneas y proyectos de investigación	50%	75%	100%
Fichero al público	Libros y tesis, 95%	Todo el material, 80%	Todo el material, 95%

Indicador	Nivel		
	Parámetros		
Categoría	1º	2º	3º
Fichero de adquisiciones	Libros	Todo el material, 80%	Todo el material, 95%
Fichero topográfico	Libros	Todo el material, 80%	Todo el material, 95%
Suficiencia (capacidad de respuesta a requerimientos)		50%	75%
Total	14	14	14

Área: estructura organizacional. (Categoría insumos)

Indicador	Nivel		
	1º	2º	3º
Dependencia de la biblioteca	Académica	Académica	
Comité de biblioteca	Existencia	Colegiado	
Reglamento general	Existencia	Oficial	
Manual de organización, puestos, procedimientos.	Existencia	procedimientos	oficial
Plan de trabajo	Anual	Oficial (institucional)	
Informe de trabajo	Anual	Evaluativo	
Plan institucional de desarrollo	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
TOTAL	8	8	2

Área: recursos materiales. (Categoría insumos).

Indicador	Nivel		
	1º	2º	3º
Recursos financieros			
Suficiencia	5% Salarios y adquisiciones	6% salarios y adquisiciones	7% salarios y adquisiciones
Fijo	Operación mantenimiento		
Equipo			
Suficiencia	Teléfono, fax, máquina, copiadora	Copiadora; PC; impresora	Lector microformatos; CD Rom
Número (%) de asientos	10%		
Mobiliario			
Suficiencia	Ficheros, Kardex, mesa, sillas, estantes, exhibidor, archiveros		
Edificio			
Suficiencia		Personal 10m ² x persona Pregrado 2 -3 m ² Posgrado 3 -4m ²	Aparte del espacio de calidad del HR; ^O C
Idoneidad	Local acondicionado		Construido exprefeso
Recursos Humanos			
Formación general. Responsable	Licenciatura o bachillerato	Especialización cursos cortos bibliotecarios	M.C.
Formación general Auxiliares			
Formación Bibliotecológica	Experiencia mínima 3 años	Curso equi. a 6 meses o especialidades.	M.C.
Suficiencia			
No. de profesores por sistema.	3	5	6
No. de profesores por biblioteca	1	2	3
TOTAL	9	10	10

Area: servicios (Categoría productos)

Indicador	Nivel		
	1º	2º	3º
Préstamo en sala	Usuarios "directos"	Usuarios del área del conocimiento	Usuarios del Sistema/Red
Préstamo a domicilio	Local	Regional /nacional	Internacional
Préstamo interbibliotecario	Orientación	Asesoría	Orientación, asesoría y búsqueda automatizada
Consulta	Orientación	Asesoría	Autoservicio
Fotocopiado	En la escuela /facultad	En la biblioteca	Auto servicio
Formación de usuarios	Introductorio	Orientación	Programa formal
Diseminación de información	Notificación	Tablas de contenido, boletín de adquisiciones	Diseminación selectiva de información
Catálogo de unión de libros	Área del conocimiento	Del sistema	
Catálogo de unión tesis	Área del conocimiento	Del sistema	
Catálogo de revistas	Kardex	Colectivo	Colectivo regional o temático
Recuperación de documentos	Local/regional	Nacional	Internacional
Estantería	Cerrada/abierta	Abierta/mixta	Abierta
Días y horas de servicio	Lun-vie 8 hrs.	Lun –sáb 8 hrs.	Lun-sáb 12 hrs.
Estadísticas de uso.	Básicas/SEP	Específicas	
Satisfacción de usuarios		Media	Alta
TOTAL	14	13	9

Procesos.

Adquisiciones.
Desarrollo de colecciones.

Otros.

Educación de usuarios.

Adaptado de Arellano Rodríguez, Alberto.

Anexo 2

Los indicadores recogidos en la ISO 11.620 son

<i>Servicio o aspecto evaluado</i> *Enfoque, perspectiva categoría.	<i>Indicador de rendimiento.</i> *Valor cualitativo/cuantitativo
Opinión del usuario *Categoría	
General	*Valor cualitativo Satisfacción del usuario
<i>Servicios públicos</i>	
Generales	*Valor cuantitativo Porcentaje alcanzado de la población objetivo Coste por usuario Visita a la biblioteca per cápita Coste por visita a la biblioteca
Suministro de Documentos	Disponibilidad de títulos Disponibilidad de títulos solicitados % de títulos solicitados existentes en la colección Disponibilidad ampliada de títulos solicitados Uso de materiales en sala per cápita Tasa de uso de documentos
Recuperación de documentos	Tiempo medio de recuperación de documentos en departamentos. cerrados Tiempo medio de recuperación de documentos de áreas de libre acceso
Préstamo de documentos	Volumen de préstamos (%) Préstamos per Cápita Documentos en préstamo per cápita Coste por préstamo Préstamos por empleado
Suministro de documentos de fuentes externas	Rapidez del préstamo ínter bibliotecario
Servicios de referencia e Información.	Tasa de respuestas correctas
Búsquedas de información	Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de títulos Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de materias
Formación de usuarios	(No se describen indicadores en esta norma)

<i>Servicio o aspecto evaluado</i>	<i>Indicador de rendimiento.</i>
*Enfoque, perspectiva categoría.	*Valor cualitativo/cuantitativo
Opinión del usuario *Categoría	
Instalaciones	Disponibilidad de instalaciones Tasa de utilización de instalaciones Tasa de ocupación de asientos Disponibilidad de sistemas automatizados
<i>Servicios técnicos</i>	
Adquisición de documentos	Tiempo medio de adquisición de documentos
Proceso técnico de documentos	Tiempo medio de proceso técnico de documentos
Catalogación	Coste por título catalogado
Promoción de servicios	(No se describen indicadores en esta norma)
Disponibilidad y utilización recursos humanos	(No se describen indicadores en esta norma)

Adaptado de Gómez Hernández, J.A. Gestión de Bibliotecas Murcia: DM, 2002. Resultado de la aplicación será analizado a fin de otorgarle el merito que tiene el objeto.

*Anexo 3. Cuadro-resumen de sistemas de indicadores**

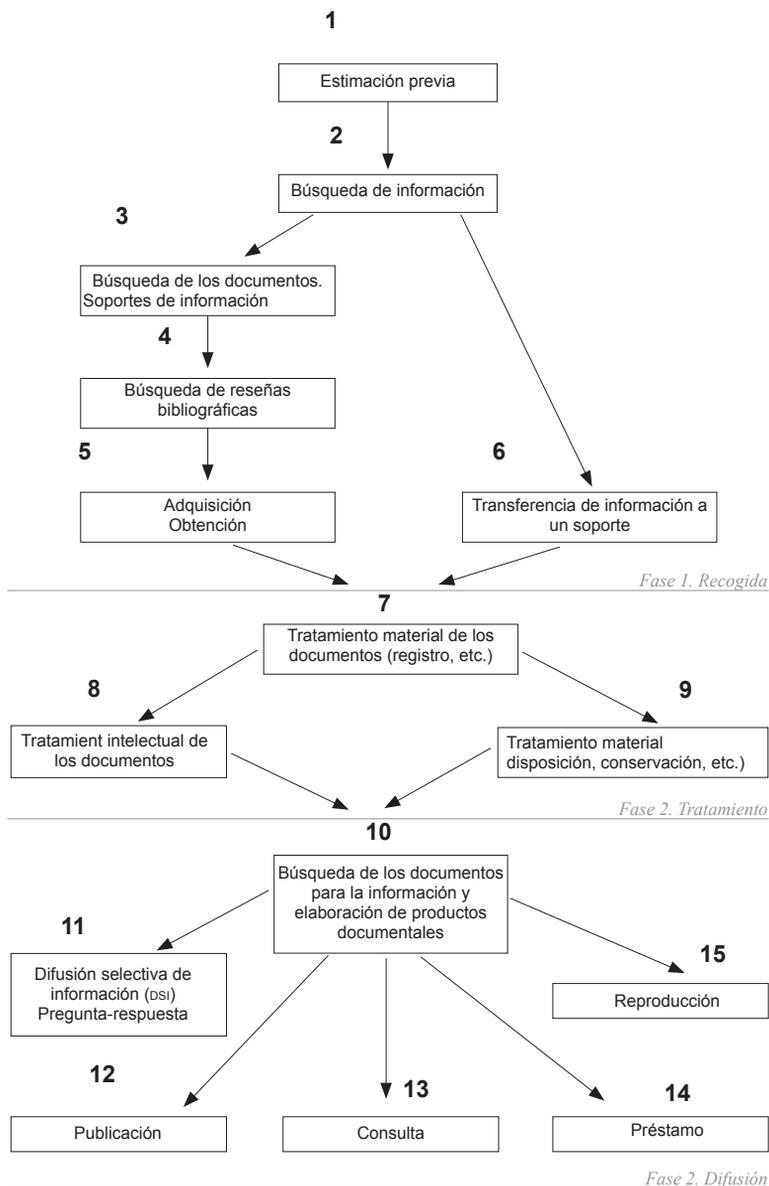
Aspectos	ISO	IFLA	JFC (Reino Unido)
Satisfacción del usuario	-Satisfacción de usuarios	-Satisfacción del usuario -Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto	-Satisfacción global de usuarios -Satisfacción con el suministro de documentos -Satisfacción con los servicios de información -Satisfacción con las instalaciones -Satisfacción con la formación de usuarios
Servicios públicos			-Cumplimiento de las especificaciones en cada uno de los servicios fijados por la biblioteca -Cumplimiento de los objetivos de mejora

Uso general	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de población servida -Coste por usuario -Visitas per cápita -Coste por visita 	<ul style="list-style-type: none"> -Penetración de mercado -Horas de apertura en relación a la demanda 	<ul style="list-style-type: none"> -Gasto total de la biblioteca por estudiante. -Gasto en personal más gastos corrientes por estudiante - Número de estudiantes por el número de bibliotecas
Suministro de documentos	<ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de la colección -Uso en sala de la colección -Grado de la cobertura de la colección -Disponibilidad de nuevos títulos solicitados -Uso per cápita -Ratio de documentos utilizados -Tiempo medio de suministro de documentos en acceso cerrado -Tiempo medio de suministro de documentos en acceso abierto 	<ul style="list-style-type: none"> -Listas bibliográficas de expertos -Uso de la colección -Uso de la colección por materias -Documentos no utilizados -Rapidez en el suministro de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> -Documentos por estudiante -Documentos por número total de personal -Gasto total por número de documentos -Documentos suministrados (préstamos, más consultas en sala, más préstamos interbibliotecarios, más fotocopias, más documentos electrónicos) por estudiante. -Documentos suministrados por número de personal. -Gasto total de la biblioteca por documentos suministrados
Préstamo	<ul style="list-style-type: none"> -<i>Préstamos en relación con la colección</i> -Préstamos per cápita -Documentos en préstamo per cápita -Coste por préstamo -Préstamos por empleado 		
Préstamo interbibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> -Rapidez en el préstamo interbibliotecario 	<ul style="list-style-type: none"> -Rapidez en el préstamo interbibliotecario 	
Búsqueda de información (catálogo) por el usuario	<ul style="list-style-type: none"> -Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar conocido -Tasa de éxito en búsqueda por materias 	<ul style="list-style-type: none"> -Tasa de éxito en búsqueda de ejemplar conocido - Tasa de éxito en búsqueda por materias 	

Servicio de referencia o de información	-Tasa de respuestas correctas	-Tasa de respuestas correctas	- Preguntas contestadas por estudiante - Preguntas contestadas por el total del personal -Gasto total de la biblioteca por horas de ocupación
Equipamientos e instalaciones	-Disponibilidad -Tasa de uso -Tasa de ocupación de las plazas de lectura -Disponibilidad del sistema informático	-Disponibilidad	-Espacio total por estudiante -Estudiantes por plaza de lectura -Tasa de ocupación de plazas de lectura -Gasto total de la biblioteca por horas de ocupación
Uso remoto		-Usos remotos per cápita	
Servicios técnicos			
Adquisición	-Duración del proceso de adquisiciones	-Duración del proceso de adquisiciones	-Gasto en adquisiciones por estudiante
Proceso técnico	-Duración del proceso técnico	-Duración del proceso técnico	-Número de ítems procesados por número de personal -Gasto por ítem procesado
Catalogación	-Coste por título catalogado		
Formación de usuarios			-Porcentaje de estudiantes que han recibido formación de usuarios
Recursos humanos			-Número de estudiantes por personal cualificado
Aspectos	ISO	IFLA	JFC (Reino Unido)

* Fuente: ISO (1996), IFLA (1998), JFC (1995) y Alonso Arévalo, Julio et al.

Anexo 4. Cadena de operaciones documentales



La norma ISO 9000 y la mejora continua

HUMBERTO GUTIÉRREZ PULIDO

Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías. Universidad de Guadalajara

Introducción

El propósito central de la familia de normas ISO 9000:2000 es apoyar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de SGC eficaces. Lo relevante de esto radica no sólo en la importancia de la calidad, sino en que en estas normas se refleja lo que a juicio de expertos de todo el mundo debe ser un sistema de administración de la calidad. En otras palabras, no es la opinión de un experto, sino un acuerdo internacional sobre los conceptos, principios, directrices y requisitos con los que debe funcionar un sistema de calidad. La Organización Internacional de Normalización (en inglés, International Organization for Standardization) inició oficialmente operaciones el 23 de febrero de 1947, y actualmente la ISO es una red de institutos nacionales de normalización de 148 países, sobre la base de un miembro por país, con un secretariado central que coordina el sistema y que tiene su sede en Ginebra, Suiza.

