

MEMORIA DEL XVI COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS

*De la biblioteca al usuario,
del usuario a la biblioteca:
puntos de encuentro*

MA. DE LOS ÁNGELES RIVERA
SERGIO LÓPEZ RUELAS
(compiladores)



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

*De la biblioteca al usuario,
del usuario a la biblioteca:
puntos de encuentro*

MEMORIA DEL XVI COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS

*De la biblioteca al usuario,
del usuario a la biblioteca:
puntos de encuentro*

MA. DE LOS ÁNGELES RIVERA
SERGIO LÓPEZ RUELAS
(Compiladores)

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
2010

Coordinación de Bibliotecas UdeG catalogación en fuente

Coloquio Internacional de Bibliotecarios (16° : 2009 : Guadalajara, Jalisco)

De la biblioteca al usuario, del usuario a la biblioteca : puntos de encuentro / Ma. de Ángeles Rivera, Sergio López Ruelas compiladores. – Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara. Coordinación de Bibliotecas, 2010.

208 p. ; 22 cm.

ISBN:

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

027.006 – cdd21

El XVI Coloquio Internacional de Bibliotecarios se llevó a cabo del 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2009 en el marco de la Feria Internacional del Libro Guadalajara, Jalisco

D.R. © UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA, 2010

Coordinación de Bibliotecas

Av. Juárez 975

Sector Juárez

44100 Guadalajara, Jalisco, México

Impresores: Alejandro Uribe Tirado, Benjamín Medina, Carmen Villanueva Villanueva, Elsa Margarita Ramírez Leyva, Federico Sancho, Helen Ladrón de Guevara Cox, José Antonio Yáñez de la Peña, Juan René García Lagunas, Lourdes Feria Basurto, Ma. de los Ángeles Rivera, Martín J. Gómez, Paola Roncatti Galdames, Raquel Zamora Fonseca, Ricardo Villegas Tovar, Roberto Garduño Vera, Sergio López Ruelas y Yolanda Gayol.

Compiladores: Ma. de los Ángeles Rivera, Sergio López Ruelas.

ISBN:

Impreso y hecho en México

Printed and made in Mexico

Índice

<i>Presentación</i>	9
MA. DE LOS ÁNGELES RIVERA	
<i>Discurso de apertura.</i>	13
SERGIO LÓPEZ RUELAS	
<i>La Biblioteca Pública de Los Ángeles. Construyendo una comunidad de usuarios en la nueva economía</i>	17
MARTÍN J. GÓMEZ	
<i>De la “satisfacción del usuario” a la “personalización de servicios”</i>	33
CARMEN VILLANUEVA VILLANUEVA	
<i>¿Innovación efectiva en los servicios bibliotecarios?, sólo si se centra en el usuario.</i>	41
BENJAMÍN MEDINA	
<i>Reinventar las bibliotecas: megatendencias y aprendizaje infinito</i>	47
LOURDES FERIA BASURTO	
<i>El conocimiento y reconocimiento de los modelos de comportamiento informacional. Un aspecto necesario para los servicios de información Web 2.0 y la Alfabetización Informacional-DHI desde las bibliotecas</i>	67
ALEJANDRO URIBE TIRADO	
<i>De los ficheros a las redes sociales: ¿cómo ha cambiado el negocio?</i>	83
FEDERICO SANCHO	
<i>La biblioteca: lugar de encuentros y desencuentros</i>	99
ELSA MARGARITA RAMÍREZ LEYVA	

<i>Competencias de los profesionales de la información 2.0</i>	117
PAOLA RONCATTI GALDAMES	
<i>La educación bibliotecológica frente al requerimiento de competencias de los especialistas en información en la sociedad del conocimiento</i>	123
ROBERTO GARDUÑO VERA	
<i>Bibliotecarios y bibliotecas en mundos inmersivos. El caso de Segunda Vida</i>	133
YOLANDA GAYOL	
<i>Catálogo en línea OPAC diseños con usuarios en mente</i>	143
JOSÉ ANTONIO YÁÑEZ DE LA PEÑA	
<i>Taller: Los gestores de referencia bibliográfica en la alfabetización informacional</i>	155
RAQUEL ZAMORA FONSECA	
<i>Taller: Los derechos de autor y los servicios informativos actuales</i>	161
RICARDO VILLEGAS TOVAR	
<i>Homenaje al bibliotecario 2009 Helen Ladrón de Guevara Cox</i> .	167
SERGIO LÓPEZ RUELAS	
<i>¿Por qué la bibliotecología?: la elección de una profesión de una jalisciense</i>	171
HELEN LADRÓN DE GUEVARA COX	
<i>Homenaje al bibliófilo 2009 Adolfo Castañón</i>	191
MA. DE LOS ÁNGELES RIVERA	
<i>Relatoría y conclusiones.</i>	193
JUAN RENÉ GARCÍA LAGUNAS	

Presentación

La presente memoria corresponde al xvi Coloquio Internacional de Bibliotecarios que se celebra año tras año como parte de las actividades académicas de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (FIL), desde hace 20 años. En esta ocasión el tema del coloquio fue “De la biblioteca al usuario, del usuario a la biblioteca: puntos de encuentro”. Se inicia con el discurso de inauguración por parte de Sergio López Ruelas, coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, quien enfatizó los significados de los puntos de encuentro.

La memoria integra las once ponencias presentadas en las diferentes mesas redondas que conformaron los tres días del Coloquio, tres de las cuales fueron magistrales; los discursos de los homenajes al Bibliotecario y al Bibliófilo del año, dos documentos relativos a los talleres, además de la relatoría del Coloquio.

Las conferencias magistrales fueron dictadas por Martín Gómez, director de la Biblioteca Pública de Los Ángeles, Elsa Ramírez Leiva, del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y Rosa Montero, escritora y periodista española. Las ponencias de las mesas contaron con participantes procedentes de Perú, Colombia, Costa Rica, Chile, España, Estados Unidos y México.

Martín Gómez, director de la Biblioteca Pública de Los Ángeles, encabeza las ponencias; en su exposición, reseña la evolución que ha tenido esta biblioteca desde sus orígenes hasta nuestros días. Menciona la diversa gama de programas que se ofrecen a la comunidad y las gestiones que realizan para obtener presupuestos. Ofrece una visión general de los programas y servicios que oferta la biblioteca y hace una serie de reflexiones acerca de la formación de usuarios en la economía global. Concluye con la propuesta de crear un nuevo modelo de servicio para las bibliotecas urbanas en el siglo XXI.

Carmen Villanueva, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, propone la personalización de los servicios como una solución a las nuevas demandas de usuarios de distintos orígenes y diversas necesidades. Esta acción y decisión repercutirá inevitablemente en el desarrollo de las colecciones, infraestructura y formación profesionales de la información.

Lourdes Feria, de la Universidad de Colima, México, recuerda la dramática realidad. Que las bibliotecas están dejando de ser una opción cuando se trata de buscar información. Las nuevas generaciones todo lo buscan en Google. Las bibliotecas enfrentan el reto y la responsabilidad de prever escenarios nuevos de servicios utilizando las nuevas tecnologías. Si buscamos nuevas formas de acceso al conocimiento e innovamos en servicios de información acordes a su generación, estaremos atendiendo una parte importantísima de su formación. En la ponencia se analiza el caso particular de las bibliotecas universitarias, su reingeniería, su reposicionamiento y en general su reactivación como factores en el éxito académico.

Alejandro Uribe Tirado, de la Universidad de Antioquia en Medellín, Colombia, hace una serie de reflexiones sobre el avance propio de las herramientas de Internet y los cambios pedagógicos que conllevan a la aparición de los servicios de información basados en la Web 2.0 y al paso de la formación de usuarios tradicional a la alfabetización informacional. Su ponencia presenta las interrelaciones entre los modelos de comportamiento informacional y los comportamientos informacionales del usuario, así como las posibilidades de creación y desarrollo de servicios de información *Web 2.0* y de programas de alfabetización Informacional-DHI apoyados en *e-learning*.

Federico Sancho, de Costa Rica, del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), de Costa Rica, expone la transformación de las bibliotecas de dicho instituto, que de ser unidades de información con herramientas tecnológicas escasas, se han conformado como repositorios digitales. Aborda el tema de la integración de redes, la educación a distancia, catálogos nacionales, bibliotecas digitales, entre otros, además de mencionar la experiencia de trabajo reciente con el programa de Google Books.

Elsa Ramírez Leyva, de la Universidad Autónoma de México, propone una reflexión sobre tres dimensiones de la biblioteca, las cuales son de naturalezas distintas, una es como institución, la segunda como espacio, y la tercera en cuanto a símbolo, concluyendo que todas esas interrelaciones son propicias para generar encuentros fugaces o relaciones perennes, desencuentros afortunados o irremediables. En estos entramados la figura del bibliotecólogo se torna fundamental para transfigurar el encuentro en un desencuentro o éste en un encuentro.

Paola Roncatti, de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación de Chile (UPLACED), comenta el perfil que deben tener los nuevos profesionales de la información; bibliotecarios profe-

sionales con fuertes valores éticos y sólidos conocimientos en bibliotecología, así como de otras disciplinas que se han debido adoptar y manejar por la irrupción masiva de las tecnologías de la información. Deben añadirse a la malla curricular asignaturas como la *Web 2.0*, redes sociales, gestión de la información, entre otras. Propone analizar el perfil del nuevo profesional, que gestione eficientemente los recursos de información de sus organizaciones y sean proactivos en la generación de servicios y productos.

Por su parte, Roberto Garduño, del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la UNAM, enfatiza la necesidad de formar bibliotecólogos de excelencia tomando en cuenta cómo el desarrollo del conocimiento científico, la aparición constante de tecnologías y el uso creciente de documentos por la sociedad adquieren en la actualidad una importancia relevante, acentuada por el tránsito de muchas naciones hacia la sociedad del conocimiento.

En su ponencia “Bibliotecarios y bibliotecas en mundos inmersivos. El caso de Segunda Vida”, Yolanda Gayol, de la Fielding Graduate University, en Santa Bárbara, California, presenta la plataforma interactiva Segunda Vida como lo que es, un mundo tridimensional del ciberespacio en el que se emula la naturaleza, la vida, la sociedad y la cultura. Lanzado al mercado en 2003, actualmente tiene 23 millones de cuentas. Entre las muchas propuestas de simulación, Gayol refiere que Segunda Vida alberga también centros culturales y bibliotecas y que por lo tanto existe un gran potencial de uso para las ciencias de la información.

José Antonio Yáñez, de OCLC, México, presenta los interesantes resultados de una investigación sobre el catálogo, realizada por OCLC (sociedad cooperativa de bibliotecas) a escala mundial a través de la *Web*, denotando cuáles son los principales intereses de los usuarios.

Rosa Montero, escritora española, a través de una charla amena, hace una relación de diversas historias ocurridas en distintos lugares y épocas de la historia, para ejemplificar la importancia de la lectura y la escritura.

Talleres

Se incluyen en estas memorias registros de los temas de dos talleres realizados durante el Coloquio: el taller denominado “Gestores de referencia bibliográfica en la alfabetización informacional” impartido por Raquel Fonseca de la Universidad de Cienfuegos de Cuba. Su documento enfatiza la importancia de ALFIN, y la necesidad de

manejar un gestor de referencia bibliográfica, destacando el uso de Endnote, con el cual se trabajó en el taller. Y el taller “Los derechos de autor y los servicios informativos actuales” impartido por Ricardo Villegas Tovar de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Se analizaron los derechos de autor y el papel que guardan los profesionales de la información, teniendo en consideración la proliferación de información y su disposición a través de la *Web*.

Homenajes

La memoria incluye los discursos emitidos durante dos homenajes dedicados a dos personalidades, Helen Ladrón de Guevara, bibliotecaria, y Adolfo Castañón, ensayista, traductor, editor y crítico literario.

Sergio López Ruelas hace un elogioso homenaje a la maestra Helen Ladrón de Guevara, detallando encuentros interesantes con ella a lo largo de su vida profesional y resaltando su quehacer bibliotecario y trascendental para impulsar el desarrollo bibliotecológico en Jalisco. Un discurso más es dictado por la propia maestra Ladrón de Guevara, donde narra con pormenores su incursión en el quehacer bibliotecario.

Otro documento que se incluye es una semblanza del homenaje realizado a Adolfo Castañón.

Las memorias no pueden dejar de ofrecer al lector la relatoría del Coloquio, la cual es presentada con precisión por Juan René García Lagunas, de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Invitamos a los lectores a disfrutar del contenido de estas interesantes ponencias, que sin duda le harán reflexionar nuestro quehacer bibliotecario.

Ma. de los Ángeles Rivera

Discurso de apertura

SERGIO LÓPEZ RUELAS
Coordinación de Bibliotecas
Universidad de Guadalajara, México



Es un gran gusto para mí y para la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara volver a reunirnos en este Coloquio Internacional de Bibliotecarios, que en su edición de 2009 lleva el título *De la biblioteca al usuario, del usuario a la biblioteca: puntos de encuentro*. En nombre de la Coordinación General Académica de esta casa de estudios, quiero ofrecer la más calurosa bienvenida a todos los participantes, ponentes y autoridades universitarias que hoy nos honran con su presencia.

Comienzo la presentación de este coloquio con una reflexión acerca del concepto que da forma al programa académico: me refiero a los puntos de encuentro. De una manera literal, el punto de encuentro significa el sitio que por su propia naturaleza atrae la coincidencia de líneas, personas, ideas y mundos para ponerlos en diálogo.

Punto de encuentro es esta Feria Internacional del Libro desde hace 23 años y este Coloquio Internacional de Bibliotecarios; un importante punto de encuentro fue cuando los españoles llegaron por primera vez al territorio que hoy es México; punto de encuentro son y serán los salones de clase y los patios de escuela. La plaza pública y las mesas de café, tanto como lo son los cruces de veredas por las que han pasado gobernantes, campesinos y sabios, amigos y enemigos, un sitio de convergencia que ha sido testigo de acuerdos, batallas y conversaciones, amores y desavenencias.

Como parte de nuestro trabajo como profesionales, está en nosotros reconocer que un encuentro puede tener matices positivos y negativos y que no siempre deja beneficios inmediatos.

Nuestro deber también es tener la paciencia y una mirada afinada para entender que aunque un encuentro puede resultar definiti-

vamente desastroso y desalentador, incluso éste se constituye en sí como una oportunidad para aprender y mejorar.

Así, al igual que los sitios de cruce, las bibliotecas son testigos de los encuentros, con la diferencia de que de ninguna manera deben quedarse calladas, de que por ningún motivo deben permanecer en silencio. Si digo esto es porque la biblioteca, además de ser un lugar que propicia un infinito de posibles coincidencias, es en sí misma un punto de encuentro.

Una biblioteca que se calla ante temas como la globalización, que pasa desapercibida frente a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que ignora a sus usuarios, que no procura dar mantenimiento a su infraestructura, no es una biblioteca.

Por eso, concientizar a los profesionales de la información acerca de la importancia de no quedarse en una zona de confort, de no permanecer en silencio ante estos y otros retos del trabajo cotidiano, es uno de los objetivos de este Coloquio.

Cuatro grandes temas serán abordados por varios especialistas, en igual número de mesas de trabajo. La primera, bajo el título “La biblioteca... distintos entornos, un sólo objetivo: el usuario”, ofrecerá una revisión a las necesidades de los usuarios, así como a las diversas problemáticas que rodean al momento en que se le ofrecen servicios a éste. Carmen Villanueva, Martha Delia Castro Montoya y Benjamín Medina serán los encargados de conducir el diálogo.

La mesa de trabajo número dos, denominada “Tecnologías para la gestión de la información”, abordará el tema de las tecnologías y su papel para otorgar recursos documentales en cualquier soporte, en cualquier lugar y a cualquier persona. Adán Griego, Lourdes Feria Basurto y Federico Sancho Guevara son los expertos que participan.

En la mesa de trabajo tres, “Competencias de los profesionales de la información”, se tratará el asunto de las características que como profesionales deben tener los bibliotecarios. Corre a cargo de Belén Fernández Fuentes, Paola Roncatti Galdames y Roberto Garduño Vera.

Por último, la cuarta mesa de trabajo, titulada “Servicios virtuales de información. Encuentros y desencuentros”, versará sobre las ventajas y las desventajas de la relación usuario-biblioteca. Yolanda Gayol de Pallán, Alejandro Uribe Tirado y José Antonio Yáñez de la Peña llevan la disertación.

Pretendemos que se muestre un especial énfasis en los desencuentros, esos momentos que pueden resultar desilusionantes y que

a primera vista aparecen como elementos de fracaso de la relación biblioteca-usuarios. Quiero recordar que como profesionales de la información nuestro deber es conducir esa relación y que, aunque se trate de experiencias no del todo gratificantes, podamos ser capaces de extraer ganancias de ello. Recordemos que como en toda relación humana, existen obstáculos que deben superarse, de lo contrario el vínculo se agota. Aquí, estamos obligados no sólo a que el lazo no se rompa, sino a que sea constante, fluido y perfectible.

Por eso, los desencuentros no deben tomarse como algo negativo, sino apreciarse desde la perspectiva de ensayo y error. Si un libro no se encontró, si las computadoras no funcionan, si el personal de las bibliotecas no conoce su trabajo, si da una mala atención, si los medios para llegar a un centro de documentación son limitados, si la catalogación es un desorden, si los servicios que se ofrecen hacen distinciones entre infopobres e inforricos... Todos son ejemplos de desencuentros, y todos y cada uno —así como otros tantos— ofrecen en sí una veta de oportunidades para mejorar nuestro trabajo, una veta de oportunidades para demostrar al usuario que la relación es posible y fructífera, un mundo de posibilidades para ratificar nuestro rol social como bibliotecarios y sentirnos orgullosos de ello.

Quiero agradecer la participación y el compromiso de mis compañeros en la Coordinación de Bibliotecas, el apoyo total de la Coordinación General Académica, así como de su titular, el doctor Héctor Raúl Solís Gadea. Por supuesto, reconocemos la pasión y el entusiasmo del rector general, Marco Antonio Cortés Guardado, para la realización del Coloquio Internacional de Bibliotecarios.

Durante un año hemos cocinado para dejar listo este comedor de ideas. Buen provecho a todos. Disfruten, que es para ustedes.

Muchas gracias

*La Biblioteca Pública de Los Ángeles.
Construyendo una comunidad de usuarios
en la nueva economía*



MARTÍN J. GÓMEZ
Biblioteca Pública de Los Ángeles
Estados Unidos

Es para mí un gran honor participar en el XVI Coloquio Internacional de Bibliotecarios “De la biblioteca al usuario del usuario a la biblioteca: puntos de encuentro.”

Durante los años ochenta trabajé para la Biblioteca Pública de Chicago como supervisor de veintiún sucursales. Una de mis colegas era una mujer cuyo nombre era Helen Ladrón de Guevara. Helen me preguntó si podía reunirme con dos mujeres que querían empezar una feria del libro en Guadalajara. En ese punto de mi carrera, ya había trabajado como bibliotecario por cerca de diez años. La mayor parte de mi experiencia había sido en San Diego, California, y fue allí donde me di cuenta de que había una gran necesidad de que los bibliotecarios encontraran una manera de adquirir libros de calidad, así como material educativo en español, para la comunidad de habla hispana en los Estados Unidos. Les dije a Helen y a sus colegas que me parecía una idea excelente. Sabía que una feria del libro mexicana me ayudaría a mí y a otros bibliotecarios a incrementar nuestra capacidad de brindar un buen servicio y a poder servirle a la comunidad hispanohablante.

No tenía la menor idea de que 23 años más tarde estaría hablando en una de las ferias del libro internacionales más importantes del mundo.

En nombre de la Biblioteca Pública de Los Ángeles y de los cientos de bibliotecarios de los Estados Unidos que se han beneficiado de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, quiero hacer ex-

tensivas mis felicitaciones a Helen Ladrón de Guevara Cox por el reconocimiento al que se ha hecho acreedora por parte de esta Feria. Su aporte a la profesión ha sido realmente internacional.

Es para mí un gran honor representar la ciudad de Los Ángeles en este Coloquio Internacional de Bibliotecarios. Los Ángeles es una ciudad distinta a cualquier otra ciudad del mundo. Estoy orgulloso de ser miembro del equipo de directores del honorable alcalde Antonio Villaraigosa. Aprovecho para expresar mi agradecimiento y hacerle un reconocimiento al alcalde Villaraigosa por su liderazgo para con los residentes de Los Ángeles durante esta época de dificultades. También quiero hacer un reconocimiento a mi colega Olga Garay, directora de Asuntos Culturales de la ciudad de Los Ángeles, por haber hecho un excelente trabajo en asegurarse de que Los Ángeles esté debidamente representada por varios artistas, intérpretes y autores aquí en Guadalajara.

Visión general

Mi exposición cubrirá tres áreas. Primero les presentaré la Biblioteca Pública de Los Ángeles. La historia de la biblioteca es un reflejo de la historia de la ciudad, de su desarrollo y de las aspiraciones de su gente. También describiré los innovadores programas y las estrategias empleadas por la biblioteca para satisfacer las necesidades culturales y sociales de la diversa gama de habitantes de la ciudad.

En segundo lugar compartiré información sobre los retos a los cuales se enfrentan las bibliotecas públicas en los Estados Unidos, y cómo los líderes de las bibliotecas están posicionando la institución como una parte esencial del desarrollo urbano.

Por último, compartiré con ustedes la visión que tengo respecto al futuro de la Biblioteca Pública de Los Ángeles. Esta visión refleja el conocimiento que he adquirido en más de 30 años como bibliotecario público.

La ciudad de Los Ángeles

Desde sus comienzos, Los Ángeles ha estado —y seguirá estando— histórica, social y económicamente ligada a México. Compartimos raíces, idioma, religión, cultura y familias en ambos lados de la frontera. Esta co-dependencia ha sido tanto un reto como una oportunidad para la ciudad y quizás lo haya sido de igual manera para México.

La ciudad de Los Ángeles, una vez capital provincial de México, fue incorporada como ciudad de los Estados Unidos en 1850. En esa época, aproximadamente 1,600 personas vivían en ella. En la actualidad, Los Ángeles es la segunda ciudad de los Estados Unidos, con una población de casi 4 millones de habitantes. Los Ángeles es muy diversa. De acuerdo con el centro de información del censo de Estados Unidos de 2005-2007 (Oficina del Censo de los Estados Unidos, us Census Bureau), Los Ángeles está constituida por 48.4% de hispanos/latinos; 11.3% de asiáticos; 10.6% de personas de raza negra o afroamericanos; 52% son blancos y 27.8% pertenecen a otras razas. Del 48.4% de hispanos/latinos, 33.4% son habitantes originarios de México. La edad promedio de la población es de 33.9 años y 60% habla en casa otro idioma diferente al inglés. Se pronostica que para 2020, la ciudad de Los Ángeles albergará a 4.89 millones de habitantes.

La ciudad se extiende a través de 748 kilómetros cuadrados y está rodeada al norte por montañas, al oriente por desiertos y al occidente por el océano Pacífico.

La ciudad está gobernada por el alcalde y 15 miembros del Concejo Municipal.

Biblioteca Pública de Los Ángeles. Visión general

Es en este contexto que funciona hoy la Biblioteca Pública de Los Ángeles, establecida en 1878. La biblioteca ha crecido de una pequeña colección de salas de lectura, a uno de los sistemas de bibliotecas municipales más grandes de Estados Unidos.

El 16 de noviembre de 2009 abrimos la sucursal número 72 en el distrito de Silver Lake. La nueva sucursal es el paso final de un inmenso y multimillonario proyecto aprobado por votación, que forma parte de un programa con bono de garantía, el cual ha logrado construir, restaurar y renovar casi la totalidad de establecimientos bibliotecarios en la ciudad.

La Biblioteca Central abrió sus puertas en 1926. En 1986, dos incendios por poco la destruyen completamente. Como resultado de las conflagraciones, un increíble esfuerzo voluntario, liderado por el entonces alcalde Tom Bradley, recaudó donaciones públicas y privadas para reconstruir y ampliar el edificio original. Hoy, la Biblioteca Central se yergue como una de las construcciones más grandes destinadas a una biblioteca central en los Estados Unidos, con una

dimensión de más de 152 metros cuadrados que albergan una colección de más de dos millones de volúmenes.

El presupuesto operacional de la biblioteca para los años 2009-2010 es de 130 millones de dólares. Tenemos aproximadamente 1,000 empleados, de los que 431 son bibliotecarios profesionales. El año pasado, más de 17 millones de personas visitaron la biblioteca y pidieron prestados más de 18 millones de libros y otros materiales. La Biblioteca Pública de Los Ángeles tiene 1.3 millones de afiliados, acreditados con tarjeta, y le reporta a una comisión de cinco miembros nombrados por el alcalde, denominada Junta de Delegados de la Biblioteca, que es el ente responsable de establecer las políticas de la misma, en representación de los residentes de la ciudad.

Socios

La Biblioteca lleva a cabo gran parte de sus labores con la ayuda de diversos socios de la comunidad. Por ejemplo, noventa por ciento de nuestras sucursales en los vecindarios (65 de las 73) tiene una organización municipal llamada “amigos de la biblioteca”. Cada grupo de amigos se conforma de voluntarios que crean conciencia entre la comunidad y recaudan dinero para su biblioteca local. El año pasado todos los grupos de amigos contribuyeron con más de 250 mil dólares para la Biblioteca Pública de Los Ángeles y donaron además miles de horas en trabajo voluntario.

Otro socio importante es la Fundación Biblioteca de Los Ángeles, que proporciona millones de dólares para los programas principales, incluyendo alfabetización para adultos, proyectos de tecnología y programas de patrocinio de autores. La Fundación les solicita donaciones a individuos acaudalados, a organizaciones y empresas con el fin de apoyar a la Biblioteca.

Programas y servicios

La misión de la Biblioteca Pública de Los Ángeles es “proporcionar acceso libre y fácil a la información, a las ideas, a los libros y a la tecnología, como medio para enriquecer, educar y otorgar poder a cada individuo perteneciente a las comunidades de nuestra diversa ciudad”.

En los últimos años, la Biblioteca ha desarrollado un plan estratégico para el alcance de nuestra misión. El plan estratégico, llamado “Construir sobre el éxito” sirve como plano para la medición de

nuestros logros y como contrato entre la biblioteca y los residentes de la ciudad.

Las metas de este plan estratégico establecen que la Biblioteca Pública de Los Ángeles:

Mejorará nuestras comunidades mediante la renovación, la construcción y la expansión de instalaciones bibliotecarias, el incremento de horas de servicio, la mejora de servicio a los usuarios, el ofrecimiento de programación cultural y exposiciones de trascendencia y el ofrecimiento de un ambiente seguro para el público y el personal.

Brindará a todos los beneficios de la tecnología, para conectar a los usuarios con el mundo de la información, usando innovaciones tecnológicas para mejorar y facilitar el servicio y digitalizar las exclusivas y únicas colecciones de la biblioteca.

Ayudará a que los estudiantes logren el éxito, mediante la expansión del registro y la expedición de tarjetas; la mejora de colecciones que apoyen el currículo académico; el ofrecimiento de servicios de enseñanza y grupos de estudio en las bibliotecas; la creación de conciencia entre los padres y los maestros sobre los recursos de la biblioteca.

Mejorará la preparación para la lectura de los niños pequeños y los que ya están en edad de caminar, así como para los de edad preescolar y para quienes estén a cargo de su cuidado. Todo esto mediante programas de mejoramiento, acercamiento y colecciones especializadas.

Apoyará el aprendizaje permanente para jóvenes y adultos mediante el fortalecimiento de programas, colecciones y servicios que apoyen el crecimiento personal y profesional.

Ofrecerá iniciativas adicionales que estimulen la imaginación y proporcionen una variedad de actividades para el tiempo libre, así como experiencias adquiridas a través de colecciones nuevas y materiales que tengan gran acogida entre la gente.

Trabjará con las partes interesadas en crear una ciudad alfabetizada aumentando el acceso a programas que mejoren las habilidades de lectura para los adultos.

Ampliará programas, colecciones y servicios que promuevan la conciencia cultural y de entendimiento mutuo para celebrar así la diversidad de la ciudad.

La gente utiliza las 2,200 computadoras de la biblioteca para hacer investigaciones, navegar en la red para buscar empleo, investigar muchas bases de datos en línea o simplemente para revisar sus mensajes de correo electrónico.

El acercamiento a la comunidad es una parte importante del trabajo que hacemos. Por ejemplo, el año pasado (2008), bibliotecarios especializados en niños visitaron unos 6,000 salones de clase.

El sitio *Web* de la biblioteca (www.lapl.org) fue visitado más de 142 millones de veces en 2008. El personal de la biblioteca responde a miles de preguntas cada año. Estas preguntas llegan a través de usuarios de las bibliotecas vía correo electrónico, salas de charla virtual o mediante visitas diarias a cualquiera de nuestras sucursales o a la Biblioteca Central.

Nuestras bibliotecas ofrecen servicio gratis de conexión a la red, de tal manera que los usuarios pueden llevar su computadora personal y hacer uso del servicio Wi-Fi gratis. Miles de niños, jóvenes, adultos y personas mayores, asistieron a más de 18,000 eventos culturales y educativos, y a programas de instrucción.

Nuestro programa de alfabetización, basado en la biblioteca, facilita clases de lectura gratis. El año pasado, más de 1,500 estudiantes recibieron clases de lectura dictadas por un millar de maestros voluntarios. El 43% de los estudiantes que recibieron el servicio eran hispanos, 21% asiáticos, otro 21% afroamericanos y aproximadamente 10% anglosajones.

Para alcanzar estas metas, la Biblioteca Pública de Los Ángeles ha sido pionera de varios programas nuevos e innovadores. Hoy quisiera resaltar para ustedes algunos de ellos:

- Abuelos (as) y Libros. Las personas mayores les leen a los niños (as).
- Programa de Alfabetización para Adultos.
- Ayuda en Vivo con la Tarea. Disponible a través del Internet, en línea, sirve a alrededor de 2,115 cada mes.
- Estudiante Inteligente. Provee preparación para exámenes de admisión a la universidad para los estudiantes de secundaria en nuestras bibliotecas.
- Léeme Los Ángeles. Desarrolla habilidades de pre-lectura para los pequeños.
- Campamento LAPL. Es un campamento de lectura de verano en la Biblioteca Central para los niños desamparados que viven en refugios a sólo unas cuerdas de nuestras instalaciones. Recientemente, Oprah Winfrey le hizo un reconocimiento a una joven, Khadijah Williams, que, a su tiempo, le hizo un reconocimiento a la Biblioteca Pública de Los Ángeles por el papel que desempeñó en ayudarlo a pasar de ser una niña pordiosera a ser estudiante de la Universidad de Harvard.
- Teen'Scape. Nuestro espacio para jóvenes en la Biblioteca Central, reconocido a nivel nacional.

- Escuela “Magnet” de Información Electrónica en la Biblioteca Central. Una escuela especial que es parte del distrito escolar de Los Ángeles, opera desde la Biblioteca Central y ofrece un currículo que hace énfasis en información tecnológica.

Formando una comunidad de usuarios en la nueva economía

Históricamente, las bibliotecas públicas se crearon para proporcionar acceso al conocimiento a aquellos que no podían darse el lujo de comprar libros. Individuos adinerados, que poseían bibliotecas privadas, establecieron las bibliotecas públicas. Los fundadores del movimiento de las bibliotecas públicas sabían que facilitándoles mayor acceso al trabajo de los grandes poetas, filósofos e historiadores de la época, a aquellos que no podían comprar libros, beneficiaría a la sociedad. Pensaban que dar acceso al conocimiento era un elemento esencial de la democracia. Este es un principio fundamental de funcionamiento de las bibliotecas públicas en los Estados Unidos. Y es un principio que usaré como guía en mis esfuerzos en la Biblioteca Pública de Los Ángeles.

En la última década, han ocurrido acontecimientos muy significativos a escala local, nacional y global. Estos acontecimientos han influido en mi manera de pensar acerca de los roles y responsabilidades de las bibliotecas en la comunidad.

A nivel global, he visto cómo los ataques terroristas del World Trade Center han aumentado la obsesión que tiene mi país con la seguridad nacional y cómo ello ha constituido un reto a nuestros valores sociales y ha moldeado los debates de política social relacionados con privacidad e inmigración.

La reciente crisis económica mundial ha limitado en forma muy severa el número de opciones que los funcionarios elegidos tienen en cuanto a cómo satisfacer las necesidades locales de la comunidad cuando no hay suficientes recursos para apoyar servicios públicos. Por lo general, servicios como bibliotecas, parques y museos son los primeros en sufrir recortes de presupuesto.

La tecnología ha transformado completamente la manera en la que trabajamos, cómo jugamos y cómo interactuamos. En los años noventa la revolución de la computadora se convirtió en la revolución de Internet y, más recientemente, la revolución de Internet se convirtió en la revolución digital. Ahora, la revolución digital está cambiando completamente la manera en la que la gente hace negocios, compra artículos y servicios, se enteran de las noticias e incluso

la manera como se desarrollan comunidades sociales, tal como lo ejemplifican aplicaciones como Twitter y Facebook.

Pensar en qué será la próxima transformación sobrepasa mi entendimiento. Pero creo que en lo que todos estamos de acuerdo es en que la nueva transformación será algo que todavía no hemos imaginado y que ocurrirá más pronto de lo que pensamos.

Mi trabajo es guiar a la Biblioteca Pública de Los Ángeles dentro del marco de las nuevas realidades sociales, económicas y políticas de nuestra época. Pienso que la Biblioteca no puede funcionar más dentro de un modelo tradicional de servicio de bibliotecas públicas.

¿Cuál es el modelo tradicional de servicio de las bibliotecas públicas? El modelo tradicional de servicio de las bibliotecas públicas parte de la premisa: “constrúyela y vendrán”. En otras palabras, el modelo tradicional asume que las necesidades de las comunidades pueden ser satisfechas construyendo bibliotecas, consiguiendo colecciones y proveyendo un servicio de libros y material de referencia orientado al lector tradicional. Sin embargo, esto no es suficiente en la economía actual. El modelo de biblioteca pública tradicional no está muerto pero hay que revitalizarlo.

En la era digital, la información se distribuye a través de docenas de plataformas, medios y formatos diferentes, incluyendo libros y libros electrónicos. Las bibliotecas compiten con cientos de proveedores de servicios alternativos de información como Internet y la televisión por cable, el video por pedido y aparatos digitales de mano móviles. Compañías comerciales privadas como Google proporcionan contenido en línea más eficientemente de lo que nosotros podemos. Google está liderando la carrera hacia la digitalización de libros, creando la biblioteca digital en línea más grande del mundo.

Muchos de estos proveedores de servicios alternativos cobran por el servicio y pareciera que en Estados Unidos hay un segmento de la población que está dispuesto a pagar por ellos, y, tristemente, hay muchos que no pueden darse el lujo de hacerlo, y por lo tanto no pueden aprovechar las ventajas de estos recursos.