En este contexto y en el marco del eje estratégico de “gestión” del plan institucional de desarrollo de la UdeG, se planteó el objetivo de implantar un SGC en el CID, con el propósito de consolidar los esfuerzos de mejora que en los años recientes se habían venido haciendo en este espacio, tanto en los aspectos materiales (nuevo edificio e incremento significativo de su acervo) como en su organización y funcionamiento. Actualmente, el CID atiende en promedio a 3,500 usuarios diarios; entre ellos se incluye a los estudiantes de trece programas educativos de licenciatura y 28 de posgrado; además atiende las necesidades de mil profesores, 500 de los cuales son de tiempo completo, 115 con doctorado, 200 con maestría y destacan entre ellos 69 pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores, que tienen requerimientos de información altamente especializados.

El CID cuenta con un acervo bibliográfico de 37,000 ejemplares y 209 revistas científicas especializadas. Adicionalmente, el CID proporciona acceso electrónico a 25,000 libros en formato digital de la Red de Bibliotecas; también tiene 187 revistas electrónicas de investigación científica en el área de las ciencias exactas e ingenierías, tres bases de datos que contienen artículos a texto completo y cinco referenciales que contienen los resúmenes de los artículos. Se cuenta con el servicio de la Biblioteca Británica para la recuperación de artículos científicos a texto completo. En sus instalaciones se tiene el servicio de red inalámbrica, es decir que cualquier usuario con una computadora portátil (con tarjeta de red) puede conectarse a Internet sin necesidad de nodos y cables. A través de Internet se puede consultar el catálogo del acervo bibliohemerográfico de toda la Red de Bibliotecas, lo que permite verificar vía remota el material disponible antes de ir a solicitarlo.

El proceso de implantar en el CID un SGC del tipo ISO 9001:2000 significó una evaluación profunda de todos los aspectos del CID, en donde fue necesario clarificar su misión y visión, identificar a sus clientes y las necesidades de éstos, así como los procesos claves en los que se divide el sistema bibliotecario. Por ello, en este trabajo nos hemos planteado como objetivos mostrar los aspectos más relevantes de la serie de normas ISO 9000 que ayudan a construir un buen SGC, narrar algunos aspectos del SGC del CID y enfatizar que para alcanzar un buen funcionamiento de un SGC es necesario un proceso intenso de medición, análisis y mejora.

Misión, visión y enfoque a procesos

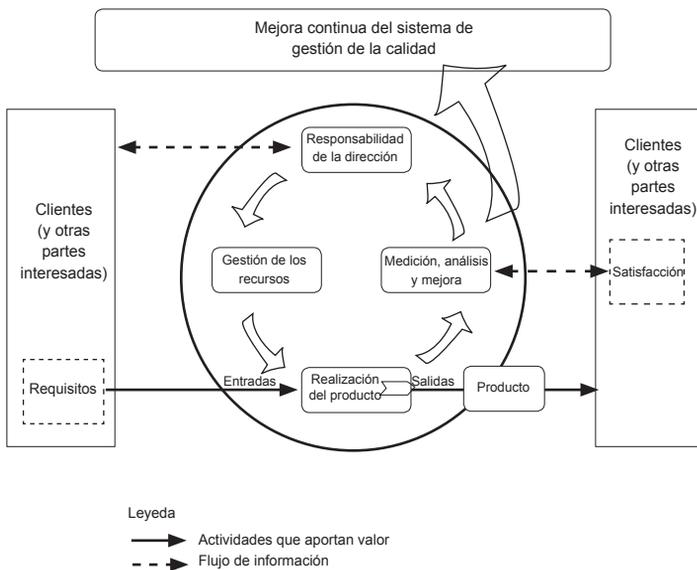
Una problemática frecuente en las organizaciones es que sus miembros pierden de vista los grandes objetivos y propósitos de la organización. De esta forma, el trabajo de directivos y empleados es reactivo, se guía por los problemas de hoy, o sea que las iniciativas o acciones que se generan en las diversas áreas están desvinculadas o desalineadas respecto a los grandes propósitos de la organización. Por ello, normalmente, cuando se inicia un esfuerzo tan importante como la implantación de un SGC, es importante redescubrir y repensar la misión y visión. Es decir, repensar el propósito fundamental de la organización y lo que se quiere lograr en el futuro (metas para el porvenir). Una buena declaración de “misión” y “visión” contribuye a dar sentido y motivo al quehacer cotidiano, pues determinan y recuerdan con claridad los fines, objetivos y funciones para cuya reali-

zación y logro los miembros de la organización trabajan y han decidido pertenecer a ella. El olvido o falta de claridad de los propósitos fundamentales hace que se tenga una “organización desenfocada”, desordenada, reactiva o a la deriva.

Al repensar la misión y visión de una organización en general, y en particular de una biblioteca, invariablemente aparece el cliente o usuario de los servicios. Esto, en un SGC del tipo ISO 9001, queda en claro con el esquema de la figura 1, donde se muestra que los clientes y/o las partes interesadas proporcionan los elementos de entrada a la organización, mientras que a la salida es necesario evaluar si se ha cumplido con las necesidades y expectativas de clientes y/o partes interesadas. Los anteriores elementos, junto con los demás análisis del producto y de los procesos, integran la base para mejorar el SGC. La idea del resto de la figura 1 es mostrar algunos de los posibles procesos y cómo la salida de unos es la entrada de otros. Es decir, nos muestra la interdependencia de los diferentes procesos con los que al final se proporciona un servicio.

Figura 1

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



A cualquier actividad o conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas se les puede considerar como un proceso. Como ya hemos dicho, en una organización interactúan muchos procesos para al final producir o entregar un producto o servicio. Gestionar un sistema con un “enfoque basado en procesos” significa enfocarse a las actividades que producen los resultados, en lugar de enfocarse a los resultados finales. Además, implica identificar los diferentes procesos que interactúan para lograr un resultado final, y hacer que el trabajo y las interfases entre los diferentes procesos fluyan en forma ágil y con la calidad adecuada. En la figura 2 se muestra un esquema de los principales procesos que intervienen en una biblioteca. Sin embargo, dado que los procesos están entrelazados unos con otros, una falla, incumplimiento, desviación o variación de un proceso afecta al siguiente, como se ilustra en la figura 3. Esto hace que al final, al acumular todas las desviaciones y variaciones, se obtengan desviaciones grandes en tiempo, calidad y productividad. La figura 3 representa en forma más realista lo que verdaderamente ocurre en los procesos. De esta forma, enfocarse a los procesos es identificar las necesidades de los clientes en términos de calidad, tiempo y precio, a partir de lo cual se identifican los procesos claves y la secuencia en la que se va agregando valor a los insumos, hasta transformarlos en los productos o servicios que demanda el cliente, depurar el ciclo de negocio eliminando actividades que no agregan valor para el cliente y analizar los procesos claves para identificar cuáles son sus desviaciones, cuáles los incumplimientos, dónde se originan, cuáles son las causas, y con base en esto generar soluciones.

Un aspecto que está atrás del enfoque o proceso es el comportamiento sistemático y transparente, ya que ISO 9001 plantea que para guiar y operar una organización exitosamente es necesario dirigir y controlar ésta en forma sistemática y de manera transparente. El éxito se puede obtener de la implementación y mantenimiento de un SGC que esté diseñado para lograr la mejora continua.

Ocho son los principios de la administración de la calidad que han sido identificados y que pueden ser usados por la alta dirección con el propósito de guiar la organización a mejorar su desempeño.

Figura 2
Algunos de los procesos en una biblioteca

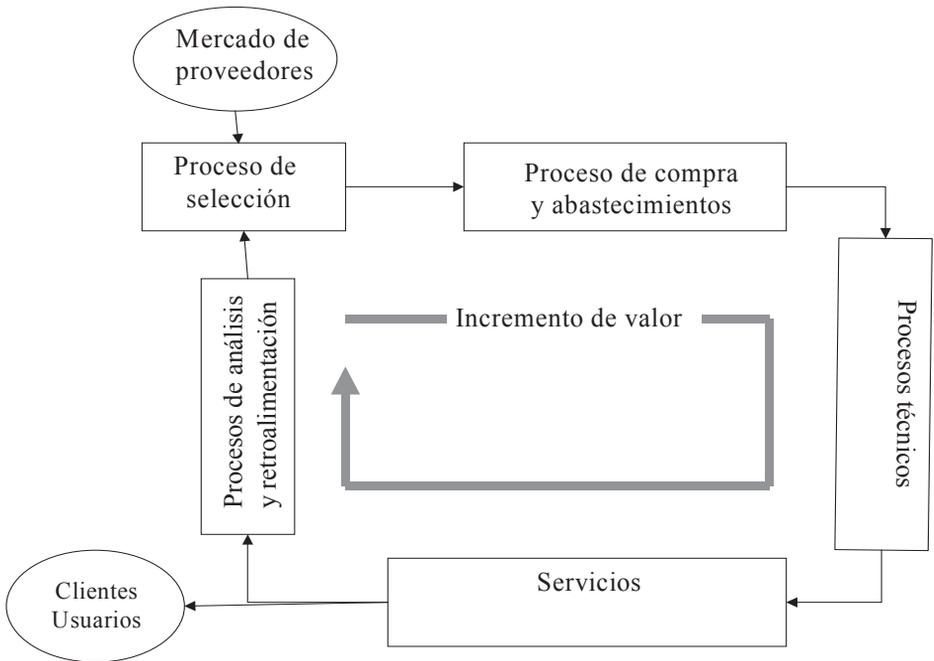
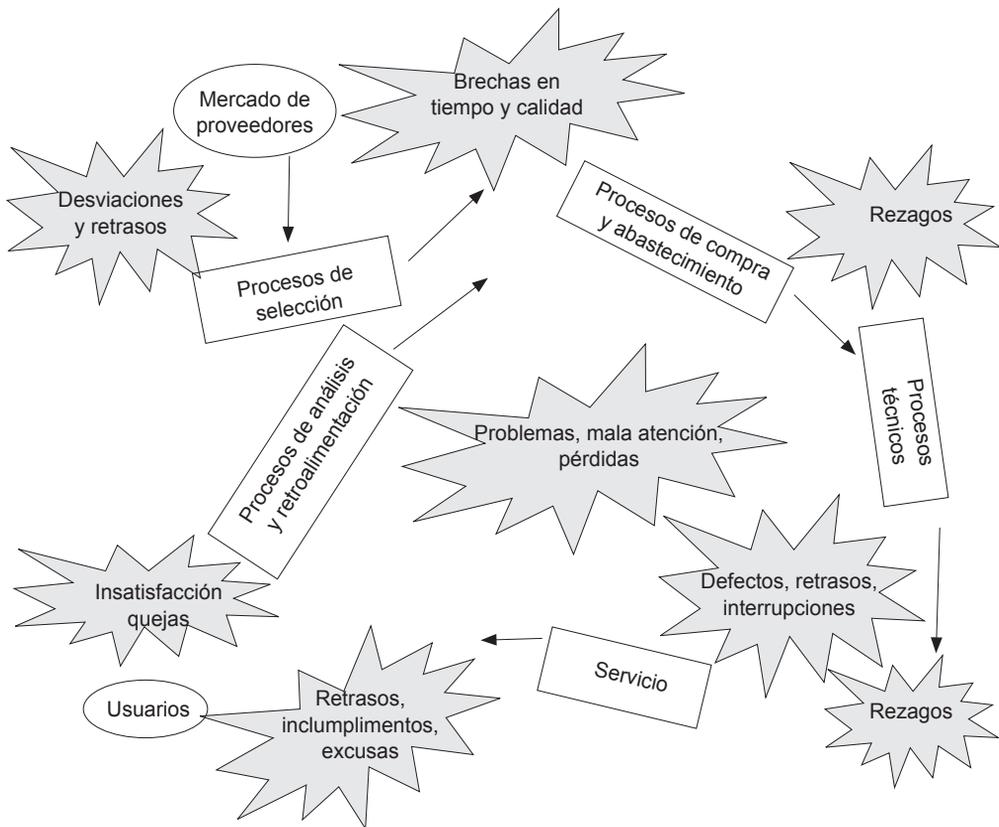


Figura 3
Los procesos acumulan variaciones y fallas, reflejándose en insatisfacción para los clientes



Principios de la administración de la calidad

Los ocho principios a los que hemos hecho referencia antes, junto con una breve descripción, se presentan enseguida.