En esta era digital, no podemos desatender a nuestros usuarios actuales y potenciales. Ya no podemos asumir más aquello de que si la construimos, los usuarios vendrán. En la era digital, la gente tiene diferentes opciones y con frecuencia las decisiones de a dónde ir a obtener la información que necesitan depende de dónde la pueden obtener más rápido. Debemos trabajar duro para que sigamos teniendo relevancia en la era digital.

En Los Ángeles y en muchas otras ciudades de Estados Unidos, todavía hay una gran cantidad de personas con limitadas habilidades para la lectura y la escritura y con escaso acceso a Internet.

Cada vez más y más información cae en las manos de dueños privados. En el nuevo ambiente digital, la biblioteca pública debe reforzar su posición de proporcionar acceso público gratis y sin cadenas a la información digital de la misma manera que lo hemos estado haciendo con los libros.

Se ha reportado que en Los Ángeles hasta 30% de la población no puede leer lo suficientemente bien para poder descifrar un horario de autobús, seguir instrucciones de un medicamento o completar una solicitud de empleo. Este representa un reto único para los servicios tradicionales de la biblioteca pública en el siglo XXI: ¿cómo podemos permanecer siendo necesarios y tener relevancia en estas circunstancias?

¿Cómo llegar allí y cómo será la biblioteca del futuro?

Cuando me desempeñaba como presidente del Consejo de Bibliotecas Urbanas (Urban Libraries Council), una asociación de las 150 bibliotecas públicas más grandes de Estados Unidos y Canadá, con base en Estados Unidos, trabajé en un proyecto para ayudar a nuestros miembros a hacer pronósticos sobre el futuro.

No se puede predecir el futuro realmente pero sí se aprende a despertar conciencia de lo que nos rodea. Se pueden hacer predicciones medianamente justas y razonables sobre los varios escenarios que posiblemente se tengan que enfrentar en el futuro cercano, especialmente de las tendencias sociales, económicas y medioambientales. Aprender a traducir esos escenarios a instrucciones y programas estratégicos para la biblioteca es la parte más difícil del proceso de predicción del futuro.

En Estados Unidos, mis colegas y yo hemos empezado a pensar de manera diferente sobre el papel que la biblioteca pública debe desempeñar en la nueva economía. Hemos estado trabajando para darle un giro a la discusión sobre bibliotecas, más allá de la idea de que son una colección de libros. Debemos pensar en ellas como instituciones que construyen capital humano y que contribuyen al desarrollo de las economías locales. Las bibliotecas públicas pueden contribuir al desarrollo comunitario. El desarrollo comunitario es una fuerza vital de gran importancia en el gobierno local porque no solamente ayuda a fortalecer la economía municipal sino que tam-

bién construye orgullo comunitario y crea capital social. La construcción de una comunidad con éxito involucra “descubrir y movilizar varias capas de activos ya presentes en cada comunidad”.

¿Cuáles son los activos de la comunidad?

De acuerdo con el informe que resultó del proyecto, son:

- Las habilidades y recursos de sus individuos.
- El poder y las relaciones de las asociaciones de voluntarios.
- Los activos presentes en la variedad de instituciones locales.
- La infraestructura física de la comunidad.
- El perfil y la dinámica de la economía local.
- Las historias que definen a la comunidad, su historia y sus sueños.
- Los activos de las bibliotecas públicas contribuyen a la construcción de la comunidad.

¿Cuáles son los activos con los que cuenta la biblioteca?

- Espacio comunal gratis.
- Recursos tecnológicos.
- Conexiones con la economía local.
- La confianza de la comunidad.

La conclusión es que las bibliotecas municipales verdaderamente pueden construir una comunidad, si se les proporcionan los recursos y el apoyo para una programación creativa y acercamiento a esa comunidad y si se les encarga comprometerse más en sus comunidades.

Pero, ¿cuentan los bibliotecarios con las habilidades para ser formadores de comunidad? ¿Qué hace la mayoría de los bibliotecarios para involucrarse en la construcción de una comunidad?

- Salir de las puertas de la biblioteca.
- Encontrar a los líderes. Un esfuerzo concertado para descubrir quién es quién.
- Ser creativo acerca de lo que pudiera ser la contribución de la biblioteca.
- Descubrir y contribuir a las capacidades y condiciones únicas de la comunidad.
- Apoyar los negocios e instituciones locales.
- Hacer de la biblioteca un centro comunitario.
- Crear un sentido de cultura de la comunidad entre el personal de la biblioteca y los voluntarios.

- Apoyar inversiones de la biblioteca que ayuden a dar comienzo a esfuerzos de desarrollo de la comunidad.
- Las bibliotecas públicas contribuyen al desarrollo económico local.
- Los recursos, programas y servicios de las bibliotecas públicas pueden ayudar a fortalecer la economía local.
- Las bibliotecas públicas pueden ayudar a construir capital humano y social.

Los servicios de alfabetización temprana parecen ser para muchos investigadores una estrategia clave para el desarrollo de preparación para la escuela e igualmente se está empezando a identificar la inversión en el desarrollo de los niños como estrategia rentable para un desarrollo económico a largo plazo.

¿Cómo ocurre esto? Las bibliotecas públicas pueden:

- Contribuir a la preparación y al éxito en la escuela, presentándoles los libros a los niños y a las personas a cargo de su cuidado.
- Ayudar a las guarderías (o centros de cuidado infantil), a las dependencias y maestros y encargados del cuidado de los niños de preescolar en la zona, a conocer los recursos que brindan las bibliotecas.
- Apoyar las redes de cuidado de niños expandiendo recursos de aprendizaje y calidad del cuidado a través de la alfabetización.

El desarrollo de la fuerza laboral es un componente esencial del desarrollo económico y las bibliotecas públicas tienen un sinnúmero de oportunidades para involucrarse más activamente en los esfuerzos de desarrollo económico. Muchos programas que tienen a la biblioteca como base se enfocan en incrementar las habilidades de la fuerza laboral proporcionando entrenamiento para una carrera y facilitando la búsqueda de una profesión o un empleo.

Muchas bibliotecas públicas en Estados Unidos:

- Establecen centros de información de empleo en sus instalaciones.
- Amplían las oportunidades de acceso a la tecnología y al entrenamiento tecnológico para aquellos que se encuentran subempleados o desempleados.
- Proporcionan acercamiento a empleos específicos trabajando de manera conjunta con compañías en el área, con las cámaras de comercio y con agencias de desarrollo económico local.

- Patrocinan la alfabetización para adultos y las agencias de entrenamiento en inglés como segundo idioma (ESL)
- Ayudan a los individuos a mejorar habilidades de lectura, escritura y conocimiento del inglés.

Las bibliotecas públicas pueden dar apoyo a las microempresas proporcionándoles recursos de información, talleres y entrenamiento para dueños de negocios con experiencia o principiantes. Los pequeños negocios o microempresas representan 75% de los nuevos empleos que se crean en Estados Unidos. El desarrollo de nuevas microempresas es esencial para el desarrollo económico.

Específicamente, las bibliotecas públicas proporcionan:

- Acceso a bases de datos y otros recursos.
- Apoyo técnico para el inicio de empresas y microempresas.
- Asistencia técnica a los negocios ya existentes.

La presencia física de una biblioteca también puede actuar como catalizador para el desarrollo económico local. Las bibliotecas públicas contribuyen a la estabilidad y seguridad de los vecindarios y, en general, a una mejor calidad de vida.

Las instalaciones en que se erige una biblioteca pueden ser muy versátiles. Las bibliotecas encuentran su lugar en una gran variedad y mezcla de planes de desarrollo público y del sector privado. Pueden atraer una inmensa cantidad tráfico de peatones, y se consideran una atracción para el sector privado y sus planes de desarrollo de centros comerciales, pasajes comerciales y desarrollo de locales comerciales multi-usos.

Los estudios han mostrado cómo las bibliotecas contribuyen al crecimiento del capital humano del sector, reduciendo o siendo complemento de los esfuerzos del gobierno local para crear empleo, apoyar los pequeños negocios y fortalecer las habilidades de una fuerza de trabajo emergente o desplazada. Todos los esfuerzos que implican desarrollo económico local y desarrollo de la comunidad.

Conclusión

En los últimos 25 años, la Biblioteca Pública de Los Ángeles ha realizado un excelente trabajo para responder a las necesidades de la comunidad. A cambio, la comunidad ha hecho posible que la Biblioteca Central se haya reconstruido y ampliado y también que se hayan renovado, reparado y construido nuevas sucursales a través

de la ciudad, además de ampliado las horas de servicio a lo largo de Los Ángeles.

Pero las realidades económicas de los años próximos harán muy difícil sostener este nivel de apoyo. Tendremos que hacer planes para un nuevo modelo de servicio que nos dé la capacidad de involucrarnos constantemente con nuestras comunidades y responder a los cambios que ellas demanden.

Hasta que no empiece la recuperación económica, yo pediré al personal a mi cargo que trabajemos juntos en concentrar nuestros esfuerzos en las siguientes áreas estratégicas de servicio prioritarias:

1. Preparación para la lectura. Nuestro trabajo será asegurarnos de fortalecer nuestra capacidad para ayudar a los niños en edad preescolar a estar mejor preparados para la lectura en el tercer año de primaria. Este empeño requiere repensar nuestra relación con los padres, con las personas a cargo del cuidado de los niños, con las escuelas de preescolar y las instituciones responsables del bienestar y la salud de los niños. Esto implica la formación de un nuevo tipo de profesional de la biblioteca, versado en las técnicas pedagógicas de la enseñanza a edad temprana, y significará el establecimiento de lazos más fuertes con profesionales de la educación a edad temprana.
2. Apoyo al logro del éxito de los estudiantes. El estado de California está casi en la última categoría de calidad y cantidad de bibliotecas en escuelas públicas. Hemos pasado años discutiendo qué podría hacerse sobre este problema y, mientras tanto, se les ha negado acceso a un importante recurso de aprendizaje a estudiantes de todas las edades. Como resultado, la biblioteca pública se ha vuelto, de hecho, la biblioteca escolar. La Biblioteca Pública de Los Ángeles del futuro debe asumir esta realidad inmediatamente. Miles de estudiantes visitan nuestras bibliotecas con el deseo de recibir recursos y servicios que les ayuden a completar su tarea, hacer investigación y mejorar sus habilidades para la lectura, la escritura y el manejo de computadoras. La Biblioteca Pública de Los Ángeles mejorará este servicio para los estudiantes adquiriendo mayores conocimientos sobre las necesidades de los currículos y trabajando más de cerca con el Distrito unificado escolar de Los Ángeles (Unified School District), con el fin de fortalecer nuestra relación de socios para así ayudar a los estudiantes a convertirse en alfabetas de la información en la era digital.

3. Proporcionar al público los beneficios de la tecnología. La Biblioteca Pública de Los Ángeles construirá, sobre las bases de su sólida infraestructura tecnológica, una plataforma para la formación de una red social de usuarios de la biblioteca que compartan información e investigación para la lectura; para enviar y, en algunos casos, crear nuevo contenido de aprendizaje que les ayude a nuestros usuarios a mejorar su calidad de vida, esto mediante material enviado por computadora, aparatos de mano portátiles, o incluso que puede ser enviado a la propia biblioteca.
4. Por último, la Biblioteca Pública de Los Ángeles fortalecerá su posición como institución cultural importante en la ciudad, dando mayor valor a las colecciones y archivos referentes al desarrollo histórico de la misma. Los Ángeles tiene una historia diversa y rica, la historia de los sueños y aspiraciones de gente en la búsqueda de una nueva vida, riqueza y días soleados. Ninguna otra institución pública en Los Ángeles puede coleccionar, preservar y hacer esta historia accesible como lo hace la Biblioteca Pública de Los Ángeles.

Mi meta es crear un nuevo modelo de servicio para las bibliotecas urbanas en el siglo XXI.

Esta no será una tarea fácil. La debilitada economía actual hará muy difícil el inicio de nuevas iniciativas o fortalecer y mejorar el trabajo que ya estamos haciendo. En este mismo momento en que estoy hablando con ustedes sé que la fuerza laboral de la biblioteca será reducida en 100 puestos de un número de 1,100 debido a las realidades de la economía regional. En el corto plazo, mi objetivo será organizar las operaciones de la biblioteca alrededor de estas cuatro metas.

Al mismo tiempo, trabajaré con líderes de la comunidad para crear oportunidades, para fortalecer o formar nuevas relaciones, públicas o privadas, que giren alrededor de estas metas. También trabajaré con los cientos de donantes privados de la Fundación de La Biblioteca, para re-enfocar los esfuerzos de recolección de dinero.

Crearé una unidad tecnológica que nos permitirá recoger datos para fortalecer nuestro conocimiento de los usuarios y los no usuarios. Esta información será usada para analizar qué tan eficientes somos en el aumento de nuestro mercado, y nos ayudará a hacer un trabajo más eficaz entre nosotros mismos, entre departamentos a nivel interno y a trabajar con más eficiencia con otras instituciones de la ciudad.

Para poder lograr estas metas necesitaré el apoyo, el conocimiento y la creatividad de todo el personal de la biblioteca. Dadas las realidades de la nueva economía esto significará que nuestro personal estará más enfocado, colaborará y estará más resuelto a apoyar las metas que describí anteriormente.

La Biblioteca Pública de Los Ángeles tendrá éxito y prosperará solamente si empareja su misión con las necesidades de la comunidad. Esas necesidades deben apoyar y reflejar la agenda pública de los funcionarios municipales, nombrados y elegidos, de las comunidades a las que servimos y de los negocios que operan en Los Ángeles.

Creo que en el futuro las bibliotecas públicas continuarán siendo instituciones fuertes, vitales y dinámicas en la era digital pero solamente si somos capaces de transformar la institución. Pasar de ser una institución pasiva, con un servicio centrado en los libros, a una institución informativa centrada en la comunidad, en la nueva era digital. Nuestra fortaleza fundamental tiene raíz en el principio que usaron los fundadores del movimiento de bibliotecas públicas en los inicios del siglo XIX: proporcionar acceso al conocimiento como elemento esencial de una sociedad democrática.

De la “satisfacción del usuario” a la “personalización de servicios”

CARMEN VILLANUEVA VILLANUEVA
Pontificia Universidad Católica del Perú
Perú



El cambio de las condiciones en las que la información se produce, se almacena, se busca y se ubica, se comparte y se disemina entre los interesados, es notable para cualquiera que haya estado involucrado en las tareas tradicionales de las instituciones bibliotecarias.

El cambio ha sido tan profundo como para determinar la necesidad de definir nuevamente al usuario y su relación con la información, y con el mismo bibliotecario, quizá más apropiadamente llamado trabajador de la información.

La virtualización de la situación ha conducido, entonces, a reconocer que debe existir ahora un “usuario virtual”, distinto al presencial, y que sus características deben ser investigadas. La gran mayoría de los estudios que desde los años sesenta se realizaron sobre usuarios —principalmente presenciales en las bibliotecas— fueron de uso y de usuarios; tomados de las prácticas de la administración general, la publicidad y el *marketing*, revelaron tendencias y realidades aplicables a promedios de usuarios, aun cuando el punto de partida era individualizado: el usuario y sus propias características de edad, sexo, nivel educativo, etcétera, y además mayoritaria, aunque no únicamente, dentro de una cultura del libro o de lo impreso.

Lo que también apareció en esos estudios y no fue muy difundido —y ahora es un precedente importante— es que el lugar del bibliotecario como elemento de soporte para el usuario, dentro del sistema de recuperación de información, no estaba entre las prime-

ras opciones: antes figuraban los pares, los amigos, el *browsing*, las fuentes.

Es fácil derivar de la constatación de la realidad que este usuario virtual se encuentra y actúa en un escenario diferente que lo hace más independiente, por lo que nosotros los bibliotecarios de hoy debemos tener muy claras las condiciones que nos son indispensables para recuperar la relevancia de nuestro trabajo y seguir formando parte de sistemas eficientes y significativos de información para la sociedad.

Por eso es importante precisar qué es un usuario virtual, por qué se comporta como se comporta, qué quiere, cómo lo quiere, cuándo se siente satisfecho y qué papel les corresponde al bibliotecario y a la biblioteca en todo este proceso que sobre todo los más jóvenes realizan independientemente y sin interferencia, con sus propios medios —nacieron con Internet, son ya de la llamada “generación Google”—. Y por cierto, para lo que ellos creen que es suficiente y tiene su propia lógica, lo aprendieron por prueba y error, no necesitaron capacitación.

Para nuestro análisis partimos de que la medida final debe ser el éxito de la recuperación de la información. Hay que reconocer que ésta, en cualquier caso, depende de una interacción satisfactoria entre el usuario, el sistema y el bibliotecario (o quien provea sistemas y servicios).

El usuario

Todos entienden que un usuario virtual podría no tener nunca una relación física con una biblioteca. Desde la biblioteca, lo solemos llamar usuario remoto. Y aquí empiezan las aclaraciones, porque desde el punto de vista del usuario —de quien decimos que es el centro del proceso, según algún autor lo ha expresado— lo remoto es la biblioteca.

Pero lo que en sí ha variado en el estudio de este usuario es el reconocimiento de que tiene que ser considerado ya no desde el punto de vista individual, sino como un “actor social”, es decir un ser en contexto, “agente activo en el uso del sistema de información” (Lamb y Kling, 2003).

Bajo este concepto imprescindible, se toman para el análisis, apoyándose en investigaciones procedentes de la educación, los hallazgos de la escuela de los estilos cognitivos, que inciden en cómo las personas perciben los ítems de su ambiente o entorno (Witkin,

Moore y Goodenough, 1977). Estos estilos cognitivos son una característica de la personalidad y son, en sus formas extremas, dos: los que perciben el mundo como un todo ya organizado o como un mundo articulado en el que uno pone o puede poner un orden; es la manera en que la persona absorbe, entiende y reacciona frente a la realidad que se le presenta y dentro de la cual se encuentra. Sus repercusiones van desde la manera de aprender, hasta las preferencias por actividades, profesiones u ocupaciones.