- Enfoque al cliente (usuario). Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, con el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- Involucramiento de las personas. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque de proceso. Los resultados deseados son logrados más efectivamente cuando las actividades y recursos son manejados como procesos.
- Enfoque sistémico para la administración. Identificar, entender y manejar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a lograr de mejor manera los objetivos de la organización.
- Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta.
- Toma de decisiones con base en hechos. Las decisiones efectivas se basan en un análisis de datos, en la información.
- Relaciones con los proveedores mutuamente benéficas. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

En estos ocho principios se basa un SGC del tipo ISO 9001:2000, por lo que para su evaluación e implantación es necesario tomarlos en cuenta. Además, en la construcción del SGC, en sus diferentes partes, refleja estos ocho principios. Los capítulos en los que se divide la norma ISO 9000:2000 son:

1. Alcance.
2. Referencia normativa.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de administración de la calidad.

5. Responsabilidad de la dirección.
6. Administración de recursos.
7. Realización del producto (servicio).
8. Medición, análisis y mejora.

Medición, análisis y mejora. La norma ISO 9001 establece: “En éste la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: a) demostrar la conformidad del producto, b) asegurarse de la conformidad del SGC, y c) mejorar continuamente la eficacia del SGC”.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización. En particular, en el CID se implementaron diferentes mediciones con el objetivo de demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC, ya que la norma establece la necesidad de mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión llevada a cabo por la dirección.

Algunos ejemplos de las mediciones y evaluaciones que se hacen en el CID se muestran en las figuras 4 y 5 (p. 197), que muestran el resultado de encuestas a usuarios donde se evalúa la calidad del servicio proporcionado. Así, se aprecian algunos de los aspectos que reciben peores calificaciones y que por lo tanto es necesario atender. También se muestra el registro de los usuarios diarios que recibe la biblioteca.

Conclusiones

A manera de conclusión, podemos decir que el proceso de evaluación que es necesario aplicar para acreditar el SGC de un sistema bibliotecario es una buena estrategia para mejorar su funcionamiento, ya que obliga a clarificar su misión y visión, identificar sus clientes y las necesidades de éstos, así como los procesos claves en los que se divide el sistema bibliotecario. Adicionalmente, una vez estructurado el SGC como parte del mismo, se establecen una serie de mediciones y análisis para verificar que el SGC es eficiente, a fin de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios.

Figura 4. Evaluación de servicios bibliotecarios 2003

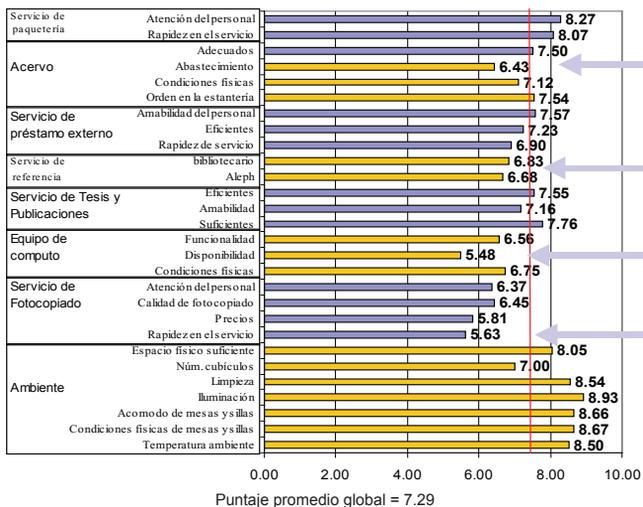


Figura 5. Resumen de evaluación

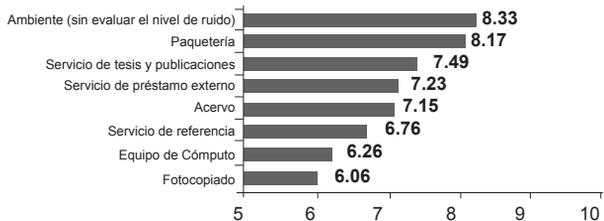
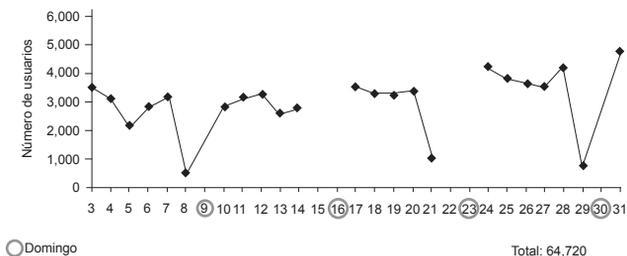


Figura 6. Registro de usuarios. Mayo 2004



Bibliografía

- Gutiérrez Pulido, H. y De la Vara Salazar, R. (2004). *Control estadístico de calidad y seis sigma*. McGraw-Hill, México.
- ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO Central Secretariat, Ginebra, Suiza.
- ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

El bibliotecólogo de cara a la problemática de derecho de autor

MALGORZATA LISOWSKA
Universidad del Rosario, Colombia

Introducción

La historia de las bibliotecas universitarias empieza al mismo tiempo que la de las universidades, en la Alta Edad Media. De entre las primeras universidades, las de mayor prestigio se constituyen en Italia: la escuela de medicina en Salerno, y la de derecho en Bolonia, en el año 1158. En América Latina, las primeras universidades se fundaron en la ciudad de México y en Lima, en el año 1551. En el actual territorio de Estados Unidos la universidad más antigua es la de Harvard (1636).

Desde entonces, el principal deseo de los alumnos ha sido formarse y poder tener acceso de manera directa a los libros depositados en las bibliotecas, sin esperar a que el profesor lleve y lea en clase el libro para la disertación, de suerte que los libros se han convertido en la principal fuente de conocimiento directo de los investigadores. Los fondos documentales de las bibliotecas de las universidades o de los centros de enseñanza han sido, desde entonces, el respaldo de las materias impartidas en la universidad: teología, filosofía, derecho, medicina y matemáticas, como las principales fuentes del saber en aquella época. Los libros se encontraban encadenados a los pupitres y sólo una parte de la colección (*libri distribuendi*) era destinada al préstamo bajo fianza. Tampoco podríamos hablar del cargo del bibliotecario, pues sus funciones eran asumidas por un profesor de poca categoría, o por un estudiante.

Finalizada la Edad Media, comenzó la decadencia de las bibliotecas universitarias, que fueron desplazadas por las bibliotecas renacentistas, las cuales se dirigían a usuarios con intereses más amplios, acordes con el momento histórico. Esta situación persistió hasta el

siglo XIX, cuando resurgieron con fuerza durante la llamada Primavera de las Naciones. Pero las bibliotecas universitarias, como las conocemos hoy en día, son producto del siglo XX, apoyadas por la creciente demanda de estudios de una población cada vez con mayor nivel cultural y por las necesidades de especialización de la sociedad moderna.

La evolución del derecho de autor también está muy relacionada con la historia del libro. Hasta el siglo XVIII, este derecho no protegía a los autores como creadores. En la Edad Media, los estacionarios eran libreros que alquilaban cuadernos (*peciae*) de las obras corregidas y aprobadas por las autoridades académicas para que fueran copiadas por los profesionales o por los propios interesados. Con la aparición de la imprenta se estableció la primera comunicación permanente entre el autor y sus lectores, pues anteriormente los ejemplares eran escasos e inaccesibles para el público en general. La aparición de esta primera técnica de difusión de la palabra escrita pone de manifiesto una distinción fundamental en el desarrollo del derecho de autor, que es la distinción entre la obra como el objeto de la protección y los materiales o soportes a través de los cuales la misma obra está disponible para sus lectores. Así ingresa en el comercio, adquiriendo un valor determinado y siendo objeto de distintos negocios.

La primera protección formal del derecho de autor aparece en 1710, en Inglaterra. Se le conoció como el Estatuto de la Reina Ana, con el cual se creó el derecho exclusivo a imprimir la obra por parte del editor. En España la primera ley data de 1762, y en Francia de 1791. Al final de la revolución francesa se suprimieron en ese país los privilegios de los impresores y surgió el derecho de autor a favor de los autores.

Casi un siglo más tarde, en 1886, se dio a los autores la protección internacional a través del Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas, que todavía sigue vigente. De hecho, a finales de 2003 más de 175 países se han adherido a este tratado.

Con el Convenio de Berna, el derecho de autor se ha mantenido vigente para un mundo análogo. Este derecho cobra su vigencia nuevamente para el entorno digital cuando, en 1996, en el seno de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), se elaboraron dos tratados internacionales: el Tratado de la OMPÍ sobre el Derecho de Autor (WCT) y el Tratado de la OMPÍ sobre Interpretación

o Ejecución y Fonogramas (WPPT). Hasta el año 2002, ambos tratados entraron en vigor, ya que fueron ratificados por un mínimo de 30 países. La finalidad de los tratados es adaptar la protección de los titulares de derecho de autor, de los artistas intérpretes o ejecutantes y de los productores de fonogramas, con el objeto de que estos contenidos sean protegidos en el mundo digital. Sin embargo, esto sigue siendo un reto, sobre todo para la mayoría de los países latinoamericanos, los cuales deberán adoptar las medidas legales necesarias para asegurar la protección efectiva de los contenidos protegidos por el derecho de autor y los derechos conexos en el entorno digital. De esta manera, vemos avances de cómo la Comunidad Europea ha expresado su posición a través de la directiva número 2001/29/CE, relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información. De igual forma, Estados Unidos de América, con la expedición de la Digital Millennium Copyright Act, pretende conformar los lineamientos que serán el marco para el desarrollo de su sociedad de la información.

En este sentido, no podemos ser ajenos a la masiva irrupción de la tecnología, la cual nos propone nuevos retos, tal como los ocurridos hace ya más de seis siglos. La eclosión del mercado y las nuevas tendencias del consumo de información, y precisamente de los contenidos protegidos por el derecho de autor en el entorno digital, hacen que la sociedad en general participe de forma más activa, conociendo el devenir de este fenómeno y de qué manera participa e incide en la construcción y armonización de la sociedad de la información. Reto que, para los que nos encontramos aquí reunidos, impone la obligación de hacer propuestas como las que veremos más adelante en las conclusiones, pero que, a modo de reflexión, quiero presentar en el sentido de que somos una parte integrante y me atrevo a decir que fundamental en el manejo de los contenidos tanto análogos como digitales.

Hacia un balance entre el derecho de autor y el derecho a la información y la cultura

Como pudimos observar, históricamente, el autor, la obra y las bibliotecas han convivido de la forma habitual: con amenazas importantes, como lo fue la imprenta, pero siempre han sabido conjugar en forma equitativa el derecho a la cultura y el derecho de autor. Sin las creaciones intelectuales, literarias y artísticas, las bibliotecas per-

derían su razón de ser y, viceversa, los autores disminuirían en gran medida la posibilidad de ser conocidos por la sociedad. El derecho a la cultura, entendido como el derecho a participar en la forma de vida de cualquier sociedad, y el derecho de autor, considerado como el derecho exclusivo concedido por la ley al autor de una obra para divulgarla como creación propia, son catalogados como derechos humanos. Por lo tanto, debe existir un reconocimiento universal al justo derecho que tiene la sociedad de propender por la adecuada educación, información y acceso a los bienes intelectuales y culturales, pero sin que estos inapelables derechos desvirtúen la justa aspiración del autor de recibir la retribución económica por la utilización de sus creaciones. Debemos hablar entonces de dos derechos que, lejos de ser interpuestos, están interconectados, y que no subsisten el uno sin el otro. Para su armoniosa coexistencia, los legisladores han establecido limitaciones y excepciones en la esfera del derecho de autor que, sin vulnerar los privilegios otorgados por la ley al creador, permiten, bajo presupuestos bien definidos, utilizar las obras sin requerir la autorización del titular.

Derecho moral y derecho patrimonial

El derecho moral consiste en un derecho inalienable, imprescriptible, no enajenable e irrenunciable, lo que permite reivindicar en todo tiempo la paternidad de la obra, es decir que se indique en especial el nombre del autor o su seudónimo en cualquier acto de reproducción, traducción, adaptación o comunicación pública por cualquier medio. Igualmente, en cuanto al contenido moral, reside en el autor el derecho a oponerse a toda mutilación o cualquier modificación sobre su obra, cuando éstas causen perjuicios al autor o a la obra; tiene igualmente derecho a conservar la “ineditud”, a modificar y a retirar del mercado en cualquier momento la obra fruto de su ingenio, principio general que encontramos en todas nuestras legislaciones de derecho de autor.

En cambio, el derecho patrimonial se refiere al derecho que tiene el autor o el titular (un tercero a título de causahabiente o derechohabiente) de realizar, autorizar o prohibir cualquier acto de reproducción, adaptación, transformación o comunicación al público de la obra, y en general a cualquier forma de explotación sobre la obra. Aquí es donde nos encontramos en presencia del derecho de contenido económico que le permite al autor o titular de la creación

beneficiarse por el uso de su creación. Los principales derechos patrimoniales son:

- *Derecho de reproducción.* El autor puede obtener beneficio económico de las reproducciones o copias que se realicen de su obra o recurso. Reproducir o copiar un recurso sin consentimiento del autor es ilegal.
- *Derecho de distribución.* Consiste en la puesta a disposición del público del original o las copias de la obra mediante su venta, alquiler, préstamo o cualquier otra forma.
- *Derecho de comunicación pública.* Es el acto por el que una pluralidad de personas puede tener acceso a la obra sin la previa distribución de ejemplares a cada una de ellas. La discusión en este sentido sería: ¿puede considerarse la publicación de una obra en Internet como un acto de comunicación pública?
- *Derecho de transformación.* Es el derecho que tiene el autor de autorizar y obtener una remuneración por las transformaciones que se hagan sobre la obra, por ejemplo, las traducciones.