Si a esto, que obviamente tiene repercusiones también en cómo se maneja frente a la información, agregamos que también el bibliotecario tiene su propio estilo cognitivo y que de acuerdo con él selecciona, organiza, procesa y presenta la información, y las formas y métodos de capacitación, veremos que la situación se va haciendo más compleja, sobre todo si no se es consciente de esas implicaciones, que van haciendo difícil la propuesta de “personalizar los servicios”.

El otro aspecto que está apareciendo en las investigaciones actuales es también complicado. Se refiere al reconocimiento de que las personas (usuarios y bibliotecarios) hacen pesar en sus procedimientos y decisiones aspectos emocionales o afectivos mucho más de lo que se acostumbraba aceptar.

La resistencia al cambio, por ejemplo, implica cambio de rutina, y por consiguiente un nivel de aceptación, que es un factor clave en la utilización efectiva de los sistemas de información (Nov y Chen, 2008). Y en estos momentos, la resistencia al cambio para los usuarios de la generación Google es grande frente a nuestras fuentes, organización de la información, términos de búsqueda controlados, presentación de pantallas de catálogos, sesiones de capacitación, etcétera.

El sistema

Las investigaciones realizadas en este aspecto enfatizan una cualidad que los usuarios valoran más: la facilidad de uso, tanto que determina si se sigue usando o se abandona (Burke, 2008). Un ejemplo personal: en la Pontificia Universidad Católica del Perú tenemos un excelente sistema automatizado, Unicornio, ahora Symphony, un excelente equipo de bibliotecarios experimentados, y con todo eso, si no capturo el término exacto o fallo en un carácter, me dice que no existe y me envía a un *browse* alfabético, que no necesariamente se refiere a lo que estaba buscando. El otro día hacía una búsqueda en Google y equivoqué un carácter: la respuesta fue: “¿No habrá queri-

do escribir tal cosa?”. En ese momento me di cuenta del error pero obtuve la respuesta.

La aceptación del sistema implica confianza, credibilidad en él (elemento afectivo, ciertamente). A pesar de que, como señalan Kelton, Fleischman y Wallace, citando estudios de 1977, la falta de procedimientos estándar y controles de calidad hacen difícil crear un ambiente confiable en línea, los resultados obtenidos y la familiaridad producen mayor o menor aceptación.

Luego tenemos nuestras medidas de efectividad del sistema: recuperación y precisión, que enfatizan lo que la base de datos tiene que ofrecer. El nuevo usuario tiene sin embargo otras exigencias, la facilidad de uso que hemos mencionado, y sobre todo la disponibilidad local inmediata del contenido, y sobre todo lo que él mismo determina como relevante: esta relevancia es un concepto cognitivo multidimensional, dinámico y complejo, que depende de la percepción del usuario acerca de la información y de sus propias necesidades (Stokes, Forster, Urquhart y Ruskin, 2008).

Para el usuario virtual de hoy, la obtención de resultados está relacionada con la familiaridad con la búsqueda en la *Web*. Hallazgos interesantes de Bar-Ilan, Keenoy, Levene y Yaari en 2009, nos dicen cómo el usuario virtual (y en general nosotros también) se “satisface” con la primera pantalla de resultados, y en ella aplica la confianza en el *ranking*, o “prejuicio del buscador” —prefiere los tres primeros— y la matiza con el “prestigio del sitio”, especialmente el portal Wikipedia. Recordemos un artículo reciente de Umberto Eco: él es, dice, un fanático de la Wikipedia, aunque tiene errores sobre su propia biografía, pero confía en que alguien en algún momento los corregirá. Ciertamente este prestigio del sitio varía cuando se hacen búsquedas sobre temas específicos o especialidades.

Para esta generación de usuarios que nos está llegando con estas características y costumbres, tenemos que ser muy objetivos para saber qué les estamos ofreciendo en nuestros catálogos: ¿Una lista más o menos grande de ítems, ordenados de acuerdo a qué criterios, con un determinado despliegue de pantalla?

Hay que reconocer que ciertas herramientas digitales están viniendo en apoyo del catálogo: nos permiten ver portadas, a veces sumarios y partes del texto, otros lo vinculan a redes sociales y le dan la interactividad que los usuarios aprecian mucho.

Aunque rara vez reconocido formalmente, siempre fue especialmente interesante el llamado *browsing*, encuentro inesperado de información relevante por el propio investigador, que descubre rela-

ciones no aparentes, “escondidas”, lo que solía pasar frecuentemente rastreando los estantes, o en libros o textos cuyo contenido no tenía que ver con lo buscado. Esto que muchos identificaban como “la casualidad” no lo es tanto, pues para descubrir relaciones escondidas que sólo se concretan por la mente del investigador, éste debe tener esa mente preparada, abierta, lista para el descubrimiento (Forster y Ford, 2003).

¿Cómo se aplicaría este procedimiento en un ambiente digital? ¿Filtros y *rankings* manejados por los buscadores tenderían a reducir la oportunidad de estos descubrimientos sorpresivos, al reducir el número de caminos disponibles para llegar a un conjunto dado de materiales? Se ha visto que la mente preparada, abierta y mejor, con conocimientos interdisciplinarios llega también en el medio digital a una especie de *browsing*, aunque tamizado por la organización y estructura de las propias bases de datos y buscadores. Pero recordemos que en las bibliotecas, los bibliotecarios también hacen algo similar con sus esquemas de clasificación y su indización; sobre todo en las bibliotecas académicas, los bibliotecarios conocemos las discrepancias de los especialistas, a veces de la misma disciplina, sobre lo que consideran errores o inconsistencias de nuestros esquemas de clasificación.

El bibliotecario

Otro de los elementos interactuantes para lograr el éxito del proceso, y en este caso, de la “personalización de los servicios”. Definamos entonces a qué se está llamando personalización: al diseño de información y servicios para resolver las necesidades específicas de un individuo o una comunidad (Ransome y Clarke, 2005).

El segundo aspecto es cómo y dónde va a efectuar su trabajo operativo, es decir el que hacemos todos los días para que el sistema funcione, hasta ahora, en las bibliotecas. El problema es que cada vez más aparecen personas o instituciones que hacen algo distinto pero que la gente aprecia justamente para resolver sus necesidades. Veamos un caso que me es cercano: en los Andes del norte peruano hace muchos años funciona un sistema llamado Bibliotecas Rurales de Cajamarca, sin locales, sin bibliotecarios, sólo con campesinos voluntarios, con materiales que consiguen de las más diversas fuentes. ¿Problemas resueltos de información? Algún político antiguo, terrateniente antes de la reforma agraria, con todo el poder que eso implicaba, demandó de los pobladores que hicieran cierto trabajo

gratuito en sus tierras, como se acostumbraba. Los campesinos se negaron porque habían leído la Constitución que circulaba entre los materiales de las bibliotecas y el trabajo gratuito no estaba permitido. Como solía ocurrir en esos tiempos, ese tipo de respuestas era considerada subversiva y hasta penalizada; la solución era también informal: el obispo del lugar declaraba las bibliotecas parte de su organización y las devolvía cuando todo había pasado.

Ejemplos de hoy tenemos múltiples, buscados, divulgados y premiados por Bill y Melinda Gates —los premios ATLA (Access to Learning Award)— con un millón de dólares, cuyo objetivo es seleccionar un programa con mayor o menor uso de tecnología, pero destinado a impactar en la solución de los problemas de una comunidad. Entiendo que un programa mexicano, el José Vasconcelos, de Veracruz, basado en un programa estatal y sobre todo en un voluntariado de jóvenes trabajando con conexiones satelitales y autobuses de alta tracción, por lo agreste del terreno, fue el ganador en 2008.

Uno de los miembros del jurado internacional, un bibliotecario peruano, ahora comunicador, Eduardo Villanueva, nos dice en una entrevista en 2008 que todo esto implica rescatar la ética del servicio de la biblioteca, antes que a la biblioteca como artefacto cultural: “La preocupación debe ser por el acceso a la información como un derecho fundamental, no a Internet ni a la biblioteca, sino el derecho a la información a nivel conceptual... como biblioteca puede desaparecer pero la demanda social por la información va a aumentar”.

¿Cómo afrontar esta situación? Hay tres posibilidades a la vista:

- Mantenerse sistemáticamente al día con las investigaciones que se realizan en bibliotecología, para salir de la práctica rutinaria alejada de la realidad.
- Observar sistemáticamente nuestros procesos, procedimientos, éxitos y fracasos y convertirlos en temas de investigación, rigurosamente trabajados para que puedan competir con los hallazgos de los investigadores de otras áreas: psicólogos, educadores, informáticos, lingüistas, etcétera. Asegurar así el desarrollo de nuestra disciplina desde dentro.
- Participar en equipos interdisciplinarios de investigación, lo cual puede ser un camino más rápido, eficiente y estimulante. Requiere una preparación estricta en el conocimiento teórico y práctico de nuestra disciplina, en métodos y técnicas de investigación, un acercamiento interdisciplinar a los aspectos que vayan a ser investigados. Todo ello para acceder al trabajo como un miembro aceptado y reconocido del equipo.

No suelo usar la palabra “retos” porque se ha empleado tanto que puede vaciarse de contenido. Pero en este caso creo que vale la pena el ejercicio de pensar de cuánta imaginación, cuánta rigurosa observación y conocimiento van a tener que hacer gala los bibliotecarios; de cuánto esfuerzo para olvidar prácticas y rutinas. Un enorme trabajo que revigore finalmente su lugar como agentes activos en esa interacción dinámica con las exigencias de la sociedad.

Teniendo en cuenta todo lo dicho, ¿es posible pensar en la “personalización de servicios”? Recordemos que la definición mencionaba individuos y comunidades específicas.

Probablemente, aparte del medio social complejo, de la consideración del usuario como actor social, del papel del contexto y su percepción, de la independencia del usuario, del papel de la *Web*, del reconocimiento de que el bibliotecario también tiene características diversas que impregnan su labor y su actitud, es más probable que se planteen servicios para comunidades específicas muy refinadamente definidas, pero también podrían en ciertos casos necesarios brindar sobre las bases mencionadas un significativo servicio propiamente individual.

Será el bibliotecario, especialista o trabajador de la información quien tendrá ante sí una gama amplia de actividades interesantes, entre las cuales sólo la rutina no tendrá lugar. Todo lo demás, y especialmente la apertura al cambio, al conocimiento, a la interdisciplinariedad y a la investigación, le abrirán caminos hacia actividades ahora imprevistas e inesperadas.

Bibliografía

- Bar-Ilan Judit, Kevin Keenoy, Mark Levene y Eti Yaari. “Presentation bias is significant in determining user preference for search results- A user study”. p. 135-149. En: *Journal of the American Society for Information Science and Technology (JASIST)*, 60 (1) 2009.
- Burke, Jane. “The OPAC is dead: managing the virtual library”. 8th annual midsouth E-resource Symposium. Mississippi State University, August 2008. (p. 9)
- Forster, Allen y Nigel Ford. “Serendipity and information seeking: an empirical study”. p. 321-340. En: *Journal of Documentation*. 59 (3) 2003.

- Frías-Martínez, Enrique, Sherry Chen y Xiaohui Liu. "Automatic cognitive style identification of digital library users for personalization". p. 237-251. En: *JASIST*. 58 (2) 2007.
- Jeonghyun Kim. "Describing and predicting information seeking behavior on the web". p. 679-693. En: *JASIST*. 60 (4) 2009.
- Kelton, Kari, Kenneth R. Fleischmann y William A. Wallace. "Trust in digital information". p. 363-374. En: *JASIST*. 59 (3) 2008.
- Lamb, Roberta y Rob Kling. "Reconceptualizing users as social actors in information systems research". p. 197-235. En: *MIS Quarterly*. 27 (2) 2003.
- Nov, Oded y Chen Ye. "Users' personality and perceived ease of use of digital libraries: the case for resistance to change". p. 845-851. En: *JASIST*. 59 (5) 2008.
- Pomerantz, Jeffrey y Gary Marchioni. "The digital library as a place". En: *Journal of Documentation*. 63 (4) 2007.
- Ransome, Alice y Di Clarke. "The virtual customer: a new paradigm for a university library". En: *The virtual customer: a new paradigm for improving customer relations in libraries and information services*. München: Saur, 2005. (IFLA publications 117).
- Stokes, Peter, Allen Forster, Christine Urquhart y Anglia Ruskin. "Beyond relevance and recall: testing new user-centred measures of database performance". p. 220-231. En: *Health Information and Libraries Journal*. 26, 2009.
- Villanueva Mansilla, Eduardo. "ATLA y el futuro de las bibliotecas en zonas en desarrollo". Entrevista con Mónica Calderón. P. 8-12. En: *Bibliopucp* 10, 2008.
- Witkin, H.A., C.A. Moore, D.R. Goodenough y P.W.Cox. "Field-dependent and field-independent cognitive styles and their educational implications". p. 1-64 En: *Review of Educational Research*. 47 (1) 1977.
- Yang Zhang. "Undergraduate students' mental models of the web as an information retrieval system". p. 2087-2098. En: *JASIST*. 59 (13) 2008.

¿Innovación efectiva en los servicios bibliotecarios?, sólo si se centra en el usuario

BENJAMÍN MEDINA
Biblioteca Benjamín Franklin
México



Resumen

Cuando hablamos de innovación en los servicios bibliotecarios, ya sea que se involucre o no a la tecnología, generalmente pensamos en grandes cambios que implican fuertes inversiones en capacitación, recursos y tiempo. Pocas veces la vemos como un conjunto de pequeños cambios y/o acciones que contribuyan a marcar una gran diferencia en los niveles de satisfacción de los usuarios; esos pequeños cambios tienen que estar alineados con la visión, misión y objetivos de cada institución. No se debe perder de vista que los usuarios evolucionan constantemente y que la biblioteca debe adaptarse a ellos, en lugar de intentar que los usuarios actuales y potenciales se adapten a la forma en que estamos acostumbrados a ofrecer nuestros servicios. Entre las habilidades que debe tener actualmente un bibliotecario destaca una: la capacidad para adaptarse al cambio.

¿Innovación efectiva en los servicios bibliotecarios?

El *Diccionario* de la Real Academia Española dice que innovar significa mudar o alterar algo, introduciendo novedades. Por lo que innovación en los servicios bibliotecarios podría definirse como el mejoramiento de los servicios bibliotecarios mediante la introducción de novedades o cambios novedosos, con la finalidad de aumentar el grado de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas.

La necesidad de cambio puede manifestarse de muchas maneras: ya sea para corregir fallas que reportan los mismos usuarios; para satisfacer sus demandas de nuevos recursos o servicios; para adaptarse o ajustarse al presupuesto; para cumplir con certificaciones o estándares o, en el mejor de los casos, por iniciativa propia del personal de la biblioteca, para incentivar e incrementar el uso de ciertos recursos o servicios. Todo cambio representa una oportunidad para innovar.

La innovación efectiva comienza cuando dejamos de pretender que sabemos lo que los usuarios quieren y hacemos el esfuerzo por descubrir lo que realmente necesitan, así como la forma en que preferieren interactuar con nosotros. Si partimos de la base de que todo lo que hacemos es finalmente para beneficio de los miembros de la comunidad a la que servimos, entonces lo más adecuado sería siempre tomarlos en cuenta, y, en la medida de lo posible, involucrarlos en la planeación y la evaluación de nuestros servicios. La tarea no es fácil si tomamos en cuenta que el usuario evoluciona constantemente, debido en parte a los avances tecnológicos y a la velocidad con que éstos se presentan.

Algunos de los retos que enfrentamos incluyen la percepción de que si la tecnología nos facilita todo, por qué tendríamos que esforzarnos en estudiar y aprender “a la antigua”; si ya no es necesario desplazarnos a una biblioteca porque “todo está en Internet”. Después de todo, qué puede ser más fácil que usar algún motor de búsqueda en la *Web*, teclear unos cuantos términos y esperar los resultados. Determinar cuál es el sitio más útil es muy sencillo, porque “es el que aparece primero”. No hay que leer todo el texto, y lo mejor de todo, ni siquiera hay que transcribirlo porque ahora todo se puede “copiar y pegar”.

Por otro lado, el bibliotecario sabe que a pesar de los grandes avances tecnológicos y la vertiginosa evolución de la *Web* como plataforma para todo tipo de aplicaciones, no todo está disponible en ella; que mucha información veraz y autorizada se encuentra en libros, revistas y bases de datos especializadas y que para localizar y evaluar información necesitamos desarrollar habilidades, además de la asesoría de un bibliotecario experto que sepa utilizar eficientemente los recursos disponibles en su biblioteca.

Competir contra Internet, contra la percepción que se tiene sobre las bibliotecas y contra las preferencias de nuestros usuarios para estudiar y para interactuar con sus compañeros y amigos no tiene ningún sentido. Una mejor estrategia es la de sensibilizarse con el

usuario y buscar la mejor manera de invadir su espacio, para ofrecerle los recursos y servicios de la biblioteca de acuerdo a sus preferencias y necesidades particulares.

Y por si todo esto fuera poco, cuando llegamos a la conclusión de que es necesario innovar, dependiendo del tamaño y complejidad del cambio, a menudo nos enfrentamos con cierta renuencia, apatía o incluso rechazo en algún grado por parte del personal. Existen algunas técnicas para contrarrestar la renuencia al cambio, pero todas consideran que la comunicación, durante todo el proceso de cambio —y de cambio innovador en este caso— es esencial para alcanzar o incluso superar los resultados deseados. Está claro que nada detiene al bibliotecario innovador porque está acostumbrado a lidiar con todos estos obstáculos porque es tenaz, curioso, observador, proactivo y con un umbral de resistencia al fracaso por arriba del promedio.

Como cualquier otra biblioteca, en la Biblioteca Benjamín Franklin queremos tener usuarios satisfechos, que disfruten de su experiencia en nuestras instalaciones, que utilicen eficientemente nuestro acervo impreso y electrónico y que encuentren en la biblioteca un espacio propicio para el esparcimiento, la cultura y el aprendizaje continuo. Cabe mencionar que la Biblioteca Franklin es una biblioteca especializada en Estados Unidos y su relación con México, las ciencias sociales, leyes y legislación de Estados Unidos, enseñanza del inglés y bibliotecología, abierta al público en general de manera gratuita. Esto tiene varias implicaciones, una de ellas es que no tenemos una audiencia cautiva, no tenemos estudiantes a los que podamos capacitar en el desarrollo de sus habilidades informativas, ya sea en varias sesiones o en materias de hasta uno o varios semestres, como lo hacen actualmente en muchas universidades. Tampoco sabemos si van a regresar, ni cuándo, ni cuántas veces.

Cuando decidimos que debíamos innovar para incrementar la circulación de nuestro acervo y el número de visitantes, tanto a nuestras instalaciones como a la página *Web*, comenzamos a estudiar a nuestros usuarios a través de métodos convencionales como estadísticas, encuestas, etc. Pero sobre todo tomamos en cuenta la información que nos proporcionaron nuestros compañeros que interactúan todos los días con el público. Al final del ejercicio encontramos algunos resultados muy obvios, como que las personas prefieren los documentos y carteles con un alto contenido visual, es decir con más imágenes y colores que texto; y que los usuarios más jóvenes prefieren los recursos electrónicos contra los impresos. Pero también descubrimos algo que marcó la primera etapa de nuestro proyecto

de innovación: nuestros usuarios prefieren seleccionar o escoger en lugar de buscar.

Las primeras acciones consistieron en modificar nuestros boletines de nuevas adquisiciones, agregamos la imagen de la portada de cada libro y usamos un tipo de letra más grande para facilitar su lectura. Después desarrollamos una gran cantidad de bibliografías de diversos temas, con la misma estructura del boletín. Los resultados han sido excelentes, por cada persona que consulta el catálogo, nueve usan los boletines y las bibliografías.

Otro ejemplo es un boletín interno semanal que publica nuestra institución. La biblioteca tenía un anuncio en donde se describía el acervo y los servicios en general, el mismo anuncio aparecía idéntico por más de 50 semanas, sin mayores resultados, por supuesto. Ahora, hemos dejado de hablar del edificio de la biblioteca y comenzamos a hablar de su contenido, es decir de sus recursos y servicios de forma detallada. Al inicio fue muy complicado porque tuvimos que diseñar 50 anuncios diferentes, uno para cada semana; en cada anuncio recomendamos un par de libros o videos, y describimos algún servicio o recurso electrónico. Esta innovación nos ha generado una buena cantidad de “clientes frecuentes” que solicitan el material reseñado semana tras semana.

Nuestro catálogo ha estado disponible en Internet desde 2001, sin embargo la demanda de libros no había crecido tanto como ahora. Lo que comprueba una vez más que acertamos en el diagnóstico: el usuario prefiere escoger o seleccionar, en lugar de buscar.

Lo mismo sucede con los avisos sobre eventos, talleres, conferencias, películas y promociones. No todos aprendemos igual y nuestros hábitos para adquirir información son distintos, Si ponemos un cartel en la biblioteca, llamará la atención de algunos usuarios, otros ni siquiera lo notarán y por lo tanto no se van a enterar de nuestro evento. Adicionalmente se hacen volantes para promocionar cada evento, y por iniciativa de un colega se instaló un monitor de computadora que dinámicamente alerta a los visitantes sobre los eventos y las novedades en la biblioteca. A algunos les llamará más la atención el cartel, o los volantes o el monitor. Finalmente habrá quien a pesar de todos los esfuerzos, visite la biblioteca y no se entere de ninguno de nuestros eventos.

Para quienes nos visitan virtualmente, les ofrecemos varias alternativas para que se enteren de nuestros eventos: el sitio *Web* de la biblioteca, por correo electrónico a través de nuestras listas de distribución, canales RSS (Real Simple Syndication), la página de la

biblioteca en Facebook y un *blog*. Es apropiado mencionar que los boletines, bibliografías y otros productos de la biblioteca también se pueden encontrar en el sitio *Web* de la biblioteca. Seguramente más de una vez han comentado con sus colegas que esto no significa que estemos repitiendo la misma información 8 ó 10 veces, lo que estamos haciendo realmente es comunicarnos con 8 ó 10 audiencias diferentes al mismo tiempo, audiencias que aprenden de manera diferente.

En esta misma línea, se introdujeron otros cambios con éxito para promover nuestro acervo electrónico entre quienes no tienen ninguna experiencia previa. Se agregó en la carpeta de las revistas una etiqueta que explica que los artículos de esa revista también están disponibles en formato electrónico y que se pueden realizar búsquedas por temas, autores en el número más reciente y en números anteriores. También se puso un cartel en el anaquel donde se exhiben los periódicos en papel, con las instrucciones de cómo consultar los periódicos en formato electrónico. Para promover algunas obras de consulta disponibles únicamente en línea y no en papel, se fabricaron unas cajas que simulan la forma de un libro, con la portada, la descripción de la obra y el número de clasificación, las cuales se intercalan en los estantes. Al abrir la caja, el usuario encuentra la tabla de contenido, la descripción del recurso electrónico y las instrucciones para utilizarlo.

Y para quienes no pueden desplazarse hasta la biblioteca pero quieren escuchar a nuestros conferencistas invitados o participar en nuestros talleres, les ofrecemos dos herramientas: *webchat*, para interactuar mediante mensajes de texto, y *webcast* que permite recibir audio y video en tiempo real a través de Internet. El uso de teléfonos celulares y otros dispositivos portátiles con acceso a Internet se está incrementando de manera exponencial en México, y para no quedarnos atrás, justo ahora estamos trabajando en el diseño de la primera página *Web* de la biblioteca para dispositivos móviles.

Por supuesto que todas estas acciones requieren de un mayor esfuerzo por parte del bibliotecario, particularmente al inicio y durante el periodo de ajuste, pero vale la pena cuando se aprecian los resultados. El bibliotecario tiene que asumir su responsabilidad y aceptar el reto de enseñar a su comunidad el valor de la información, no únicamente cómo usar el catálogo o una base de datos. Tiene que enseñarlos a evaluar información, a desarrollar habilidades analíticas y pensamiento crítico. Es como cuando aprendemos a leer, una cosa es el acto mecánico de reproducir los sonidos de las letras, y

otra muy distinta es el amor a la lectura, que fomentará en una persona el hábito de leer para toda la vida.

En la biblioteca asumimos este compromiso y ofrecemos visitas guiadas, orientaciones individuales y a grupos, y cursos de hasta tres días sobre cómo utilizar los recursos de la biblioteca.

Conclusiones

El mundo cambia constantemente y nuestros usuarios también. Las bibliotecas tienen que evolucionar tarde o temprano, y es mejor que lo hagan por iniciativa de los mismos bibliotecarios convencidos y no por la presión de factores externos. La percepción de que las bibliotecas no evolucionan al ritmo que el usuario espera no es únicamente culpa de Google y la *Web*. Los bibliotecarios debemos desarrollar una serie de habilidades nuevas para estar no sólo al nivel que los nuevos usuarios requieren, sino un paso adelante. Debemos recuperar el papel de líderes con la capacidad de interactuar eficientemente con nuestros usuarios y de adaptar nuestros productos y servicios a sus preferencias, no al contrario.

Si al innovar tomamos en cuenta los requerimientos del usuario, nos será mucho más fácil crear un vínculo duradero con la biblioteca y con nosotros. Si al mismo tiempo se involucra al personal de la biblioteca y se le brinda la oportunidad de aportar sus ideas y talentos individuales, se crea un sentido de pertenencia y se contribuye a disminuir la resistencia al cambio, además de estimular la innovación constante. Comprender mejor al usuario nos ayuda a comunicarnos mejor y a satisfacer sus necesidades particulares, esto hace que el trabajo del bibliotecario sea más satisfactorio y menos frustrante.

Quiero terminar con una frase de Benjamín Franklin, quien decía: “Pláticame algo y lo olvidaré, enséñame lo y lo recordaré, involúcrame y lo aprenderé”.

Reinventar las bibliotecas: megatendencias y aprendizaje infinito

LOURDES FERIA BASURTO
Universidad de Colima
México



Resumen

Para nadie es nuevo el observar la interacción que los jóvenes y niños están teniendo con la tecnología. La generación digital, los nacidos después de 1982, son diestros en el uso de estas opciones. Pero no sólo eso, a diferencia de generaciones anteriores más “textuales”, acostumbrados a ejecutar una sola cosa a la vez y a recibir una educación más “seria” y formal, nuestros sobrinos, hijos y nietos son más “visuales”, “multitareas” y “*Web-inteligentes*”, les gusta aprender con juegos y quieren que el aprendizaje no sólo sea útil sino divertido.

No adaptarse a ello y no prever escenarios para esta generación y para las que vienen sería irresponsable. Desde luego que eso representa un gran desafío porque están acostumbrados a investigar “navegando”, a “cortar y pegar”, en general muestran bajo pensamiento crítico en la selección de sus fuentes de información y suelen ser ingenuos con respecto a la propiedad intelectual; también porque las bibliotecas están dejando de ser fuentes de información obligada, a las que todos recurríamos. Sin embargo, aunque la nueva generación todo lo soluciona con Google, si buscamos nuevas fórmulas de acceso al conocimiento e innovamos en servicios de información acordes a su generación estaremos atendiendo una parte importantísima de su formación. Así, el desafío para las bibliotecas universitarias de los países en desarrollo es rediseñar los servicios para posicionar a las

bibliotecas y, en general, a los repositorios de conocimiento como factor de éxito académico.

Todo ello encierra la motivación central que está impulsando a las bibliotecas de la Universidad de Colima: renovación. No podemos continuar con los mismos patrones y los mismos resultados. Queremos un trazado diferente, atrevido y esquemas de intervención que respondan más eficazmente a las necesidades de la comunidad académica y de la sociedad. Este sueño lo van a hacer realidad los universitarios en su conjunto. Lo van a mover las escuelas como generadoras de Wikipedia, de programas de lectura digital y de impresos, de proyectos creativos para mayor interacción de los recursos informativos con los dispositivos móviles, etcétera; los funcionarios como asesores de los programas; los delegados como enlaces y puentes para la difusión. Su acción participativa y efectiva será vital pues todos estarían proponiendo y aportando, al tiempo que se manejarían esquemas más abiertos, más horizontales, más transparentes y se reposicionaría a la biblioteca como proveedora de colecciones y servicios de información académica para la comunidad universitaria.

Resume

The interaction of young people and children with technology is nothing new to anyone. The digital generation, those born after 1982, are proficient at using these options. Not only that: unlike the more “textual” previous generations, accustomed to doing one thing at a time and receiving more “serious” and formal education, our nephews, children and grandchildren are more “visual,” “multi-tasking” and “web-intelligent;” they like to learn by playing and would like learning to be not only useful but also fun.

Not adapting to this and not foreseeing scenarios for this generation and future generations would be irresponsible. It is clear that this poses a challenge, because they have gotten used to researching by “surfing the Internet,” “cutting and pasting;” in general terms, they show poor judgment when selecting their information sources and are usually naive when it comes to intellectual property. In addition, libraries are no longer a must when looking for information sources. However, even though the new generation solves everything with Google, if we look for new formulas for access to knowledge, and if we innovate information services according to their generation, we will be addressing a very important part of their growth. Therefore, university libraries in developing countries are faced with

the challenge of rethinking services to position libraries, and, in general, knowledge repositories as a factor in academic success.

This encompasses the main motivation behind the work of the libraries of the University of Colima: innovation. We cannot continue to rely on the same patterns and the same outcomes. We need a different and braver plan, as well as intervention schemes that more efficiently respond to the needs of the academic community and society. The members of the university community as a whole will be in charge of ensuring that this dream comes true. It will be achieved by schools acting as creators of Wikipedia, programs for digital-and-printed reading material, programs for creating projects to ensure greater interaction between information resources and mobile devices, etcetera; officials will act as program advisers; representatives will be liaison officers and promoters. Their decisive and efficient participation will be vital, as everyone would be putting forward suggestions and making contributions, while we make use of systems that are more open, horizontal and transparent, thus repositioning libraries as the providers of academic-information collections and services for the university community.

Obertura. La generación digital

No limites al niño a tu propio aprendizaje, él ya nació en otro tiempo.

Rabindranath Tagore

Hace un año asistí a una conferencia en la que el ponente reflexionó magistralmente acerca de la generación digital, también llamada Net Get, Generación Y, Millenials, Echo boomers, Boomlets, Generación de la Red o Generación Einstein, es la gente que nació después de 1982 y que nació con los medios digitales, con la *Web*, los videojuegos, el chat, blog, IM, teléfonos celulares, etcétera.¹ El especialista presentó un panorama muy amplio e invitó a los asistentes a reflexionar sobre lo que ello representa para los servicios de información. Retomo esos conceptos ahora como marco de referencia para entrar en materia.

Estos chicos nacieron ya en la era digital y para ellos es completamente natural todo esto. Son diestros en tecnología, seguramente

1. TURNBULL, Federico. "La generación digital, hacia dónde nos llevan las TIC". Conferencia magistral presentada en Interfases, Colima, México, 2008.

los que tienen hijos o nietos saben que desde los dos años ya estaban manejando los aparatos con absoluta confianza. Con la generación digital, o nativos digitales, conviven los llamados inmigrantes digitales —y ahí me incluyo—, somos los que nacimos en otra época pero que tuvimos que aprender la tecnología y por mucho que la dominemos tenemos un acento digital que los nativos detectan. Mark Prensky,² quien se dedica a estudiar las generaciones digitales, utiliza esto para describir la brecha entre los estudiantes y los padres y maestros de hoy para poder entender mejor no sólo a nuestros hijos sino también a los nuevos usuarios que están llegando a las bibliotecas y también para acoplarnos mejor a los nuevos ambientes laborales.

Los nativos digitales están acostumbrados al acceso rápido a la información, a partir de fuentes múltiples. Son expertos en multitareas, pueden hacer muchas cosas a la vez, están acostumbrados más a los multimedia (imágenes, video, audio) que a leer textos. Están acostumbrados al acceso aleatorio a la información, la cual no tiene que estar en orden. También les llaman la generación del hipertexto, están acostumbrados a interactuar en red con múltiples personas a la vez, como el chateo múltiple. Les gusta aprender en el momento que lo necesiten, *just in time*. Están acostumbrados a la gratificación inmediata, lo que representa un reto muy importante para los bibliotecarios en servicio, porque el nuevo usuario demanda inmediatez, su necesidad desea satisfacerla ahora mismo, no dentro de cinco minutos. Adicionalmente les interesa aprender sólo lo relevante, lo útil y lo divertido.

Los inmigrantes digitales prefieren, en general, el acceso a la información controlada y a una cantidad limitada de fuentes. Pueden hacer una cosa a la vez, no varias, son más textuales, están acostumbrados a leer textos y les cuesta un poco de trabajo poder integrar las imágenes en el trabajo cotidiano. Están acostumbrados al proceso secuencial de la información (una cosa, después otra y después otra, no todo junto). Prefieren realizar el trabajo de manera independiente, no tan colaborativa, están preparados para la gratificación diferida y aprenden de manera más formal, más seriamente.

Algunas características de las diversas generaciones se han clasificado como sigue: a) los nacidos antes de 1946, algunos le llaman la generación silenciosa (*silent generation*), la generación madura,

2. <http://www.marcprensky.com/writing/>.

personas dedicadas a su empleo, no les gustaba cambiar de trabajo, muy respetuosos de la autoridad y su lema era primero la obligación y luego la diversión; b) *baby boomers*, nacidos entre el 1946 a 1964, trabajamos para vivir, nos gusta trabajar, algunos pronto estarán jubilados; es una generación optimista en general y gusta de influir en las políticas y los productos; c) la generación X, 1965-1980, también trabajan para vivir, son los que están actualmente trabajando, tienen expectativas claras y consistentes y valoran el contribuir al bien común; d) La generación actual, 1981-1994, conocida también como generación Z, o e) de los Millenials, quienes nacieron a partir del año 2000, esperan la inmediatez de la tecnología, no les gusta ahorrar, prefieren vivir el momento.

Eso impacta fuertemente los estilos de aprendizaje, la manera en como aprenden. La generación digital se caracteriza por la velocidad, pueden procesar paralelamente, buscan muchos gráficos en la información, están conectados continuamente, buscan que sea activo el aprendizaje, les gusta aprender con juegos. La tecnología para ellos es algo importantísimo, la usan todo el tiempo, no están peleados con ella como sucede con las generaciones anteriores. Ello representa un desafío para el aprendizaje y un problema, ya que en materia de información les basta con tener algo superficial; por otra parte no es fácil enseñarles porque les gusta investigar por su cuenta y usan mucho la navegación para hacerlo.