Autoría y titularidad

Creo conveniente aclarar en este apartado la diferencia entre el concepto de autor y el de titular de la obra. En primer lugar, el concepto de autor incluido en todas las legislaciones latinoamericanas es el de la persona física que crea la obra. Por otro lado, la autoría no siempre coincide con la titularidad de la obra. La titularidad es sinónimo de propiedad de los derechos patrimoniales de la obra y puede recaer en el autor (en caso de una obra individual), en la persona natural o jurídica que ha encargado la obra o en quien haya adquirido el derecho patrimonial de la obra. En conclusión, podemos afirmar que existe la titularidad originaria cuando sea el autor el titular de la explotación del derecho patrimonial (por autoría), o bien cuando por ficción legal la legislación otorgue tal prerrogativa directamente a quien produce la obra. Por su parte, la titularidad derivada es la que se ostenta por virtud de una cesión o enajenación de derechos patrimoniales de autor, por mandato o por cualquier otro tipo de transmisión *mortis causa* o entre vivos.

Usos de las obras en las bibliotecas

La primera medida que hay que tomar para utilizar material protegido por derecho de autor en las bibliotecas es determinar quién es el titular legítimo del derecho de explotación o si la utilización está

amparada por alguna limitación y excepción, como se verá más adelante. Es posible que no sea fácil, especialmente en la esfera de los productos multimedia, en los que suelen intervenir varios titulares. Creo que si los bibliotecarios conocemos más a fondo algunos aspectos relacionados con los derechos patrimoniales y con la titularidad de las obras podemos desarrollar mejor el trabajo diario, como los proyectos de digitalización de las colecciones y el préstamo interbibliotecario, pero sobre todo sin temor de que estemos infringiendo la ley. A continuación, me permito entonces analizar estos conceptos: a) limitaciones y excepciones, b) usos honrados, c) dominio público, d) obras producidas por la propia institución de educación superior y, e) las licencias de uso.

Limitaciones y excepciones

El Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas contempla la posibilidad de que los países miembros establezcan limitaciones y excepciones en sus legislaciones. No hay una norma internacional que tipifique los casos especiales de limitaciones, quedando su fijación reservada a cada país.

Las convenciones internacionales sientan el principio de las limitaciones y excepciones bajo la premisa de que se trate de casos especiales, que no se atente contra la normal explotación de la obra y que tal limitación no cause un perjuicio injustificado a los legítimos intereses del titular o titulares de los derechos. Las principales limitaciones que encontramos en nuestros ordenamientos jurídicos son las siguientes:

- *Derecho de cita.* Por el cual se permite la utilización de breves fragmentos de la obra con la condición de que se constituya en un uso razonable y, por supuesto, respetando el derecho moral del autor.
- *Utilización de obras para la enseñanza.* Se pretende que la utilización lícita y conforme a usos honrados de la obra literaria y artística para fines de ilustración en la enseñanza no requiera autorización del titular (Barbados, Colombia, Cuba, Honduras y Venezuela).
- *Reproducción de los artículos de actualidad.* Se establece la posibilidad de reproducir sin autorización por la prensa o la radiodifusión o la transmisión por hilo al público, los artículos de actualidad publicados en periódicos o colecciones periódicas, en los casos en que la radiodifusión no se haya reservado expre-

samente (Costa Rica, Argentina, Brasil, Colombia, Honduras, México, Guatemala, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela).

- *Utilización de obras orales.* La posibilidad de publicar con carácter de noticia de actualidad, los discursos pronunciados en las asambleas, en debates judiciales, ceremonias oficiales.
- *Uso privado.* Se busca que la reproducción doméstica en una sola copia de la obra protegida por el derecho de autor y sin ánimo de lucro, no requiera de autorización alguna. No obstante, el desarrollo de los medios de reproducción que hoy conocemos (fotocopiadora, videgrabadora, entre otros) ha obligado a replantear esta situación y, de hecho, en algunos países se cobra un canon por la copia privada.
- *Uso en bibliotecas y archivos.* Algunas leyes contemplan la posibilidad de reproducir sin autorización obras protegidas, con el único fin de que sean destinadas para uso exclusivo de la biblioteca o archivo y sirvan para fines de conservación y preservación.
- Estas restricciones se refieren a obras que, bajo determinadas condiciones, la comunidad ha de poder utilizar libremente para promover ciertos objetivos de comunicación, crítica o educación, y se encuentran casi de manera general en las legislaciones de los países que siguen la tradición jurídica latina.

Usos honrados

En los países de tradición anglosajona (*copyright*), las limitaciones y excepciones no son taxativas y obedecen al uso honrado (*fair use*) o trato equitativo (*fair dealing*), que trata de equilibrar la relación entre el derecho de explotación de los autores sobre sus obras y el derecho de los ciudadanos y de los investigadores a utilizar libremente los materiales protegidos en determinadas circunstancias, de modo que no se perjudique la normal explotación de las obras. El artículo 107 de la Ley de Estados Unidos¹ describe así el uso leal (honrado): “El uso leal de una obra protegida, incluyendo su utilización en copias o fonogramas o por cualquier otro medio especificado en dicho artículo, con fines de crítica, comentario, noticias de actualidad, enseñanza (inclusive de copias múltiples destinadas al uso en clase), instrucción o investigación, no constituirán una infracción al derecho de autor”,

1. Copyright Law of the United States of America. Consultada el 20 de noviembre de 2004. Véase en Internet: <http://www.copyright.gov>.

y el artículo 108 de la misma ley describe unos ejemplos específicos de limitaciones para las bibliotecas.

Dominio público

Las legislaciones no protegen el derecho de autor de manera eterna o perpetua, el cual tiene un término de duración definido: se concede su protección durante la vida del autor y un lapso variante de años a partir de su muerte. En Colombia este periodo es de 80 años, y en México y Estados Unidos de 100 años. Al término de este lapso, la obra pasa a ser del dominio público y su utilización se ve liberada, aunque conservando, en todo caso, la salvaguarda del derecho moral.

Obras producidas por la propia institución de educación superior

Para la elaboración de obras producidas por la propia institución de educación superior, encontramos las tesis de grado, las obras producidas por los profesores, las obras por encargo y las obras colectivas.

- *Las tesis de grado.* Tanto las de pregrado como las de posgrado forman parte de la producción intelectual de la universidad, y se exhiben en las bibliotecas para poder ser consultadas por los usuarios. En algunas bibliotecas se restringe su préstamo, en otras no se permite sacar fotocopias, etc. Pero en la realidad, rara vez se sabe con certeza quién es el titular de los derechos frente a estas obras y si son obras publicadas, pues en su gran mayoría se les podría asemejar a las obras inéditas. Por esta razón es muy importante que en las políticas de la universidad y en lo que corresponde a la entrega del o los ejemplares de las tesis de grado, está contemplado el tema del derecho de autor. El estudiante, junto con la entrega de la tesis de grado debería firmar una cesión de derechos patrimoniales a favor de la universidad de forma gratuita, entendiendo el interés de la novedad académica. Esta cesión debe incluir la autorización para la universidad de reproducción de la obra en cualquier formato y la distribución por medios impresos y digitales.
- Es pertinente también anotar que una tesis de grado puede tener también diferentes formas de realizarse. Por ejemplo, como una obra en *colaboración*, o bien, como una obra *colectiva*. Por la obra en colaboración se entiende que los derechos patrimoniales y morales de una tesis de grado son compartidos por las personas que elaboraron la obra; en cambio, en el caso de la

obra colectiva solamente los derechos patrimoniales le pertenecen a la persona natural o jurídica que, por su iniciativa y bajo su orientación y coordinación, divulga o publica la obra bajo su nombre, quedando en cabeza de los autores el derecho moral, por ser inalienable, inembargable, imprescriptible e irrenunciable.

- *Obras producidas por los profesores e investigadores mediante el contrato laboral.* A la luz de la normativa, las obras creadas por los docentes asalariados en el ejercicio de su trabajo le pertenecen al empleador en contraprestación del pago que realiza en virtud del salario. El empleador podrá disfrutar de tales frutos y explotarlos patrimonialmente en la medida necesaria para sus actividades ordinarias. En otras palabras: en las obras del asalariado el derecho patrimonial sobre la obra es absolutamente propiedad del empresario o empleador. Sin embargo, se debe respetar el derecho moral de paternidad del autor. Las obras generadas por los profesores e investigadores son, por tanto, patrimonio de la institución para la que laboran. Por ende, ese patrimonio debe ser destinado al cumplimiento de los fines de la entidad contratante.
- *Obra creada por un contrato de encargo.* Bajo un contrato por encargo, la universidad asigna a una o varias personas la encomienda remunerada de crear la obra, quienes ceden los derechos patrimoniales en virtud de un pacto expreso al efecto. No se debe confundir la obra encargada con una obra futura (cuyo contenido aún no se conoce), pues quien la encomienda expresa el tipo de creación que requiere, e incluso en el ámbito académico es usual que a la creación le imponga directrices y hasta supervisores. La obra resultante de un encargo recibe el mismo trato que las obras creadas por asalariados.
- *Obra colectiva.* El que edita y divulga la obra bajo su nombre será el titular originario de la obra y el dueño de los derechos patrimoniales de la misma. Ello implica que existe una presunción *iuris tantum* de que se ha producido una cesión a favor de quien encomienda la obra, salvo que la ley diga lo contrario o las partes convengan expresamente una situación especial al respecto. De lo contrario, los coautores no poseen derechos patrimoniales sobre la obra resultante.

En este orden de ideas, es importante que la universidad posea la titularidad sobre las obras producidas en su ámbito, pues así podrá

disponer de ellas según las necesidades y sin obligación de autorización alguna, respetando los derechos morales de los autores.

Licencias de uso

Cuando las obras no se enmarcan en ninguna de las situaciones descritas en párrafos anteriores, es decir, cuando no se trata de una obra del dominio público, la titularidad de los derechos no pertenece a la universidad, ni tampoco la utilización se puede enmarcar en una limitación al derecho exclusivo, sino que es necesario acudir a las licencias de uso.

En el caso de las obras impresas, la mejor manera de proceder es ponerse en contacto con el editor original o con la correspondiente sociedad de gestión colectiva. Una vez que se conozca la identidad del titular legítimo, deberán negociarse las cláusulas y las condiciones para la utilización, y deberá establecerse un acuerdo de concesión de licencia.

Es preciso aclarar que la venta del soporte físico de una obra protegida por derecho de autor, ya sea un disco compacto, una partitura musical u otro formato físico, no equivale a la venta de los derechos de autor sobre la obra.

El uso de la información electrónica está definido, en todo el mundo, por acuerdos contractuales, o sea por las licencias, las cuales están sustituyendo la venta de ejemplares como forma tradicional de acceder a la obra. Mediante las licencias se establece una relación contractual entre los proveedores de la información y los usuarios (bibliotecas), pero raramente pueden ser negociados en igualdad de oportunidades: en unos casos porque se trata de licencias estándar o de mercado de masas, cuyo contenido viene predeterminado y no es negociable; en otros porque aunque en teoría es posible negociar los términos y condiciones, en la práctica los proveedores de información hacen ofertas de tipo “si no lo quieres en estos términos entonces no vamos a vender”. En este sentido, es habitual que el contenido de las licencias que aceptan muchas bibliotecas sea abusivo, ya que firman acuerdos en los que renuncian a los límites del derecho de autor, incluyendo la copia privada, *fair use* o *dealing use*. A esta práctica se suma el desconocimiento por parte de muchos bibliotecarios de la ley autoral, lo que supone importantes inconvenientes y dificultades para actividades habituales en las bibliotecas: préstamo interbibliotecario, preservación, aceptación de donaciones, etcétera.

No es suficiente negociar el precio, que es la mayor práctica utilizada hoy en día por los bibliotecarios. Tampoco lo es negociar los accesos simultáneos. Es necesario pensar en términos nuevos, como lo son: reproducción digital, comunicación pública, transmisión. En otras palabras, saber a qué exactamente se tiene derecho al comprar el acceso electrónico de una revista o de una base de datos.