El pensamiento crítico es bajo y eso impacta mucho en la enseñanza, la propiedad intelectual no les importa gran cosa, por ejemplo, si algo se puede cortar y pegar lo pasan de un lado a otro sin cuestionar, al grado de que algunos autores incluso adelantan que los derechos de autor van a estar prohibidos dentro de 20 años. Son autoenfocados, ellos mismos se orientan a lo que les interesa, piensan que todo es posible porque el impacto de los videojuegos los ha hecho diestros en ganar a como dé lugar. Son muy independientes, son multitareas (siempre están haciendo varias cosas a la vez). Su nivel de atención es muy corto, no puede uno seguir una conversación larguísima con ellos, esto se observa también a nivel de interacción con la información. Desarrollan mentes en hipertexto porque pueden manejar varios temas a la vez, salir, entrar, tienen una mentalidad más tridimensional que los de las generaciones anteriores. En cuanto a la experiencia práctica aprenden mejor por descubrimiento que cuando se les enseña la teoría, a ellos les gusta descubrir. Como resultado de su habilidad multitareas les resulta más interesante hacer cosas que oír hablar de ellas. Les gusta trabajar con otros y a me-

nudo piden trabajo en grupo en los cursos. Les gustan los intercambios interactivos tanto si se trata de información como de aspectos personales. Nunca leen las instrucciones.

Prefieren el uso de medios ricos en contenido, manifiestan una preferencia visual intuitiva; al estar rodeados de multimedia han desarrollado altos niveles de competencia en lo visual y espacial y también tiene que ver que nacieron con el Nintendo y el Play Station. Este enfoque en lo visual y lo mediático resulta en un detrimento de la alfabetización textual, lo que es difícil para ellos que necesitan productos de tipo multimedia. Son consumidores conocedores, esperan poder escoger qué clase de educación van a adquirir, así como qué, en dónde y cómo aprenderán, no tanto a la manera tradicional sino armando su propio aprendizaje, sus propios cursos, esperan la opción de seleccionar en la mayoría de las cosas y eso ya lo vemos cotidianamente: decenas de tipos de café, centenares de opciones en la *Web*. Desean hacer a la medida casi todo, que esté ajustado a sus propias necesidades.

Son impacientes, lo que quieren lo desean ahora mismo, de ahí que el tema de la información y los servicios tenga que ser inmediato, eso es parte del tema de multitareas y esto genera una alta demanda de eficiencia e inmediatez a las organizaciones de servicios y soporte. Son supercomunicadores, usan diferentes canales como el Skype, responden rápida y regularmente, con lo cual también esperan lo mismo que cuando ellos mandan una pregunta que pueda ser contestada inmediatamente en correo electrónico, chat o referencia virtual. Les gusta enviar mensajes concisos, *e-mails* cuyo *subject* diga exactamente de qué se trata, son accesibles y responden bien a la crítica, incluso están acostumbrados a la crítica entre ellos mismos. Usan la tecnología con competencia si bien no se meten a fondo, les gusta ayudar a otros para usar la tecnología y también agregan el toque emocional o personal a sus comunicaciones³ (si ustedes han chateado con sus hijos o sobrinos verán que sus mensajes están plagados de emoticones) En síntesis, un nativo digital que tenga ya 21 años ha tenido:⁴ 10 mil horas de videojuegos, 200 mil *e-mails*, 20 mil horas de televisión, 10 mil horas de teléfono celular y menos de 5 mil horas de lectura, una décima parte del tiempo con respecto a otros

3. The Carrier Innovation Company, 2008. AIESEC Digital Generation focus group, Istanbul.

4. Did you know? <http://www.youtube.com/watch?v=cL9Wu2kWwSY>

medios, de ahí que ya se hayan vuelto natural para ellos. Por lo tanto la tecnología es una parte muy importante de su mundo y eso representa un desafío omnipresente para las bibliotecas.

Intermezzo. Las megatendencias en la educación superior

Las megatendencias que definen el contexto actual condicionan inevitablemente el contexto de mañana, por eso es necesario identificarlas si queremos insertar las bibliotecas en una perspectiva estratégica. Son de dos tipos, las extrínsecas que el entorno impone a las instituciones y las intrínsecas que pertenecen a la fenomenología propia de las organizaciones y pueden influir en ellas. El contexto socio-político muestra una diversidad de lo que se ha dado en llamar megatendencias, las cuales, especialistas como Pierre Cazalis⁵ han estudiado a profundidad.

Algunas de las extrínsecas, relacionadas con el saber propiamente dicho, muestran que actualmente se vive una explosión del conocimiento como nunca antes en la evolución de la humanidad. Tan es así que aproximadamente 88% de los investigadores que han existido en la historia viven hoy; en 1978 había alrededor de 360,000 productos químicos, mientras que en 2008 eran 2'600,000 aproximadamente; en 1970 se registraron 10,000 nuevas patentes, en 1998, 150,000, y en 2008, 700,000. En disciplinas como la biología molecular a los seis meses cambia el conocimiento acumulado y la tendencia es que en 2020 va a cambiar cada 22 días, en tanto que en el caso de las nanotecnologías nadie sabe que pasará en 2010.

En 1984 había sólo mil computadoras en red, hoy son mil millones. En 2006 se hacían 2.7 billones de búsquedas en Google en un mes, el año pasado, 2008, la cifra subió a 31 billones. Un sólo dispositivo, el Ipod, para posicionarse en un mercado de 50 millones de personas requirió de sólo tres años, en menos de ese lapso, lo mismo pasó con Facebook, a quien sólo le tomó dos años. Desde la creación de Youtube y hasta 2008 se habían registrado cien millones de visitantes; hay más de 200 millones de usuarios registrados en Myspace, si Myspace fuera un país sería el quinto más poblado del mundo.⁶

-
5. CAZALIS, Pierre. Megatendencias y retos de la educación superior en el mundo y México. Documento base para el seminario taller a propósito de los Diez Ejes para el desarrollo institucional 2009-2013. Colima, Universidad de Colima, 2009.
 6. FISH, Karl. *Did You Know 3.0 : 2008 Latest Edition : Globalization & The Information Age* / modified by Scott McLeod. www.youtube.com.

En cuanto a la lectura, los estudiantes leen en promedio ocho libros por año, 2,300 páginas *Web* y 1,281 perfiles en Facebook; escriben aproximadamente 42 cuartillas para sus clases y en cambio el equivalente a 500 páginas de correo electrónico. Su actividad diaria demanda en total 26 horas y media repartidas como sigue: ven televisión una hora y media, se conectan tres y media, escuchan música dos horas y media, usan el celular dos horas, pasan tres horas en clase y dos entre transportación y comidas, hacen dos horas de servicio social, estudian tres y duermen siete ¿cómo lo hacen? Muy sencillo, son multitareas. Los estudiantes de las universidades tienen computadoras en centros de cómputo, ciberespacios, bibliotecas, incluso muchos de ellos tienen computadoras portátiles. Son afortunados pero ¿lo valoran? Quizás no, quizás no saben que más de un billón de personas vive con un dólar al día.⁷

Hay quienes han sugerido que la tecnología puede ayudar a una mejor educación ¿pero qué está pasando en realidad? ¿Hay alguna diferencia entre usar el pizarrón y el PowerPoint? ¿En qué mejora el aprendizaje de aquellos alumnos que llevan su laptop a la clase pero sólo para estar navegando en Facebook? Personalmente pienso y sé (aunque no tengo datos duros al respecto) que no es así, no son las TIC por sí solas la solución. Lo que va a hacer el cambio son las *metodologías* correctas aplicadas a las TIC. Acciones clave para el aprendizaje serán: recordar, entender, aplicar, analizar, evaluar, crear, comunicar, colaborar, en proyectos todos los días

En un marco como éste... ¿qué pasa con las bibliotecas?

En cuanto al entorno del saber estamos partiendo de una plataforma que presenta, por un lado, la explosión del conocimiento y por otro la disminución del tiempo útil de la información. Por lo tanto los desafíos son, entre otros, la construcción de nuevos saberes sobre la base de problemas, no de disciplinas; la necesidad para todos de actualizar permanentemente sus conocimientos y de organizar las instituciones educativas sobre la base del concepto de la educación permanente. Aquí surge la pregunta... ¿las escuelas y universidades están concibiendo sus programas de acuerdo con esta exigencia?

7. WESCH, Michael. *A vision of students today* (video) / preparado por Michael Wesch y sus alumnos de introducción a la antropología cultural en Kansas State University, 2007. <http://www.youtube.com/watch?v=dGCJ46vyR9o&feature-related>.

Las megatendencias intrínsecas son directa o indirectamente la consecuencia de las anteriores, ya aceptadas y asumidas por las escuelas, sin embargo no en todas ellas se aplican. Tienen que ver con cambios profundos en el diseño curricular, cambios simultáneos en el entorno de aprendizaje como las metodologías, los equipos el autoaprendizaje: bibliotecas, TIC, e incluso las mismas TIC cada vez más ligadas a las bibliotecas (ejemplos como la proporción de libros impresos que ha bajado a 12% las acercan para aumentar su potencial), reclutamiento más selectivo y profesionalización de los docentes con estas capacidades; tutorías más constantes e internacionalización.

De todo esto, Cazalis señala cinco consecuencias concretas: un nuevo diseño curricular (con menos de 15 horas de clase a la semana, pedagogía grupal que integre de 8 a 10 estudiantes y el profesor como guía, conjuntamente con la alternancia trabajo-estudio). De ahí la necesidad apremiante de llevar a cabo esto sobre la base del conjunto del proceso de la formación, es decir, no sólo la información sino las competencias transversales, las habilidades de intervención y los comportamientos grupales.

El proceso de creación acelerada de los conocimientos y técnicas impone hoy la integración de los procesos de aprendizaje: adquisición del saber, saber hacer (capacidades, habilidades, comportamientos) y saber ser, mediante aprendizaje por problemas o proyectos. Dando como resultado la autonomía del egresado al salir de la universidad ¿por qué aprender cosas inútiles? Cada vez las mejores universidades son las que tienen menos estudiantes “regulares” porque no se trata de formar robots o especialistas, sino egresados que quizás van a ser especialistas dentro de 40 años. En síntesis, de lo que se trata es de un proceso de autoaprendizaje y de enseñarle a dónde ir a buscar los conocimientos.

Ejemplo de medicina:

- Diseño curricular basado en CHC.
- Programa de 4 años (+ especialización).
- Aprendizaje grupal (8-9 estudiantes).
- Sin clases presenciales (o excepcionales).
- 8 horas/semana con el profesor-tutor
- 180 problemas por resolver.

Ejemplo de ingeniería

- Mismas características
- Más realización de un “proyecto” (robot, automóvil experimental, puente, cohete, programa informático, etcétera).

En este punto, entonces, las TIC y las bibliotecas constituyen potentes herramientas de información. Cada vez será más necesario que los docentes sean totalmente autónomos en aplicar la multimedia para sus materiales y que los estudiantes desde su casa puedan entrar a una biblioteca virtual y a servicios de acceso al conocimiento disponibles desde cualquier lugar. ¿Qué tantos profesores pueden hacer eso? Tanto las TIC como las bibliotecas no reemplazan al docente sino lo apoyan en la parte formativa de la enseñanza-formación, aceleran el proceso de adquisición de la información y lo liberan para su verdadera función de formación: metodologías, capacidades y valores, creación de entornos de valor agregado hacia la buena educación en un mundo en el que a pesar de las crisis, los problemas de migración, conflictos étnicos, se propicia el binomio información-formación, en un sentido integrador, no sólo adquisición de conocimientos, sino también adquisición de habilidades de saber hacer y de saber ser, de encontrar un sentido a la vida.

Aria. Innovación. Reinventar la biblioteca

Es importante tener clara la diferencia entre invención e innovación. La primera se da cuando se genera un producto, pero para que ese producto se considere verdaderamente una innovación hace falta un componente: apropiamiento. Teniendo esto presente el reto es innovar en organización, bienes, servicios, procesos, publicidad y *marketing*; partiendo de la identificación clara de nuestra razón de ser o *core business* que es brindar información pero no sólo eso, el enunciado completo tendría que ser: brindar información para generar conocimiento ¿qué se necesita para ello?, ¿que la gente se apropie de la biblioteca o se apropie de la información y el conocimiento? La respuesta, obviamente, sería lo segundo, ya sea mediante el modelo “biblioteca”, el modelo “cafetería”, el modelo “red” o cualquier otro. Al apropiarse algo lo estoy haciendo mío, lo hago parte de mi entorno, lo hago parte de mis necesidades y lo hago parte de mis beneficios. Apropiación, por lo tanto, es el “uso intensivo de”, no es ni siquiera adopción pues la propia adopción no lleva a la apropiación necesariamente. La misma ONU está de acuerdo en que apropiación debe ser adopción más “uso intensivo de”.

La información más los medios y herramientas no son suficientes para llegar al conocimiento, entonces ¿qué otro componente necesitamos? Capacidades y habilidades que nos permitan usarlas,

pero no sólo eso, también actitudes, actitudes de uso que habrán de fomentarse. Por ejemplo, al ver cada mañana el noticiario televisivo estamos accediendo a la información a través de una herramienta tecnológica pero sin el componente “para el conocimiento”; como individuos nos hace falta tener la capacidad y la habilidad para transformarla y no tan solo repetir que dijo el hombre de las noticias. Eso va contribuyendo a construir sociedades de conocimiento.

Ahora bien ¿cómo integrar a la apropiación el concepto de innovación? Solemos asociar el término innovación tecnológica a infraestructura informática, a enlaces de Internet, a computadoras, pero es mucho más, el Manual de Oslo⁸ lo define como el resultado de un proceso científico (productos, procesos, modelos, estructuras organizacionales), de manera que partiendo de esa base, ¿cómo innovar para que el uso la información favorezca la generación de conocimiento? El marco lógico a seguir tendrá que ser:

Identificar el (los) problema(s).

Apuntar a las ineficiencia(s) al detectar esos problemas.

Ir a la raíz, a las causas de ello.

La clave: transformar a la vertiente positiva....

... Y de ahí proponer y accionar la solución a esos problemas, solucionar esos problemas es el fin.

Por lo tanto, el tema no puede seguir siendo únicamente acceso. Nuestra razón de ser es otra, no basta con medir, por ejemplo, cuantas veces se usa una pagina sino accionar lo que haga falta para que sea realmente útil. Mas allá de la pregunta ¿cuanta gente visita la biblioteca? tendríamos que interrogarnos acerca de ¿cuántos proyectos nuevos, artículos, servicios o productos) se han generado gracias a las bibliotecas? En economía hay algo que se llama el punto del efecto o fenómeno multiplicador. Eso es lo que queremos hacer y generar buenas prácticas que provean beneficios a todos los círculos en los que nos movemos, al vincular las fuentes de conocimiento y los deseos de aprender.

8. *Manual de Oslo: guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación.* 3ª ed. OCDE, Eurostat, 2006.

Leitmotiv. Silos del conocimiento

1983-2008, de SIABUC a SINED

SILOS es un proyecto que nace de una historia que a su vez está compuesta de pequeñas-grandes historias, como la vida misma, es la evolución de un proyecto universitario que, apostando por la apropiación del conocimiento y apoyado en tecnología, metodologías y personas, se ha comprometido con la innovación permanente.

Todo surgió en una universidad pública localizada en uno de los estados más pequeños de México: Colima, donde en 1983 inició un proyecto para desarrollar en esa institución el sistema bibliotecario que en esos momentos era prácticamente inexistente. Era el inicio de la década de los ochenta, nacía el proyecto de la Nueva Universidad, que llevó a la creación de los primeros centros de investigación, las primeras maestrías y las bibliotecas. La tecnología en la Universidad de Colima era sólo un equipo *mainframe* que manejaba en el Centro de Cómputo unos cuantos programas. Con la finalidad de resolver la necesidad interna de sistematización de información bibliográfica, el equipo de bibliotecarios, constituido entonces por ocho personas, de las cuales sólo uno era informático, desarrolló una base de datos muy sencilla que permitió administrar de manera ordenada las colecciones. A los pocos meses, se fue mejorando y en poco tiempo se convirtió en un *software* más completo para apoyar las funciones de clasificación, catalogación, préstamo de libros, control de inventarios, adquisiciones bibliográficas y registro de revistas científicas e, incluso, con la capacidad de generar todo tipo de estadísticas de uso y productividad.

Al comprobar su funcionalidad, este grupo quiso compartir con otras instituciones el *software* al que desde entonces se conoce como SIABUC (Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima), lo cual no resultó tan simple en el inicio pues se cuestionaba su falta de compatibilidad con estándares internacionales, de modo que si bien se fue abriendo brecha al aprender a crear localmente, el tiempo fue mostrando que para compartir es fundamental la normatividad y los estándares, por lo que el grupo se dio a la tarea de aprender más sobre este tema y hacer una versión basada en la norma ISO 2709.

Eso propició que SIABUC comenzara discreta pero efectivamente a ser usado por otras bibliotecas en el país, lo cual condujo a un nuevo camino: el de arriesgarse a “salir de casa” y a evaluar permanentemente escuchando a los pares. En 1987 había diecisiete instituciones

que usaban el *software* colimense, de modo que se decidió activar una reunión una vez por año con esos usuarios para conocer sus experiencias y propuestas, lo que permitió y sigue permitiendo generar cada vez una nueva versión mejorada. El día de hoy, son más de dos mil las licencias que están vigentes, lo cual hace de ésta una de las redes de bibliotecas y de profesionales de la información más amplia de América Latina.

Estaban dadas las condiciones para un proceso que se ha vuelto permanente: seguir innovando. Así, en 1988 se editó el primer CD ROM. Al llegar las primeras PC se adquirió una exclusivamente para correr el programa SIABUC pero a la vuelta de tres meses la capacidad de almacenamiento en disco duro fue insuficiente: la computadora se saturó de información. La solución no sería comprar otra pues al cabo de un periodo similar se volvería a presentar la misma situación, entonces se empezó a fantasear con la posibilidad de una solución para almacenar grandes cantidades de datos: el CD-ROM, lo cual resultaba muy aventurado pues eran los tiempos en que aún se cuestionaba la posible introducción en el mercado del CD musical, ya que eran los tiempos en que el casete de audio estaba muy posicionado a costos aceptables, en cambio la tecnología láser parecía inalcanzable. Era muy aventurado, entonces, imaginar que una universidad podría producir CD que contuvieran no sólo música sino... ¡datos!

En las fechas en que se planteó el proyecto había pocos países produciendo esa tecnología, con lo cual los esfuerzos se orientaron al más cercano de ellos, los Estados Unidos en donde se establecieron los primeros contactos aunque fue finalmente en Brasil, concretamente en la Biblioteca Regional de Medicina (BIREME) de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) —único centro del área latinoamericana que producía entonces discos compactos— donde se adquirieron los conocimientos necesarios para la edición y en donde se realizaron los dos primeros CD. Esa vereda condujo a otro camino: el de tocar muchas puertas en búsqueda de aliados y también para la gestión de recursos.

En 1989 se editó el primer CD ROM, *Bancos Bibliográficos Mexicanos 1*, detonando con ello otra red colaborativa nacional cuya finalidad fue reunir información para armar un catálogo colectivo nacional de todas aquellas bibliotecas del país que quisieran participar. A partir de esa fecha se puede hablar, en rigor, del nacimiento del CENEDIC, la editorial digital universitaria. Surgen, entonces, múltiples proyectos y coediciones con otros centros e instituciones nacionales, lo que supuso la consolidación del Centro, que actualmente

tiene como propósito generar productos y servicios de sistematización de información y edición digital tanto a la comunidad universitaria como para otros ámbitos. Sus servicios han sido contratados por universidades, organismos nacionales y extranjeros, editoriales, bancos y otras empresas. El catálogo de discos producidos muestra actualmente cientos de títulos, en los que se observa la amplia gama temática (información jurídica, médica, museográfica, periodística, referencial, etc.) y tecnológica (multimedia, hipertexto, audio). Eso abrió un camino nuevo: el desarrollo de proyectos autogestivos y ese, a su vez, obligó a abrir brecha en la comercialización de los productos y servicios así como de su difusión.

Hablar de redes es hablar de autopistas para la comunicación, por eso desde finales de los años ochenta se dieron los pasos para la integración de la red de cómputo y telecomunicaciones y fuimos de las primeras universidades públicas en tener conexión a Internet. Hoy la Universidad de Colima mantiene todos los campus interconectados a través de una red segura y robusta, elemento fundamental para soportar aplicaciones, contenidos y para propiciar la vinculación nacional e internacional. Ya casi nadie recuerda que todo inició con dos antenas satelitales y sólo un kilómetro de fibra óptica.

Al mismo tiempo una experiencia más, que abrió no uno, sino varios caminos a las aplicaciones para el proceso de enseñanza-aprendizaje fue la liderada por lo que el día de hoy constituye el Centro de Producción de Medios Didácticos (Ceupromed) que nació gracias a la iniciativa de la doctora Lourdes Galeana y su equipo de colaboradores cuando ella, como profesora de la Facultad de Medicina, en su afán por mejorar el aprendizaje de sus alumnos involucró a dos de ellos en la tecnología y consiguió que en la biblioteca del campus le permitieran por las noches hacer uso del área de cómputo (que entonces sólo contaba con un par de máquinas) con el propósito de crear lo que fue una versión muy elemental de un desarrollo multimedia que mostraba el proceso de embriología humana explicado de manera sencilla pero al mismo tiempo muy completa.

Esa experiencia fue el detonador para lo que vendría después: un grupo de trabajo que fue creciendo, especializándose y generando cientos de aplicaciones didácticas y algo muy importante, las metodologías que permitirían la producción de plataformas y objetos de aprendizaje; vendría también la construcción de las instalaciones y oficinas, la creación del Laboratorio de Realidad Virtual de la Universidad de Colima y de los Centros Interactivos de Aprendizaje Multimedia de la institución, donde cada centro se considera una

comunidad de aprendizaje en el cual alumnos y profesores van desarrollando sus recursos en línea y los van compartiendo de acuerdo a varios niveles de trabajo: nivel 1, generación de páginas y portafolios; nivel 2, interacción, donde los posgraduados en tecnologías capacitados en Ceupromed asesoran a los profesores para desarrollar material cumpliendo objetivos de aprendizaje y nivel 3, objetos de aprendizaje (OA), es decir, entidades digitales que se distribuyen a través de la intranet y están basados en trabajo colaborativo, lo que va generando un acervo de objetos de diferentes tipos y temáticas. Los más recientes que hasta ahora se han desarrollado son los objetos de inmersión, por ejemplo, modelos anatómicos en tecnología de realidad virtual, donde el alumno con sus lentes y equipo de tercera dimensión puede estar por sí solo desarrollando su aprendizaje. Todos los OA cuentan con sus guías de aprendizaje para los alumnos y también las guías de aplicación para el maestro y a la vez tienen instrumentos de evaluación para que el alumno por sí mismo pueda ir rastreando qué tanto aprende.

El reto más reciente (2008) es haber recibido la coordinación del Sistema Nacional de Educación a Distancia, un proyecto que beneficiará a todo el país y que contempla llevar la educación hasta donde antes no había llegado. “La idea es que transforme las capacidades de los ciudadanos con propuestas adecuadas para resolver los problemas del entorno en todas las regiones del país. Que aprendan a trabajar de manera conjunta, que sepan apoyarse y adquieran un rol de liderazgo, y que podamos así entrar de forma competitiva a la sociedad del conocimiento”.⁹ Los objetivos de este sistema, conocido por sus siglas SINED, son:

Potenciar los recursos existentes.

Contribuir a que la educación a distancia sea valorada como un factor estratégico para el desarrollo socioeconómico del país.

Formular políticas.

Orientar y promover la creación de fondos públicos y privados.

Desarrollar estrategias y propiciar la apertura de espacios que posibiliten la creación de sistemas innovadores de educación que den respuesta a las necesidades nacionales (o con esta visión de futuro, planeación prospectiva).

9. “Desde la U de C se coordina proyecto nacional de educación a distancia”. En Universidad de Colima, Dirección General de Información. *Sitio Web. Boletines universitarios*. Marzo, 2009. <http://www.ucol.mx/boletines/noticia.php?id=7570>.

Realizar estudios en los que comunique a la población, el impacto y las ventajas, tanto en territorio nacional como en el mundo

Reforzar el perfil del SINED a través de la construcción de alianzas estratégicas y convenios de cooperación

Proporcionar información innovadora y relevante a los miembros del SINED para el correcto funcionamiento de sus programas de EAD.

Crear una plataforma tecnológica adecuada para el intercambio de conocimientos entre los integrantes del SINED y todas aquellas instituciones, organismos o investigaciones internacionales dentro del ramo de la innovación de la educación a distancia.

El sistema comprende seis grandes temas y cuarenta y ocho líneas de investigación, cada una con sus proyectos definidos: política y normatividad (que le dará un estatus legal al SINED), planeación estratégica (cómo hacer para que lleguen los servicios de esta modalidad educativa a todos), vinculación y desarrollo, evaluación, tecnologías y academia.¹⁰

Todo este caminar fue llevando a la globalización, se fue participando en redes de conocimiento con proyectos afines que permitieron ingresar en otros ámbitos nacionales como son los programas que desarrolla eMéxico, organismo a cargo de la agenda digital del país con quienes estamos colaborando en la generación de productos y metodologías previas a lo que será la gran Campaña Nacional de Alfabetización Digital. Asimismo nos mantenemos vinculados con organismos internacionales. Para citar un caso, cabe mencionar la relación con la UNESCO que data del año 1993 y que con el nombramiento recibido como Cátedra UNESCO en Tecnologías de Información desde 2001 plantea la integración de cursos, talleres, seminarios, reuniones, coloquios, congresos, reuniones de expertos, diplomados, maestrías y materiales documentales especializados para las bibliotecas latinoamericanas.

2009-2020, SILOS

Este proyecto, más que una propuesta de tecnologías es una propuesta de innovación educativa. La idea es hacerlo, si bien con bibliotecas y tecnologías, también mediante esquemas de interacción entre personas, grupos y proyectos.

Quienes hemos sido partícipes de la experiencia, la tecnología para la gestión de la información y el conocimiento, estamos reto-

10. *Ibidem.*

mando una propuesta previa a la que se estarán integrando los siguientes componentes:

- Acervos y repositorios de toda la institución integrados en un entorno virtual que sea en un centro gestión de contenido en un portal común, con metabuscadores eficientes.
- Reconfiguración del acceso a la información electrónica para facilidad de uso.
- Metodologías (para la elaboración de guías, administración del *Web*, catálogos y servicios de acceso, mejores prácticas).
- Capacitación permanentemente a la comunidad en esta nueva cultura que contempla un fuerte componente de habilidades informacionales y digitales.
- Trabajo con el profesorado y el plan de estudios para educar a los estudiantes en la valoración de los diferentes tipos de información.
- Dinámicas para estar en donde están los estudiantes, los docentes, los investigadores.
- Exploración de modelos de instrucción basados en la colaboración.
- Estrategia de comunicación al cuidado de una unidad de enlace.
- Difusión de los servicios con un fuerte componente de mercadotecnia, campañas atractivas para mantener la lealtad de los usuarios.
- Observatorio de innovación e investigación.
- Trabajo colaborativo al interior y exterior basado en herramientas y metodologías de enfoque sistémico.
- Programas de animación de colecciones.
- Rediseño de espacios y servicios.
- Aplicaciones basadas en Web 2.0, 3.0, 4.0.... +
- Planes de negocio para robustecer productos que han incursionado con éxito en el mercado académico (especialmente SIABUC).

¿Por qué el nombre de SILOS? Porque Colima es un estado con una fuerte vocación agrícola, quienes aquí vivimos solemos asociar el concepto de repositorios con los silos donde se almacenan los granos que alimentarán a mucha gente; así los silos del conocimiento harán lo mismo, alimentar, en este caso el espíritu y la mente de decenas, cientos, miles de personas y comunidades. En tierra fértil se siembra la semilla, pasan lunas y soles, esos granos germinan, crecen y cuando las espigas están listas para ser cosechadas, se procesan y quedan listas en los silos tanto para ser alimento que será distribuido en be-

neficio de la población como también —en el caso de otros granos— para volver a ser plantados y generar otro ciclo vital. Por eso vemos las bibliotecas como espacios de conocimiento para la construcción de saberes y para construir estrategias de apropiación del entorno y del contexto, para alimentar la inteligencia, el espíritu, para la vida y para la libertad.

Este sueño lo van a hacer realidad bibliotecarios, usuarios, maestros y estudiantes en conjunto. Lo van a mover las escuelas como generadoras de wikipedias, de programas de lectura digital y de impresos, de proyectos creativos para mayor interacción de los recursos informativos con los dispositivos móviles, etc.; los funcionarios universitarios como asesores de los programas y como enlaces y puentes para la difusión. Su acción participativa y efectiva será vital pues todos estarían proponiendo y aportando, al tiempo que la oficina a cargo del proyecto SILOS se manejará en un esquema más abierto, más horizontal, más transparente. Esto representa un reto bien grande, puesto que es cultural, porque implica romper con maneras tradicionales de hacer las cosas, con estructuras jerárquicas y controles rígidos.

Nuestro sueño, además, aspira a ser transdisciplinario y transinstitucional porque la vocación de ser una biblioteca conectada y colaborativa con soluciones para la sociedad está en el aire, está en todas las bibliotecas y por ello nuestro sueño contempla ir sumando cada vez más entornos que se comprometan en la construcción de su propio proceso y comprensión.

Sembremos capacidades, tanto en nosotros como en la comunidad, capacidades intelectuales, conductuales y afectivas para interactuar significativamente con la información. Nuestra razón de ser se va acercando cada vez más al aprender a aprender. No hay hasta ahora ninguna área que enseñe cómo aprender a aprender y ¿por qué no ha de ser la biblioteca en estrecha cercanía con los profesores?

Asumamos nuestra responsabilidad no sólo informativa, sino también formativa y transformativa. Como bibliotecarios debemos empezar a aprender más acerca de cómo se aprende y cómo se transforma la información en conocimiento. Por eso debemos conocer muy bien el entorno en el que nos movemos, los modelos educativos y la manera en la que nuestras escuelas están enseñando, también hemos de estar en permanente capacitación, investigar, actualizarnos, ser observadores y partícipes del avance de una disciplina que se está transformando y que se llama *knowledge management*: gestión del conocimiento.

Al inicio de este trabajo se hace énfasis en la interacción que los jóvenes y niños están teniendo con la tecnología. La generación digital, diestros en el uso de estas opciones y que a diferencia de generaciones anteriores más “textuales”, acostumbrados a ejecutar una sola cosa a la vez y a recibir una educación más “seria” y formal son más “visuales”, “multitareas” y “*Web-inteligentes*” y quisieran que el aprendizaje no sólo fuera útil sino divertido.

No adaptarse a ello y no prever escenarios para esta generación y para las que vienen sería irresponsable. Sin embargo, aunque la nueva generación todo lo soluciona con Google, si buscamos nuevas fórmulas de acceso al conocimiento e innovamos en servicios de información acordes a su generación, estaremos atendiendo una parte importantísima de su formación. Así, el desafío para la universidad es rediseñar los servicios para posicionar a las bibliotecas y, en general, a los repositorios de conocimiento como factor de éxito académico.

El futuro está en juego. No podemos continuar con los mismos patrones y los mismos resultados. Requerimos un trazado diferente, atrevido y esquemas de intervención que respondan más eficazmente a las necesidades de la comunidad académica y de la sociedad. En este nuevo trazado los recursos de información, más las tecnologías, más las metodologías ocupan un lugar estratégico para favorecer mejores prácticas en apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje que a su vez impulsarán redes de conocimiento nacionales e internacionales que irán fortaleciendo a las bibliotecas como áreas sea cada vez más significativas, centrales, áreas nodo, en función del estado, del país, y del mundo... propiciando con ello la generación de proyectos universidad/sociedad y universidad/empresa que permitan tanto atraer recursos alternos de financiamiento como cumplir con la responsabilidad social de generar prácticas de impacto colectivo basadas en la principal vocación de las universidades: el conocimiento.

Se trata, en síntesis, de abrazarnos de tal manera con ese ideal, con ese sueño que aspira firmemente a fomentar la generación de capacidades y habilidades para adoptar y usar con sentido la información y las tecnologías para producir (incluso como un bien social y de desarrollo económico) conocimiento. Y si además de todo esto se logra contribuir, aunque sea poquito a descubrir —como señala don Pablo Latapí en su disertación sobre “Una buena educación” — “las certezas de este mundo y las trascendentes” todo esto cobrará aún más sentido, porque el binomio información y conocimiento, binomio que constituye el espíritu de las bibliotecas, es también educación.

El conocimiento y reconocimiento de los modelos de comportamiento informacional.

*Un aspecto necesario para los servicios
de información Web 2.0 y la Alfabetización
Informacional-DHI desde las bibliotecas*

ALEJANDRO URIBE TIRADO
*Escuela Interamericana de Bibliotecología,
Universidad de Antioquia
Colombia*



Resumen

Las bibliotecas hoy viven y tienen la posibilidad de vivir grandes cambios en sus servicios de información y en sus labores de formación hacia los usuarios gracias a las potencialidades que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) les ofrecen. Las TIC, y específicamente Internet como su mayor expresión, han generado una nueva dinámica de acceso a la información y de expectativas de formación en los usuarios basadas en varias características, a la vez complementarias y contradictorias, como son: la inmediatez y la multiespacialidad, las exigencias ante el cambio continuo, el deseo de compartirse y la mayor segmentación (nichos/personalización) acorde a las necesidades y satisfactores específicos de un grupo, subgrupo o de cada usuario.

Estas características, el avance propio de las herramientas de Internet y los cambios pedagógicos conllevan entonces a la aparición de los servicios de información basados en la *Web 2.0* y al paso de la formación de usuarios tradicional (enfocada a la capacitación para el uso de los servicios de la biblioteca) a la alfabetización informacional

(Desarrollo de Habilidades Informativas-DHI) como medio para el aprendizaje permanente a partir de la adquisición de las competencias para localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar en forma adecuada y eficiente la información y el conocimiento a que estos procesos conducen como dinámica de aprendizaje, independientemente si a dicha información se accede por los servicios de la biblioteca, por la *Web* superficial o invisible, por las herramientas *Web* 2.0, etcétera.

No obstante, los avances y transformaciones que implican para las bibliotecas crear y desarrollar servicios de información *Web* 2.0 y programas de alfabetización informacional (ALFIN) apoyados cada vez más en plataformas de aprendizaje “virtual” y ayudas multimediales, conducen a la imperiosa obligación de conocer y reconocer más al usuario, a cada usuario, de conocerlo y reconocerlo no sólo desde sus características generales como tradicionalmente lo han hecho los estudios de usuarios (edad, sexo, nivel de estudio, etcétera) sino desde sus comportamientos informacionales previos y a formar, pues la dinámica actual de la información y el conocimiento implica trabajar desde los aprendizajes previos y significativos, para así tener mejores resultados en esos servicios de información *Web* 2.0 y en la alfabetización informacional.

Esta ponencia presentará entonces las interrelaciones entre los modelos de comportamiento informacional y los comportamientos informacionales del(os) usuario(s), y las posibilidades de creación y desarrollo de servicios de información *Web* 2.0 y de programas de alfabetización informacional-DHI apoyados en *e-learning*.