Para entender mejor el tema, resulta útil revisar algunas iniciativas de los organismos internacionales que proveen herramientas para los bibliotecarios al momento de negociar una licencia de uso. IFLA, por ejemplo, aprobó los principios básicos que deben ser tenidos en cuenta en las relaciones contractuales entre las bibliotecas y los proveedores de información, los cuales pueden ser consultados en la página electrónica de la organización.²

European Bureau of Library Information and Documentation Associates³ elaboró un documento guía donde se explican algunos conceptos básicos y se dan consejos para evitar errores de carácter jurídico.⁴

De otra parte, la Universidad de Yale y Council on Library and Information Resources han desarrollado desde el año 1996 el proyecto llamado Liblicense,⁵ que pretende ser una herramienta educativa destinada a los bibliotecarios para el control de la utilización de los recursos de información electrónica. El sitio cuenta con un *software* desarrollado por los especialistas en derecho de autor, el cual los bibliotecarios pueden descargar y utilizar para crear sus propias licencias electrónicas. Junto con el *software*, en la página se puede encontrar la descripción, los términos y las definiciones estándar de la licencia, bibliografía recomendada, FAQ, etc. En este momento se está trabajando en la propuesta de la licencia académica estándar. Estas iniciativas, aunque muy valiosas, son desarrolladas en idioma inglés y todos conocemos las barreras que esto significa para el medio latinoamericano. Es ahora cuando las asociaciones bibliotecarias de nuestros países deben empezar a trabajar para proveer de una

2. IFLA Licensing Principles (2001). Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.ifla.org/V/ebpb/copy.htm>.

3. EBLIDA. Consultada el 20 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.eblida.org/eblida/index.htm>.

4. Giavarra, E. (2001), *Licensing Digital resources: how to avoid the legal pitfalls*. Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.eblida.org/ecup/docs/licensing.htm>.

5. Liblicense. Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml>.

herramienta similar a los bibliotecarios de habla hispana. No tener claras las bases y no conceder la importancia a la negociación de las licencias de uso puede tener consecuencias desastrosas para el quehacer diario en las bibliotecas académicas.

Derecho de autor y sus implicaciones en el servicio que brindan las bibliotecas universitarias

Reproducción análoga

Desde la aparición de las fotocopiadoras en el mundo moderno, los usuarios de las bibliotecas hacían uso de esa práctica de reproducción del material protegido por el derecho de autor. En la mayoría de los casos estas prácticas se amparaban en las ya citadas limitaciones y excepciones al derecho exclusivo de los autores. Sin embargo, estas prácticas lograron una magnitud importante causando perjuicio a los titulares, razón por cual se estableció un canon compensatorio en el servicio de fotocopiado. Se recauda a través del incremento del precio de las máquinas de reproducción y a través de las sociedades de gestión colectiva de derechos reprográficos, que en Colombia se llama Ceder. Estas sociedades cuentan con un importante desarrollo en los países nórdicos (la noruega Kopinor y la finlandesa Kopios-to), España (Cedro) y a nivel latinoamericano (la sociedad mexicana Cempro).

Aunque hace pocos años el problema del fotocopiado amenazaba con destruir el equilibrio entre el derecho de autor y el derecho de la sociedad a acceder a la información y la cultura, hoy en día parece que dejó de ser un problema. Las bibliotecas hacen un contrato con la sociedad de gestión existente en cada país y pagan las tarifas compensatorias. Pero apenas empezamos a respirar medio tranquilos y ya la tecnología nos trae nuevos retos, ya que aparece en la arena mundial la digitalización de las obras y con ella la posibilidad de no sólo obtener una copia idéntica o mejor que el original, sino que la obra traspasa fronteras en un segundo y, lo que es más grave, es susceptible de transformación.

Reproducción digital y digitalización de los fondos de la biblioteca

La aparición y el desarrollo del entorno digital han provocado un fuerte cambio en las condiciones de acceso, distribución y uso de las obras intelectuales en las bibliotecas académicas. El desarrollo de las nuevas tecnologías amplía las posibilidades de crear y distri-

buir la información, pero también implica una mayor facilidad para cometer infracciones al derecho de autor, tanto en su componente económico como en el moral. Cuando las diferentes legislaciones establecieron las limitaciones y excepciones al derecho de autor, indudablemente lo hicieron pensando en un uso analógico de las obras, donde su préstamo suponía una posterior devolución, sin posibilidad de realizar una copia perfecta del producto.

En la creación de los textos digitales en las bibliotecas se pueden identificar diversos actos de explotación económica. La digitalización de fondos que ya existen en papel, indudablemente es una reproducción. El préstamo a través de los accesos *off line* se podría catalogar como una distribución. En el caso de accesos *on line*, habría que considerar el acto de comunicación pública de la obra.

La digitalización de los fondos impresos implica el cambio de formato de la obra y su almacenamiento en el soporte informático, y ambos constituyen actos de reproducción. Es entonces oportuno pensar que este derecho exclusivo de reproducción pueda ser limitado por alguna de las excepciones tradicionales del derecho de autor, y particularmente que las bibliotecas pueden beneficiarse del régimen de excepción contemplado para la reproducción realizada sin fines de lucro y para la investigación. La directiva 29/2001 de 2001 de la Comunidad Europea contempla esta excepción como límite al derecho de autor en el entorno digital. Sin embargo, las legislaciones latinoamericanas todavía no han hecho las adaptaciones de las limitaciones y excepciones al entorno digital y por esta razón es importante revisar la ley de cada país y mirar si es posible ajustarse a esta nueva modalidad de reproducción. Si no ocurre así, en tanto los legisladores no se pronuncien al respecto la alternativa sería pagar a la sociedad recaudadora de derechos reprográficos un canon por copia digital, como se hace por las fotocopias.

Para analizar el caso del préstamo de las obras digitalizadas, que involucra no sólo el acto de reproducción sino también el de distribución, se hace necesario distinguir entre acceso *off line* y acceso *on line*. El primero, realizado en un sitio, bien sea en la biblioteca o en Intranet, se asemeja al préstamo tradicional que está amparado por las limitaciones y excepciones. En el caso del préstamo *on line* la situación es un poco más compleja, pues parece involucrar el derecho de comunicación pública, donde no está establecida ninguna limitación y se debería pedir la autorización del autor.

El acceso de los usuarios de la biblioteca a los fondos *on line* es comunicación pública en un sentido sustantivo, porque los fondos se pueden consultar por una pluralidad de personas y, en un sentido territorial, porque la comunicación se realiza en un ámbito conectado a una red de difusión. No obstante, más que una comunicación entre dos se trata de un monólogo, y si éste se realiza con fines de investigación parece posible incluirlo en el régimen de excepciones.

Además de las medidas jurídicas tradicionales, los titulares del derecho de explotación pueden asegurar la protección por medio de las medidas tecnológicas. Los progresos en este campo han permitido controlar el acceso y la utilización de las obras protegidas por medio del encriptamiento o la codificación, lo cual se convierte en otro paso para armonizar las limitaciones del derecho de autor en el entorno digital a favor de las bibliotecas. Paradójicamente, estas medidas suponen también una cierta amenaza a la existencia de los límites para las bibliotecas, pues impiden, por ejemplo, la realización de copias para fines de preservación de las colecciones.

Algunas legislaciones han favorecido el uso de estas medidas por encima de los derechos de los usuarios, por lo que hay cierto temor de que se vea amenazado el derecho de información, al poner a ésta disponible en la red a través de claves de acceso. Es el caso de la Ley estadounidense de Derecho de Autor para el Milenio Digital (1998), las leyes japonesas sobre el Derecho de Autor y la Competencia Desleal (1999) y de la australiana Digital Agenda Act (2001).

Cooperación interbibliotecaria

Según EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations), el préstamo entre las bibliotecas no ha sido un tema de extensa investigación, ya que se ha investigado mucho más la utilización de la edición y de la copia digital. Aunque no hay una disposición internacional que incluya el préstamo interbibliotecario en el esquema de las limitaciones y excepciones, se podría pensar, siguiendo el esquema de la copia digital y de la digitalización de las colecciones, que éste podría estar amparado por la misma limitación. Expliquemos un poco más al detalle el caso. Una biblioteca recibe la solicitud de otra biblioteca para obtener un artículo o parte de una obra que no se encuentra en su colección, para ser utilizados por los docentes o investigadores de la institución solicitante. La biblioteca que recibe la solicitud realiza una copia impresa y la envía vía fax, o una copia digital (escaneada) y la envía por *software* Ariel,

utilizado por las bibliotecas para la conmutación bibliográfica. En este caso hablamos sólo del acto de reproducción, el cual podría estar amparado por la excepción de copia privada. Teniendo en cuenta que las legislaciones latinoamericanas señalan las excepciones únicamente respecto a la copia impresa, se podría presentar la discusión acerca del cambio de formato a digital, cuando escaneamos el artículo. Por lo tanto, considero conveniente gestionar con la sociedad colectiva de cada país el eventual pago por copia digital. En este año la sociedad española Cedro empezó a gestionar los derechos de autor en el ámbito digital.

Y aunque seguramente tomará cierto tiempo encontrar soluciones legales satisfactorias para las bibliotecas, por ahora es recomendable, según la propia IFLA,⁶ incluir dentro del formato de licenciamiento la finalidad de préstamo interbibliotecario.

Recomendaciones y conclusiones

En este siglo la sociedad se enfrenta al reto de construir una *sociedad de información multicultural*, con justicia y con igualdad de oportunidad de desarrollo en un ambiente pacífico y respetuoso de los derechos individuales y colectivos. Las bibliotecas deben conocer a fondo la problemática de la sociedad de información, porque ésta, junto con las oportunidades, trae consigo amenazas que pueden involucrar hasta la esencia misma de las bibliotecas. La presión de las sociedades de autores y editores es enorme. En muchos ámbitos se habla de algunos temas que, convertidos en realidad, serían un grave problema para la existencia misma de las bibliotecas. Éstos son: la posibilidad de eliminar las limitaciones y excepciones en entorno digital, la protección excesiva de las medidas tecnológicas para la protección de las obras, el pago por préstamo de las obras en las bibliotecas y la negociación desequilibrada de licencias, por nombrar las más importantes.

Los bibliotecarios debemos asumir un rol mucho más activo frente a los retos que plantea la sociedad de información y no ser simples observadores de una realidad que, queramos o no, ya forma parte de nuestra vida cotidiana y a menudo no sabemos cómo enfrentarla. A continuación me permito enumerar algunas consideraciones finales para reflexionar.

6. IFLA Licensing Principles (2001). Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.ifla.org/V/ebp/copy.htm>.

Los bibliotecólogos debemos tener mayores conocimientos sobre el tema del derecho de autor, seguir profundizando en el conocimiento de la legislación vigente y dar un seguimiento a las propuestas que se están realizando para su modificación que facilite una mejor defensa de los intereses de las bibliotecas y de sus usuarios. Tenemos un buen ejemplo con nuestros colegas en Estados Unidos y Europa.

Se debe promover la creación y consolidación de consorcios regionales o nacionales de bibliotecas, cuya fuerza y tamaño puede construirse en un par al momento de negociar con los titulares de los derechos, por ejemplo, en el caso de licencias de uso.

Saber negociar, pero con conocimiento de causa, incluyendo entre los temas la copia digital y el préstamo interbibliotecario.

Formar parte de los grupos interdisciplinarios de las universidades en cuanto a la propiedad intelectual se refiere y propender por la inclusión de las cláusulas correspondientes a la cesión de los derechos patrimoniales en las obras de propiedad de la universidad, incluidas las tesis de grado.

Se debe insistir en la necesidad de continuar con las limitaciones y excepciones en el ambiente digital y poner limitaciones a las medidas tecnológicas para que las bibliotecas puedan hacer uso efectivo de los beneficios de las limitaciones, situación pendiente de resolver en los países latinoamericanos. La ley podría ser más específica en este punto para evitar ambigüedades, pero en ningún caso más restrictiva para los usos de las bibliotecas y otros centros similares.

Por último, es conveniente mantener un equilibrio entre los legítimos derechos de los autores y de los editores y la garantía del derecho a la información por parte de los ciudadanos, tema que debe ser muy vigilado por los profesionales de las bibliotecas.

Bibliografía

Copyright Law of the United States of America. Consultada el 20 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.copyright.gov>.

Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información. Consultada el 22 de noviembre de 2004. Véase: http://europa.eu.int/eur-lex/es/cons-leg/main/2001/es_2001L0029_index.html.

- EBLIDA. Consultada el 20 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.eblida.org/eblida/index.htm>.
- Fesabid. Consultada el 22 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.fesabid.org>.
- IFLA Licensing Principles (2001). Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.ifla.org/V/ebpb/copy.htm>.
- Giavarrá, E. (2001), *Licensing Digital resources: how to avoid the legal pitfalls*. Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.eblida.org/ecup/docs/licensing.htm>.
- Liblience. Consultada el 10 de noviembre de 2004. Véase: <http://www.library.yale.edu/~llicense/index.shtml>.

Bibliotecas como catedrales como bibliotecas: el personaje y el documento en Nadie me verá llorar

CRISTINA RIVERA GARZA

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Toluca

“En los libros Joaquín se siente a salvo. Entre sus hojas hay una catedral de olores donde todo tiene nombre, un túnel de voces donde encuentra huellas, nubes. El orden de las historias lo orienta en las historias de mundo. Cuando nadie lo observa acaricia las cubiertas y, colocando la nariz entre las páginas quebradizas, aspira el olor a tinta. Si la ciudad fuera una biblioteca, él sería feliz”.

Escribí este párrafo sobre los secretos gustos de Joaquín Buitrago —el fotógrafo, el morfinómano, el hombre que a los 49 años todavía se enamora como si tuviera todo el tiempo por delante y nada más por hacer— hace algún tiempo. No había manera de saber entonces que ese gusto intelectual y físico por los libros de uno de los personajes principales de *Nadie me verá llorar*, iba a traerme, todos estos años después, a esta sala para hablar, un tanto obsesivamente, sobre ese gesto: el hombre o la mujer que, sentado frente a un libro abierto, vuelve la cabeza de derecha a izquierda como quien está a punto de cometer un delito o entregarse a una perversión privada justo antes de hundir el rostro entre las hojas, quebradizas, olorosas a tiempo, de un libro. Una larga aspiración. Todo un detenimiento. Se trata del gesto de alguien que quiere saber. Es el gesto de alguien que también sabe del placer. Son esos dos vocablos unidos —el saber y el placer— lo que finalmente prometen, y entregan, los buenos libros; los libros, quiero decir, que son muchos libros. Los libros y los lugares que congregan a los libros.

Confesión elementalísima: Si la ciudad fuera una biblioteca yo, como Joaquín Buitrago, sería feliz.

La historia propiamente dicha o propiamente escrita da inicio en la calle de Donceles, justo en el terreno que alguna vez albergara

el edificio del Divino Salvador —el convento que, en la época colonial, se dio a la tarea de cuidar a mujeres con problemas mentales. Ahí, dentro de un cuarto con poca luz, techos altos y largas mesas de madera, se abrieron una y otra vez los papeles dentro de los cuales viajaban —ya como polizontes, ya como pasajeros debidamente documentados— esas voces-otras de la historia de México. No sabía que las buscaba, es cierto, pero en el momento en que saltaron desde la página hasta el ojo —y el arco de ese salto era un arco donde se acumulaban décadas enteras— esas voces alternas se convirtieron en lo que buscaba. Nada más. Pero tampoco nada menos. Un puerto de llegada y un punto de partida, las dos cosas a la vez. Ésta es la sensación encontrada: el subrepticio gozo del que sabe que, habiendo interrumpido la trayectoria de la misiva, suplanta al verdadero destinatario que era el vacío, que era el silencio. La lectura como robo. La lectura como muy obvio desvío y como un obvio desvarío.

Confesión tristísima: en el archivo como en la biblioteca uno se pone a platicar con sus muertos.

Así encontré a Matilda Burgos —la loca, la mujer que hablaba mucho, la que caminaba por los pasillos del manicomio con una corona de luz sobre la cabeza. Estaba dentro de un expediente. Dentro de una fotografía en blanco y negro. Dentro de una mirada. Dentro de ese sarcófago. Cuando la vi, lo supe. Lo supe como uno sabe este tipo de cosas: con toda certeza y sin explicación alguna. Saqué un par de fotocopias y, con ellas en mano, me fui al café más cercano para poderla observar a mis anchas. La vi, ya lo decía, ávidamente. La vi, lo reitero, con la naturalidad con la que se observa a alguien muy querido, así como uno ve, cuando puede o cuando quiere, a sus propios muertos. Y desde entonces empezamos a dialogar. Su expediente contenía, además, una especie de diario de apenas 21 páginas manuscritas en las que la interna volvía una y otra vez, de manera obsesiva, sobre un puñado de temas: el encierro, la locura, la política, la guerra, el hospital, los anarquistas, la locura, el encierro, la política. Todo esto lo supe después de días enteros de transcripción cuidadosa, días y más días de imitar su letra, tratando, ahora lo veo así, de habitar sus letras, deslizándome dentro de ellas, para así extraer el significado huidizo, retorcido, voraz, de sus oraciones entrecortadas, de sus oraciones sin sentido, de sus oraciones casi religiosas. Matilda, como otras asiladas (a finales de siglo XIX todavía no se les llamaba pacientes) tenía una historia que contar y esto, tal y como lo asegura la antropóloga cubano-americana Ruth Behar, es

quizá el arma más crítica y poderosa que poseemos como seres humanos: la capacidad de narrarnos y, al narrarnos, de producirnos en relación crítica y creativa con nuestro entorno. Matilda, quiero decir, estaba viva. Tan viva como un muerto. Tan entera.

Todo pudo haberse quedado ahí: la fascinación por un puñado de papeles, otros cuantos puñados de palabras, dos o tres seres sin cuerpo. Pero después de terminar mi tesis de doctorado —un estudio sobre los marginales de la ciudad de México en la época transicional entre el porfiriato y los albores de los regímenes post-revolucionarios— y viviendo como vivía en Indiana, sus palabras no me dejaron en paz. Me hacían vivir, quiero decir. Me salvaban una y otra vez de la lejanía cotidiana. Esas palabras nacidas en otro tiempo y expulsadas de otros labios me condujeron de regreso al recinto de las bibliotecas, al refugio de esa aspiración y ese detenimiento que se produce cuando la cabeza se interna, como en el sexo, dentro del placer y el saber de los buenos libros.

“El interior de la Biblioteca Nacional está lleno de murmullos apagados, ecos monótonos que chocan y luego desaparecen en la porosidad de los muros. Joaquín, cuya figura se desliza en las calles, en los bancos y en los comercios con los movimientos de alguien que no acaba de ajustar en la maquinaria de la ciudad, camina por los pasillos del recinto con soltura, serenidad, algo inusitado”.

¿Y cómo pasa eso? ¿De qué manera sucede que un cuerpo en perpetuo desajuste con la vida moderna pueda deslizarse en plena armonía en el espacio de los libros? Me lo pregunté muchas veces y Joaquín Buitrago, ese fotógrafo nacido de las iniciales inscritas en la esquina inferior derecha de fotografías halladas por Ava Vargas en el mercado de la Lagunilla, me lo respondió así. Afuera de la biblioteca se esparce la velocidad de la vida moderna —ese olor a gasolina, esa consistencia de electricidad, el ruido de los zapatos y de los autos—y adentro ese otro ritmo que, como un eco desvariado, reproduce y traiciona los otros ritmos externos. Un cuerpo puede sentirse a gusto ahí, encorvado sobre el libro, inmóvil sobre la eternidad, a un lado de todos los muertos.

Homenaje al bibliotecario 2004
Maestra Guadalupe Carrión Rodríguez:
bibliotecaria mexicana

SERGIO LÓPEZ RUELAS
Coordinación de Bibliotecas
Universidad de Guadalajara

Distinguidos miembros del *presidium*, invitados que nos acompañan, colegas y amigos.

Dedico este mensaje a la Sra. Lupita Rodríguez Carrión y a Tere Carrión, que en vida siempre reconocieron el trabajo de bibliotecaria de Guadalupe Carrión Rodríguez, y que seguramente verán hoy con orgullo el que la comunidad bibliotecaria y la Feria Internacional del Libro también lo reconozcan.

La historia de la bibliotecología latinoamericana se ha conformado con el aporte de cada uno de los bibliotecarios que, a través de su vida, han dedicado su tiempo, sus conocimientos y su experiencia a la construcción y desarrollo de servicios de información.

Muchas de estas acciones han contribuido al nacimiento de una bibliotecología mexicana y latinoamericana que comparte principios y teorías universales, pero que, al mismo tiempo, ofrece las peculiaridades de la región en cuanto a la función social de los servicios de información.

Por todo ello considero muy importante que conozcamos y reconozcamos el trabajo desempeñado por nuestros bibliotecarios más distinguidos, nuestros maestros, los pilares de la bibliotecología que se construye en el siglo XXI, ya que al distinguir sus aportaciones podremos precisar las fortalezas de nuestra profesión, así como los aspectos débiles.

El conocimiento pleno de lo que hemos hecho y lo que somos nos dará la seguridad de que si bien tenemos mucho que aprender, también tenemos mucho que mostrar al actual mundo globalizado.

Por tercer año consecutivo en el marco de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara se celebra, en reconocimiento a la calidad del trabajo y la obra de los profesionales de la información, un homenaje al bibliotecario, homenaje que es también un reconocimiento al esfuerzo continuado, reconocimiento que este año se otorga a la maestra Guadalupe Carrión Rodríguez.

La inquietud por el estudio y la lectura llevaron a Guadalupe Carrión a las bibliotecas y a la necesidad de formarse como bibliotecaria profesional. Después del contacto cotidiano con los usuarios, el ayudarles a resolver sus necesidades de información le descubrió una actitud de búsqueda constante de nuevas formas de conocer y de enseñar a saber.

Desde su inicio como bibliotecaria de consulta en la Biblioteca Benjamín Franklin de la ciudad de México a principios de los años sesenta, pasando por el Conacyt (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología), la Secretaría de Educación Pública, Infotec (Centro Público de Innovación y Desarrollo Tecnológico), La Universidad Nacional Autónoma de México a la jefatura del Centro de Documentación de la Secretaría de Gobernación, han transcurrido más de cuarenta años, que dan testimonio de una trayectoria profesional de entrega a la labor bibliotecaria y a la formación de bibliotecarios mexicanos y extranjeros.

La Maestra Carrión ha formado a generaciones de bibliotecarios mexicanos, aunque reconoce con tristeza que a nuestro país le hace falta formarlos más y mejor, en escuelas modernas de bibliotecología y ciencias de la información, con programas actualizados donde se promueva la salida de algunos de sus egresados a las instituciones de prestigio mundial para incorporarlos posteriormente a las bibliotecas del país que tanto lo necesitan.

El respeto que la Maestra Carrión se ha granjeado de sus colegas, que han sabido apreciar la rectitud con que ha acometido las diversas tareas que ha desempeñado 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 por instancias superiores para ocupar cargos de relevancia en la bibliotecología nacional.

Pero la Maestra Carrión es, ante todo, una universitaria, no sólo en el sentido institucional, sino en el de la visión del mundo; ella asienta su base de conocimiento en una profunda convicción sobre la pluralidad como materia prima de la libertad y la creación.

No cabe duda de que la Maestra Carrión es una mujer de ideas, con convicciones, es una bibliotecaria para quien el saber es una aceptación de la libertad, y el no callar es un ejercicio responsable de ésta.

Ante la pregunta de cuáles eran los problemas más graves que estaban enfrentando las bibliotecas mexicanas, respondió con firmeza que sin lugar a dudas la falta de recursos humanos preparados, y también el otorgamiento de presupuesto suficiente para la operación y desarrollo de buenas bibliotecas. México es un país que necesita mejores bibliotecas, y bibliotecarios capaces de impulsarlas, porque las bibliotecas son las mejores ventanas hacia el conocimiento.

A pesar de que las estadísticas revelan que en la República Mexicana existen más de mil bibliotecas de instituciones de educación superior públicas y privadas y más de seis mil trescientas bibliotecas conforman la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y que los servicios bibliotecarios y de información en México han alcanzado un nivel de crecimiento relativamente aceptable, su desarrollo ha sido en forma desigual. Aún falta una buena asignación de recursos por parte del Estado para establecer una gran red de bibliotecas públicas y universitarias que permitan y propicien que nuestra población académica, estudiantil y el público en general acceda a un significativo volumen de información, mejores servicios, mejores recursos.

Es claro, pues, que los servicios bibliotecarios y de información distan mucho de atender y resolver cuantitativa y cualitativamente las necesidades que plantea nuestra sociedad. Otros aspectos que deben considerarse son: orientación incluyente, los diversos soportes, impresos y electrónicos que garanticen el acceso a la información y el fortalecimiento y fomento del hábito de lectura.

Aunque el desarrollo de las bibliotecas se asienta poco a poco en un escenario complejo que exige de todos sus actores, actitudes y sentimiento hacia las bibliotecas todavía ausentes, debemos poner en marcha un nuevo modo de pensar las bibliotecas, ha repetido en más de una ocasión la Maestra Carrión, bibliotecas que sean puertas abiertas para todos; asignación de recursos para bibliotecas que no sean cuestionados por los gobiernos, que importen las bibliotecas del país en su conjunto, que se brinde oportunidad a las bibliotecas estatales. Al no hacerlo se asesina la cultura y con ello se reducen las posibilidades de adquirir conocimiento.

En otro escenario, el de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, se tiene interés sobre el quehacer bibliotecario, se promue-

ve la lectura y es precisamente esta feria, la Feria del Libro, la que rinde un homenaje a uno de los personajes más importantes de la cadena del libro, el bibliotecario.

Si la sociedad del conocimiento enseña a las personas a usar la información, a leerla, a reflexionar, a adquirir conocimiento y a hacer algo con él, por supuesto que esa persona vivirá en equilibrio entre la técnica y el sentimiento, entre el desarrollo social y el económico, entre la preservación de la ecología y la depredación humana; pero, ante todo, será una persona preocupada, como la Maestra Carrión, por su desarrollo y el de su comunidad, una persona que al estudiar una profesión del pasado, del presente y para el futuro, a su vez, al ayudar a otros con información, con conocimiento, les puede heredar futuro.

Semblanza de la maestra Guadalupe Carrión Rodríguez

DORA BENVENISTE LEVY

Bibliotecaria

Hoy nos convoca un acontecimiento gozoso: participar en el reconocimiento, por parte del XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios de la FIL de Guadalajara, de la maestra Guadalupe Carrión Rodríguez como bibliotecaria destacada. No me cabe duda alguna de que todos los que la conocemos, queremos y admiramos, compartimos con alegría y entusiasmo este momento.

Lupita integra en su persona una infinidad de facetas, tanto humanas como profesionales. Un repaso a su currículum demuestra ampliamente esto último: egresada de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México) en la que obtuvo la Licenciatura en Letras Españolas, dedicó sus conocimientos a impartir clases de literatura en la ENBA (Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía) a principios de la década de los años sesenta. Simultáneamente se desempeñaba como bibliotecaria de consulta en la entrañable Biblioteca Benjamín Franklin, con gran profesionalismo y dedicación. Por entonces también realizó estudios de maestría en letras españolas en la Universidad de Delaware, obteniendo el grado de Master of Arts. Su inquietud la llevó, después de algunos años, a emigrar nuevamente, esta vez para estudiar en la Universidad de California en Berkeley, en donde obtuvo la Maestría en Biblioteconomía. A partir de entonces ha desempeñado un incontable número de actividades en nuestra profesión, tanto en el ámbito nacional como en el internacional; sería prolijo detallar cada una de ellas –además de que Lupita me pidió que “fuera breve”. Cada uno de sus alumnos, colaboradores, colegas, amigos todos, conocemos su capacidad, entusiasmo y entrega en todo lo que emprende.

Ha sido coordinadora de los programas de maestría en biblioteconomía de la Universidad de Guanajuato y de la UNAM. Ha dictado conferencias sobre la situación de la enseñanza en biblioteconomía en México y en varias ciudades de Estados Unidos y de Canadá. Su participación en las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía ha sido constante e ininterrumpida, en la que ha sido notable su interés por el desarrollo de la profesión y de los servicios bibliotecarios, de cuya importancia, sobra decirlo, está profundamente convencida.

Del camino recorrido hasta ahora, quisiera detenerme en algunos aspectos destacados, que muestran su entrega, compromiso y energía.

Al crearse el Conacyt (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) en 1971, fue nombrada Directora de Servicios de Información. Con gran visión, propició la compilación de bibliografías básicas en diferentes áreas del conocimiento, como apoyo para la adquisición de materiales bibliográficos en las bibliotecas de instituciones de enseñanza superior. Para ello, convocó a profesionales que laboraban en algunas de esas instituciones, para que sugirieran títulos fundamentales en administración, química, física, ingenierías, etc. También en este periodo impulsó la asesoría para la adaptación y/o construcción de edificios adecuados para bibliotecas de instituciones de enseñanza superior. Coordinó la actualización del *Catálogo colectivo de publicaciones periódicas de bibliotecas de la república mexicana*, obra valiosísima para la cooperación interbibliotecaria, que fue publicada por el mismo Conacyt. Coordinó el Curso Intensivo de Entrenamiento Técnico Bibliotecario, conocido como curso ENBA-Conacyt, dirigido a personal no profesional de instituciones de educación superior de las diferentes entidades de la república mexicana. El éxito de este programa se refleja aun en la calidad de los participantes, quienes además, al reincorporarse a las instituciones que las habían enviado al curso, no sólo han sido sobresalientes y entusiastas bibliotecarios –varios de ellos inclusive continuaron estudios de maestría y doctorado en nuestra profesión– sino que también propiciaron actividades de capacitación para su personal. Este curso, de dos semestres, se llevó a cabo de 1973 a 1979, y en él participaron destacados bibliotecarios de México y de América Latina.

Durante el breve periodo en el que fue Directora de Bibliotecas de la SEP (Secretaría de Educación Pública) realizó un diagnóstico sobre la situación de las bibliotecas públicas del país, viajando a varias entidades, lo que dio como resultado el Programa de Desarrollo

Nacional de los Servicios Bibliotecarios y de Información (Prodenasbi), que sirvió como base para el desarrollo de gran número de bibliotecas públicas, tanto en sus colecciones como en la ampliación o remodelación de sus edificios. También como consecuencia de este trabajo, coordinó cursos de un semestre para la capacitación del personal que laboraba en dichas bibliotecas.

En Infotec (Centro Público de Innovación y Desarrollo Tecnológico), como Directora de Recursos Informativos, impulsó la automatización de los materiales bibliográficos, creando una base de datos en Minisis, y propició y supervisó la elaboración del tesoro respectivo; se involucró en un nuevo aspecto de los servicios de información: la necesaria vinculación de éstos con la industria. Coordinó y supervisó la organización del Centro de Información en Comercio Exterior del Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext), que durante algunos años se alojó en las mismas instalaciones de Infotec, creando también el tesoro correspondiente. Participó como instructora en los Cursos de Entrenamiento para América Latina que ese mismo organismo promovía.

La maestra Guadalupe Carrión es miembro activo de varias asociaciones profesionales: la FID (Federación Internacional de Información y Documentación), la FID/CLA (Federación Internacional de Información y Documentación/ Comisión para América Latina), la ABIESI (Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior e Investigación), el Colegio Nacional de Bibliotecarios y, desde luego, la AMBAC (Asociación Mexicana de Bibliotecarios, AC) de la que fue presidenta y miembro de varias comisiones.

Muchas de las acciones emprendidas por Lupita no tienen precedente; han sido un verdadero parteaguas en el desarrollo de la profesión y de los servicios de información.

Lupita nunca impone su criterio: pide opiniones y es entonces cuando toma la decisión. Es maestra, promotora, amiga y, sobre todo y ante todo, un ser humano excepcional. Todo lo que digamos de ella siempre será insuficiente. Los que estamos cerca de ella consideramos un privilegio ser parte de su vida.

Quiero terminar esta semblanza mencionando las palabras de Dante Gómez en ocasión de las Jornadas Mexicanas del año pasado: “Lupita, ángel guardián, hada madrina de los bibliotecarios profanos, simples, de vocación o de circunstancia”.

¡Felicidades, Lupita!

Agradecimiento

GUADALUPE CARRIÓN RODRÍGUEZ

Con gran sorpresa recibí hace unas semanas la noticia del maestro Sergio López Ruelas, coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, quien me anunció que había sido distinguida por mi trayectoria como bibliotecaria. Posteriormente, el licenciado Raúl Padilla López, presidente de esta XVIII edición de la Feria Internacional del Libro, cuya esencia es “el gusto por la letra impresa”, con gran amabilidad me invitó a recibir este galardón, en la preciosa ciudad de Guadalajara.

Mi profunda gratitud a ustedes y a cada uno de los que participaron en la organización de este muy grato evento.

El prestigio de la FIL ya trasciende nuestras fronteras. Participan en ella un número creciente de editores y librerías de todo el mundo, así como escritores destacados que han honrado nuestra lengua. Se ha constituido, además, como un espacio de encuentro con la comunidad bibliotecaria que este año celebra el XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios. Un numeroso grupo de distinguidos bibliotecarios del país y del extranjero se dio cita para analizar y proponer acciones que nos permitan, como profesión, insertarnos en el cada día más cambiante mundo de la información.

El apoyo de esta universidad a los servicios bibliotecarios y de información revela una prioridad fundamental: que el desarrollo de las bibliotecas es pilar esencial para la formación de la comunidad académica, de los cuadros profesionales del país y de todo el que desee conocer, aprender y actualizarse a través de la información.

Prueba de ello es su decisión de distinguir a bibliotecarios destacados en el ejercicio de esta profesión. Los reconocimientos, otorgados por primera vez al maestro Roberto Gordillo y el año pasado a la maestra Rosa María Fernández de Zamora, recibieron el aplauso decidido de nuestra comunidad bibliotecaria.

La distinción que ahora recibo me ha llenado de alegría y ha contrarrestado momentos de tristeza por recientes pérdidas que me han causado gran dolor.

Jaime Torres Bodet, en ocasión de su ingreso al Colegio Nacional en 1946, expresó las siguientes palabras, que ahora me permito hacer mías: “no ignoro mis deficiencias, ni disimulo mis límites. Lo único que puedo ofrecerles es un propósito: el de responder al honor de vuestra selección con la perseverancia de mi trabajo”.

Aunque en términos de las formalidades laborales estoy en proceso de jubilación, debo decirles que mi actividad bibliotecaria no cesará. He realizado esta labor con entusiasmo y vocación. En esta profesión he tenido el privilegio de encontrar retos intelectuales, desarrollo humano y el conocimiento de personas ejemplares, por sus grandes valores y capacidades para realizar proyectos.

Es una comunidad profesional plena de vigor y de actividad intelectual.

Estos privilegios me dicen que el Señor siempre está presente conmigo. Entenderán, pues, que este homenaje me conmueve y me llena de gratitud, gratitud que hago extensiva a mi familia, de la que siempre he recibido un entusiasta apoyo.

Les confieso que esta distinción con la que se me honra, me ha permitido recordar las múltiples oportunidades que la vida generosamente me ha ofrecido.

Veo con qué velocidad ha corrido el tiempo. En 1963 inicié mi actividad bibliotecaria en la Biblioteca Benjamín Franklin. Han transcurrido más de cuatro décadas. Ahí tuve la enorme fortuna de contar con excelentes colegas y amigas. En ese entorno destacó la figura de Elvia Barberena, guía sabia, de extraordinaria calidad humana. Durante muchos años, recordando mis *pininos* profesionales, la consideré como mi *general manager*.

De todos estos años destaco, en particular, tres experiencias laborales en mi desarrollo profesional.

Colaboré con el Conacyt (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología), con la Dirección de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública y con Infotec (Centro Público de Innovación y Desarrollo Tecnológico). En estas instituciones tuve la oportunidad de contribuir con un granito de sal en apoyo de los servicios bibliotecarios y de información del país, con un proyecto de desarrollo de bibliotecas públicas, en la SEP (Secretaría de Educación Pública); en el Conacyt, con programas de formación de personal bibliotecario; y en Infotec,

con el desarrollo de servicios especializados de información para el sector industrial.

También participé en la organización de servicios bibliotecarios de diversas instituciones, tanto del sector público como del privado.

Otro renglón de mi actividad profesional ha sido la docencia, bien a través de programas formales, como el que ofrece la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México y, en su momento, en la Universidad de Guanajuato, así como en seminarios y cursos cortos en diversas instituciones del país.

Aunque en nuestro andar no logramos la completa satisfacción en las tareas que nos proponemos, comparto con ustedes mi alegría por el camino recorrido: ¡Cuántas actividades interesantes en las que he tenido la posibilidad de contribuir al fortalecimiento de nuestra profesión bibliotecaria!

Una fortuna enorme a lo largo de estos años de mi vida profesional ha sido el aspecto humano. Con valiosos colegas y jefes pude aprender, compartir conocimientos y experiencias. Esta fortuna, además, me ha permitido forjar extraordinarios vínculos de amistad. Para ellos también mi enorme gratitud. Algunos han pasado a mejor vida, otros más siguen activos en la interminable labor de fortalecer nuestra profesión.

Pero los logros nunca son de un individuo aislado. No somos islas sino trozos de tierra firme. Por ello, nosotros los bibliotecarios debemos luchar por hacer crecer el continente; la acción y el esfuerzo de un grupo nos permitirá llegar a nuestra meta común y cumplir con la misión central del bibliotecario: el *servicio*.

Los retos a los que se enfrenta nuestra profesión son aún enormes. Muchos cuestionamientos pululan en este entorno globalizado que en ocasiones nos causan inquietud y desasosiego: ¿Por dónde empezar? ¿Cómo responder a las cada vez más complejas y variadas necesidades de información de sectores altamente especializados, y al mismo tiempo atender el sinnúmero de comunidades marginadas cuyo nivel de vida, sin duda, mejoraría con adecuados servicios de información, en paralelo con una sólida educación? ¿Cómo aprovechar y explotar la riqueza actual de la tecnología de la información y las comunicaciones? ¿Cómo determinar la naturaleza y contenido de los productos y recursos de información –y aquí los editores juegan un papel central– cuyo significado impacte a las comunidades a las que van dirigidos? ¿Cómo contribuir con servicios de mayor calidad al desarrollo de nuestra sociedad?

Éstas y un sinnúmero de preguntas más inquietan a muchos de los aquí presentes. Por ello me permito aventurar una reflexión respecto a estos retos: primeramente, subrayar la necesidad de una sólida preparación de quienes han aceptado y aceptarán esta misión de servicio, preparación que abre y ensancha los horizontes para el estudio y la solución de problemas vigentes. En segundo término, cada día más se requerirá un mayor conocimiento de la telemática, para desarrollar y ofrecer servicios y productos de información de utilidad a los más diversos intereses. La letra impresa se enriquece actualmente por la gran variedad de recursos electrónicos, y éstos deben estar al alcance de todos los sectores de la sociedad. El bibliotecario puede y debe jugar un papel central en este esfuerzo por generar una mayor equidad social, ampliando a la población las oportunidades de conocimientos y el acceso a la información. Convencidos de esto, las inversiones que se realicen para desarrollar y apoyar programas de formación bibliotecaria redundarán en beneficio de los futuros bibliotecarios, comprometidos siempre con su misión: el *servicio*.

Semblanza de don Jorge Álvarez del Castillo Zuloaga

Miembro de una familia de hondas raíces tapatías, don Jorge Álvarez del Castillo Zuloaga vio la luz primera en Guadalajara, Jalisco, el día 22 de enero de 1917. Fueron sus padres el periodista don Jesús Álvarez del Castillo Velasco y la señora Manuela Zuloaga.

Fue en esta misma ciudad donde realizó sus estudios de primaria y secundaria. Cursó la preparatoria en Estados Unidos, de donde volvió más tarde para estudiar Derecho en la Universidad Autónoma de Guadalajara. También realizó estudios en Ingeniería Civil, Arquitectura y de periodismo en México, Monterrey, Veracruz, Mérida y Torreón.

Muy joven aún, fue llamado por su padre para integrarse al equipo de trabajo de *El Informador*, diario independiente fundado por don Jesús el 5 de octubre de 1917. Realizó sus primeras labores en los departamentos de publicidad y fotografía; años después incursiono también en las áreas cultural y editorial.

Al faltar su padre, en 1966, asumió la responsabilidad de esta publicación como Director-Editor y se dio a la tarea de modernizarla, sustituyendo los sistemas tradicionales por técnicas avanzadas, en un proceso permanente de cambios que a la fecha continua bajo la dirección de su hijo, Carlos Álvarez del Castillo Gregory.

De esta manera, don Jorge situó al periódico en la vanguardia tecnológica y principalmente en equipo humano, con el firme compromiso de dar a los jaliscienses información oportuna, veraz y con un criterio positivo, constructivo, orientador y de respeto a la dignidad humana. Esto ha influido poderosamente para que *El Informador* sea identificado como en el periódico familiar por excelencia, digno de entrar a todos los hogares.

Con el propósito de enriquecer los acervos culturales y promover la difusión del arte en Guadalajara, creo la fundación “Juan Álvarez del Castillo”, de la cual es presidente honorario.

Su constante interés por la promoción cultural lo llevó a formar una biblioteca que abrió sus puertas en 1988. Dentro de su contenido de microfilm, este acervo guarda entre otros tesoros bibliográficos, la Crónica de la Cámara de Comercio, crónicas antiguas de los Fran-

ciscanos, la Biblioteca Sutro y la Biblioteca Taurina. Dispone además de fototeca, hemeroteca y una sección de filatelia con una colección de estampillas de México, especializada en Jalisco, así como las secciones de numismática, pinacoteca, videoteca, cine, teatro, museo taurino y una audioteca con discos compactos de arte, cultura y música clásica.

Don Jorge cumple 73 años de trabajo ininterrumpido en *El Informador*. Entre los numerosos reconocimientos que ha recibido por parte de diversos sectores públicos y privados, instituciones académicas, deportivas y culturales, organismos sociales y de ayuda humanitaria, figura la condecoración “Ramón Corona”, que le otorgo el Honorable Congreso del Estado de Jalisco el 7 de octubre de 1992: “Por destacar de manera sobresaliente en el cultivo de los valores humanos en su grave responsabilidad de informar con veracidad y oportunidad, a través del diario *El Informador* de esta capital”.

Debido a su importantísima y tenaz labor ha sido distinguido con diversos reconocimientos, entre los que destacan la condecoración “Ramón Corona” otorgada por el Congreso del Estado de Jalisco, la medalla “Ciudad de Guadalajara” al mérito ciudadano, la medalla “Francisco Arroyo Chávez” del Consejo de Colaboración Municipal de Guadalajara, y más recientemente fue distinguido por la fundación Pedro Sarquis Merrewe, AC, “por su intachable carrera empresarial”.

Relatoría general abreviada

JESÚS CORTÉS VERA
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Estimados colegas y amigos: agradezco a la Universidad de Guadalajara, y en especial al maestro Sergio López Ruelas, la invitación que me hizo y que mucho me honra para hacer una relatoría final en este XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios. Más que una relatoría, lo que presentaré en este momento son algunas reflexiones muy generales sobre los temas y conceptos principales que estuvieron en el ambiente de la discusión durante el coloquio. Ustedes podrán ver y escuchar en unos minutos una descripción sin duda más acertada de lo que ha sido este evento, en voz de algunos de los principales protagonistas.

*

En el estupendo marco de la XVIII versión de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, hemos trabajado con el tema y el propósito de la calidad. En este magnífico evento, dedicado a los libros y su parafernalia, podemos sentirnos orgullosos de que la presencia de las bibliotecas y de los bibliotecarios se perciba cada vez más con mayor fuerza; en parte porque este coloquio, como ya lo identificaba el rector de la UdeG, se consolida como uno de los mejores eventos bibliotecarios del país y a nivel latinoamericano, pero también por los homenajes al bibliotecario y al bibliófilo distinguidos. ¡Enhora-buena!

El objetivo planteado: propiciar la reflexión en torno a la calidad en los sistemas de información y su contribución a la sociedad a partir de la mejora de sus servicios, se ha cumplido sobradamente. Los organizadores del coloquio han incorporado un tema muy actual: el de la calidad, expuesto y analizado por colegas con una indiscutible

autoridad para hablar sobre ello, desde una diversidad de perspectivas y a través de tres ponencias magistrales, dos talleres y cuatro mesas redondas.

El desarrollo de las bibliotecas es cada vez más estratégico para los planes actuales de educación en México y en todo el mundo. Por tanto, el incremento en la calidad de los servicios bibliotecarios es de la mayor relevancia para la sociedad mundial. Una sociedad mundial que se ha transformado, y que presenta hoy condiciones muy diferentes a las que existían en el ámbito bibliotecario cuando se realizaba este coloquio en su primera versión. El futuro nos ha alcanzado y necesitamos respuestas inmediatas a los retos que en muchos casos son comunes en las bibliotecas de los países o provincias que tuvieron representación en este evento: Andalucía, Brasil, España, Cataluña, Chile, Colombia, México y Perú.

En las presentaciones, nos hemos ubicado en el contexto de una sociedad de la información, la cual podrá trascender y convertirse en sociedad del conocimiento, en gran medida, si los bibliotecarios colaboramos a establecer puentes que eliminen la brecha digital, y en la medida también de que podamos colaborar a que los usuarios aprendan a convertir la información en conocimiento. Los contextos que hemos analizado resultaron ser, como se intuía al inicio del evento: “Ilensos de vida, de cercanía y de diversidad”.

Hemos coincidido en que no nos interesa entrar en programas de calidad por mera simulación, y en que la obtención de certificados que den fe de nuestra calidad no es un fin, sino un medio.

Los caminos que conducen a la calidad parecen ser muchos y complicados, pero hemos tenido en los ponentes magistrales verdaderos guías que nos han orientado generosamente con su experiencia y su intuición.

La revisión de estos temas se ha enriquecido por la participación no solamente de bibliotecarios, sino también por profesionales de otras áreas, como es el caso de especialistas en la educación y de asesores expertos en sistemas de calidad.

Profesionales en el tema de la calidad no bibliotecarios, nos han enseñado que se requiere tiempo y aplicación para aprender a usar las metodologías, las técnicas y los instrumentos que se han desarrollado para apoyar la obtención de la calidad y la vigilancia de su permanencia.

El usuario y sus necesidades fue retomado como el centro de nuestra atención, de nuestras preocupaciones, pero principalmente

de nuestras acciones, aspecto en el que parecen coincidir los diferentes esquemas de calidad que se han analizado. Esto nos obligará a establecer o afinar instrumentos para conocer cada vez más y mejor a quienes constituyen la razón de ser de nuestro trabajo.

Mucha atención fue puesta en las TIC, que han transformado los escenarios y las condiciones en que se proporcionan los servicios bibliotecarios. Sin embargo, se ha coincidido y concluido en que siempre serán un instrumento y un medio.

En estos días hemos escuchado frecuentemente y nos hemos familiarizado con una diversidad de temas y conceptos: evaluación, acreditación, certificación, directrices, modelos de calidad, ISO 9000, modelo Malcolm Baldrige, etcétera.

Tuvimos oportunidad de enterarnos de experiencias de instituciones que ya han conocido los beneficios de trabajar siguiendo esquemas de calidad. Hay coincidencia en cuáles son y cómo se dan los beneficios de hacerlo. Conocimos de los esquemas de evaluación de tipo general y los que han sido diseñados, como el ISO 11620, pensando en específico en los servicios bibliotecarios.

Igualmente, los esquemas de calidad analizados coinciden en que el trabajo no concluye con la certificación, pues ésta sólo establece las bases para trabajar después, permanentemente, en la mejora continua.

Se ha hablado de cómo la inversión en calidad propicia un círculo virtuoso, pues genera más y mejores usuarios, que a su vez demandarán servicios con una calidad siempre creciente. Por tanto, debemos aprovechar cada vez más y mejor la información que podamos obtener sobre ellos.

El XI Coloquio ha sido en extremo rico para obtener conocimientos, pero nos ha recordado que lo que podamos hacer en el futuro para alcanzar la calidad dependerá también de que pongamos en práctica una gama de habilidades y actitudes como: la confianza, la empatía, la responsabilidad, la buena voluntad, la imaginación, el compromiso, la disposición para escuchar críticas, la orientación hacia el cliente/usuario, entre otras.

Hemos reflexionado sobre los aspectos esenciales que le dan calidad a los servicios, descartando los que son accesorios y superficiales.

Una diversidad de conceptos han sido utilizados para esbozar las aspiraciones de calidad en nuestros servicios: accesibilidad, flexibilidad, eficiencia, contenidos de calidad, ahorro de tiempo para

el lector, facilidad en el manejo... Igualmente, los sistemas que desarrollamos tendrán que distinguirse en algunos aspectos que darán testimonio de su calidad, entre otros:

- Equidad en el acceso.
- Sustentabilidad.
- Oportunidad.
- Relevancia.
- Pertinencia.
- Rapidez.
- Eficiencia.
- Conveniencia.

Sin embargo, no ha bastado concentrarse en los temas íntimamente relacionados con los procesos de evaluación y certificación de la calidad; es necesario seguir trabajando en contar con la infraestructura básica necesaria y en otros temas que actualmente son de gran relevancia. Por esto, en el coloquio hemos tenido oportunidad de avanzar en el análisis y discusión de temas como el de las bibliotecas digitales, la integración de consorcios, los derechos de autor y la cooperación, entre otros.

La función de la biblioteca se sigue revisando, tanto por nosotros como por otros miembros de las comunidades de aprendizaje a las que servimos. Nuestra función, vista en algún momento como la de guardianes de recursos, organizadores de la información y proporcionadores de servicios, en el futuro tendrá una gran dosis de formadores de los usuarios de la información.

En la búsqueda de nuestros objetivos de calidad, queda claro que tendremos que trabajar pensando en un ambiente interdisciplinario; que deberemos dar una atención prioritaria a los recursos informativos locales; propugnar porque existan políticas nacionales que respalden estos esfuerzos y que será necesaria una capacitación permanente para el personal bibliotecario y sólidos programas de formación o educación para los usuarios.

Hemos aprendido también que es importante y lo será siempre, que las acciones que emprendamos en búsqueda de la calidad, desde una actitud de liderazgo, estén insertas en el contexto de las instituciones a las que servimos, con el convencimiento de que la función de la biblioteca jugará un papel relevante para lograr que las instituciones puedan implementar el modelo educativo que hayan seleccionado.

Tendremos que trabajar con un espíritu siempre abierto a la cooperación. Como un ejemplo de que trabajamos y debemos trabajar cada vez más con otros actores del proceso de generación del conocimiento, este evento tuvo como punto culminante la ponencia magistral de una autora que, para realizar su obra, la novela *Nadie me verá llorar*, que constituye un verdadero homenaje a las bibliotecas y los bibliotecarios, interactuó exitosamente con los servicios que nosotros proporcionamos. Esta experiencia nos anima a todos a “no abandonar la religión del libro”.

Los contenidos expuestos en este coloquio quedarán debidamente resguardados y serán adecuadamente divulgados. Seguramente el próximo año nos será presentada la memoria de este evento, así como hace unos momentos pudimos disfrutar de la presentación de la memoria del coloquio del año pasado.

Como es una tradición, en el marco del coloquio se realizaron dos talleres que permitieron a 70 bibliotecarios regresar a sus instituciones con un conocimiento más profundo sobre la planeación de certificación ISO para directores de bibliotecas, y sobre la gestión del conocimiento.

Podríamos empezar a concluir diciendo que ya no hay discusión sobre la importancia de la evaluación. El esfuerzo se concentrará ahora en desarrollar instrumentos e indicadores que nos ayuden a dar más énfasis a los servicios sobre los recursos; a lo que hacemos sobre lo que tenemos; a conocer mejor los instrumentos que ya están disponibles; a identificar los mejores indicadores; y, lo más importante: a efectivamente emprender, a partir de lo que aprendamos a través de la evaluación, acciones dirigidas a propiciar cambios esenciales.

Consideración final

No hay duda de la necesidad de que sigamos trabajando en colaboración para el análisis y desarrollo de estos temas. La cooperación es poder, genera poder para quienes participan. Eventos como este coloquio son un ejemplo y un escenario propicio para la cooperación. Quienes hemos estado participando en él, seguramente hemos establecido lazos de comunicación que nos mantendrán unidos. Preparémonos a cooperar sin perder nuestra identidad, hagamos un pacto personal y avancemos en este camino sin regreso que es la búsqueda de la calidad.

*La calidad de los sistemas de
información al servicio de la sociedad*
se terminó de imprimir en noviembre de 2005
en los talleres de Ediciones de la Noche.
Guadalajara, Jalisco.
El tiraje fue de 600 ejemplares.
edicionesdelanoche@gmail.com