Palabras clave: comportamiento informacional, servicios de información, *Web* 2.0, alfabetización informacional, desarrollo de habilidades informativas, *e-learning*

Introducción

Esta ponencia implica la interrelación entre tres conceptos que en la sociedad de la información actual y, específicamente, desde el campo de la ciencia de la información, han tenido gran auge en los últimos años, tanto desde el punto de vista teórico-conceptual como desde el punto de vista aplicado. Esos tres conceptos son: el comportamiento informacional, con sus diferentes alcances y modelos; la alfabetización informacional (ALFIN, o el desarrollo de habilidades informacionales, DHI, o la formación en competencias informacionales, FCI, según la terminología que se emplee); y la *Web* 2.0, con los

servicios de información y comunicación que este tipo de tecnología está permitiendo en las bibliotecas y que está determinando los comportamientos informacionales y la alfabetización informacional de los usuarios, es decir, retomando el lema de este Coloquio Internacional de Bibliotecarios, una interrelación entre estos tres conceptos que va “Del usuario a la biblioteca, y de la biblioteca al usuario, con múltiples puntos de encuentro”.

Por tanto, es importante indicar qué se entiende por estos tres conceptos (Uribe, 2008):¹ comportamiento informacional (*information behavior*) es la totalidad de comportamientos humanos en relación con los recursos y canales de información, incluyendo las actitudes pasivas y activas en la búsqueda y uso de información. Por tanto, incluye la comunicación cara a cara y otras formas de interacción directa, como también la recepción pasiva de información, por ejemplo la publicidad televisiva, o cualquier acto sin intención de recibir o actuar sobre la información.

Comportamiento en la búsqueda de información (*information seeking behavior*) es el propósito de buscar información como consecuencia de la necesidad de satisfacer algún objetivo. En el proceso de la búsqueda, el individuo puede interactuar con manuales, sistemas de información (tales como periódicos o bibliotecas) o con sistemas basados en informática (tales como Internet).

Comportamiento en la recuperación de información (*information searching behavior*) es un micro-nivel del comportamiento empleado por los usuarios cuando interactúan con los sistemas de información de todo tipo. Consiste en todas las interacciones con el sistema, incluye por tanto todos los niveles de interacciones humano-computador, los más básicos (por ejemplo, el uso del *mouse*, los clic, los *links*), o más avanzados (por ejemplo, adoptar una estrategia de búsqueda booleana para decidir cuál es mejor opción entre dos libros ubicados en una biblioteca), como acciones cognitivas, tales como juzgar la relevancia de un dato o una información recuperada durante el proceso de comportamiento informacional de búsqueda de información.

Comportamiento en el uso de información (*information use behavior*) son los actos físicos y psicológicos involucrados para incorporar la información encontrada en la existencia de la persona, con base en su conocimiento. Estos actos físicos, como subrayar seccio-

1. Traducción propia a partir del documento WILSON (2000).

nes de un texto o tomar nota sobre su importancia, también pueden ser psicológicos, como la comparación de la nueva información ubicada con los conocimientos previos del individuo.

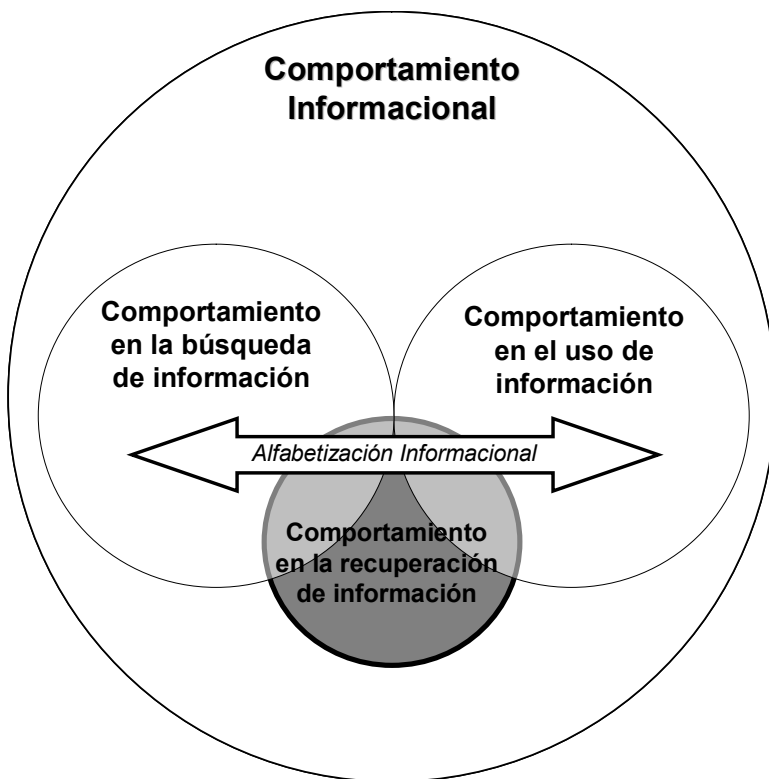


Figura 1. Integración de Áreas de Comportamiento Informacional y Alfabetización Informacional.

Fuente:elaboración propia.

Por su parte, y en estrecha interrelación desde el punto de vista formativo-autoformativo de estos distintos niveles del comportamiento informacional, el concepto de alfabetización informacional (ALFIN) lo entendemos de forma integral y desde dos perspectivas, como (Uribe, 2009a):

El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, utilizando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, “virtual” o mixta —*blend learning*—), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informático, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales (E-ALFIN), poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (Comportamiento Informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones), y lograr una inter-acción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes roles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información.

Siguiendo esta interrelación entre Comportamiento Informacional y Alfabetización Informacional, como la expresión de las interrelaciones de la formación de los usuarios en la localización, selección, recuperación, organización, evaluación, producción, intercambio (compartir) y divulgación; aparece el tercer concepto en cuestión como es la *Web 2.0*, pues dicho tipo de tecnología está mediando, determinando y modificando tanto los comportamientos informacionales de los usuarios (usuarios 2.0) como las posibilidades y necesidades de alfabetización informacional de dichos usuarios (en contenidos a trabajar y como medios para facilitar la formación-autoformación).

De acuerdo con la definición en Wikipedia, se entiende entonces la *Web 2.0*, retomando una de las fuentes que ha creado este tipo de tecnología-servicios como: “Una segunda generación en la historia del desarrollo de tecnología *Web* basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los wikis o las folcsonomías, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil y eficaz de información entre los usuarios de una comunidad o red social”.²

2. http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

II. Integración de modelos de comportamiento informacional (MCI)

Respecto a los modelos de comportamiento informacional, entendidos como una sistematización de los comportamientos comunes de un determinado tipo de usuarios, ante sus necesidades de información e intereses y el contexto específico tanto informacional como social, cultural, económico, tecnológico y político que afrontan, se puede ubicar en la literatura científica más de 72 propuestas (*theories of information behavior*), retomando los trabajos presentados de Pettigrew, Fidel y Bruce (2001) y de Fisher, Enderle y McKechnie (2006).

Como resultado de trabajos investigativos previos (Uribe, 2008), a continuación se presenta una síntesis que busca integrar en forma holística los aportes más importantes de esos diferentes modelos.

Como primer aspecto de este modelo integrador, se retoman los aportes de varios modelos respecto a que todo comportamiento de búsqueda de información está determinado por un contexto y unas características propias de la persona (o grupo). Esas características son determinadas por los conocimientos, habilidades y actitudes que previamente ya posee, que para este comportamiento son hacia la información misma y la búsqueda, la calidad de la información y las tecnologías que en la actualidad posibilitan su acceso.

Conocer (por los acompañantes: bibliotecólogos/profesores) y re-conocer (por los estudiantes/usuarios) estas características es clave en los procesos de alfabetización informacional y en el diseño de servicios de información digital basados en *Web 2.0*, pues esto permite un perfil integral y una retroalimentación continua de todos los participantes en ese proceso-programa, en ese servicio.

El origen del proceso de búsqueda de información está en la activación de una necesidad de información (activa-inactiva/inmediata-aplazada), que puede resultar de una brecha informativa (cerrar una brecha, satisfacer una carencia) o de una potencialidad informativa (tomar una trayectoria, posibilitar una nueva idea), determinadas por el nivel (+ -) de las barreras sociales y personales respecto a la información, su horizonte informacional: Con-Hab-Act / Inf-Cal-Tec.

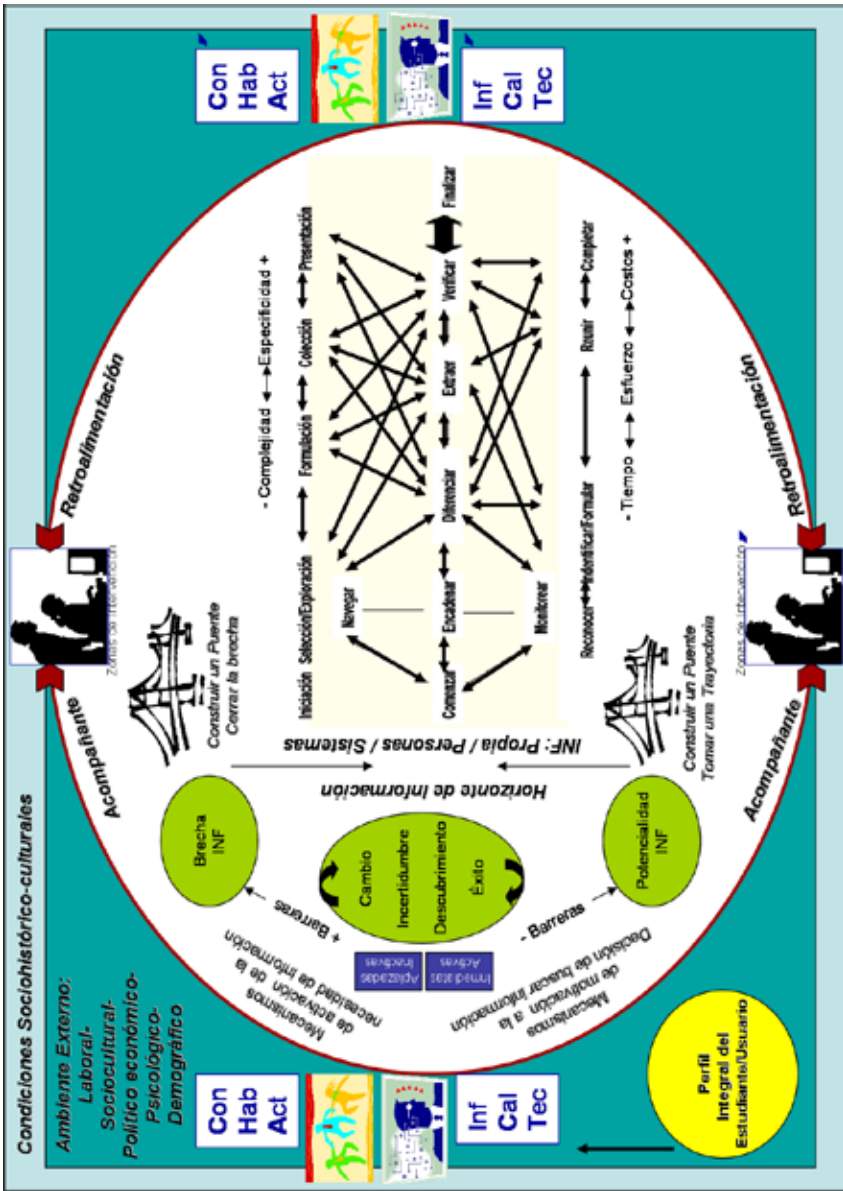


Figura 2. Integración modelos de comportamiento informacional. Elaboración propia.

Dependiendo de la motivación que genere en el usuario (individuo o grupo) satisfacer esa necesidad y la complejidad-especificidad, el tiempo-esfuerzo-costo que implica la información y la búsqueda misma de dicha información, este usuario proseguirá un proceso subdividido en varias etapas y acciones, que de acuerdo a la permanencia de la motivación y la respuesta propia, de otras personas y/o de los sistemas de información físicos o digitales consultados, seguirán dándose en forma lineal o no, según esa misma caracterización de la persona que realiza la búsqueda.

Tras todo este proceso, que es cíclico, la persona incrementará tanto sus conocimientos (estructuras de conocimientos), habilidades y actitudes hacia la temática de la información misma sobre la que realizaba la búsqueda, como respecto a la información y la búsqueda, la calidad de la información (alfabetización informacional) y las tecnologías que se lo posibilitaron (alfabetización digital, *Web 2.0* como temática, medio de formación y fuente de información).

III. Orientaciones desde los MCI para la alfabetización informacional y los servicios de información Web 2.0

Considerando el modelo integrador propuesto, éste, al interrelacionarse con la alfabetización informacional y la *Web 2.0* (desde la perspectiva de la teoría de la actividad y la acción mediada),³ conduce a considerar los siguientes “puntos de encuentro” —siguiendo en el lema de este Coloquio— que desde las bibliotecas se deberían tener muy en cuenta para implementar, desarrollar, modificar y evaluar: sus programas de alfabetización informacional y los medios tecnológicos de formación-autoformación utilizados y las nuevas fuentes de información y los servicios de información apoyados en tecnologías *Web 2.0*⁴:

-
3. Burke (1969), Vygotski (1977, 1978, 1979), Il'enkov (1977, 1982), Leontiev (1983), Talizina (1988), Wertsch (1988, 1999), Jorba (1994, 1997), (Nardi, 1996), Kuutti (1996), Bodker (1989, 1991), (Tulviste, 1999), Cole (1999, 2002), Engeström (2001), Zincheo (2002), Ryder (2007), Wilson (2006), University of Helsinki (2007), entre otros.
 4. Teniendo en cuenta que los modelos de comportamiento informacional son uno de los aportes teóricos más desarrollados durante las últimas décadas en las ciencias de la información y áreas afines, pero poco aplicado a los programas de ALFIN y al diseño de servicios de información digital (Jesús Lau, 2006. Comunicación personal)

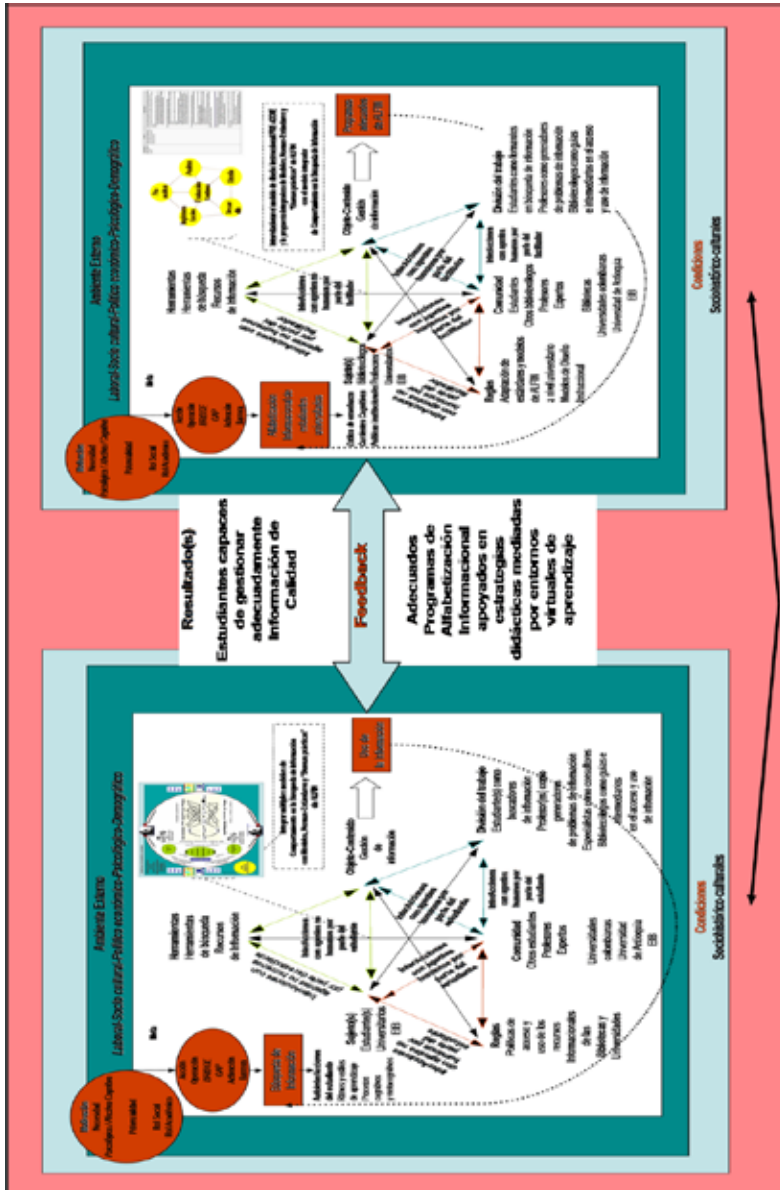


Figura 5. Escenarios-sistemas de actividad de ALFIN Interrelacionados. Elaboración propia.

IV. Conclusiones

Si consideramos las distintas interrelaciones presentadas entre los modelos de comportamiento informacional, la alfabetización informacional y la *Web 2.0*, se puede concluir:

La necesidad de ampliar los diagnósticos (estudios de usuarios) que generalmente se utilizan desde las bibliotecas para conocer al usuario (cuando se hacen...), más allá de su realización habitual en forma genérica con datos sociodemográficos, sino profundizando en sus comportamientos, en sus competencias, pues las nuevas dinámicas de formación activa (aprendizaje basado en problemas, en proyectos, zona de desarrollo próximo, etcétera) es decir, desde una perspectiva socioconstructivista, implican la personalización, es decir, reconocer que toda formación en ALFIN se debe basar en los conocimientos y experiencias previas, así como en los aprendizajes significativos de los usuarios. A su vez, el uso o no de servicios de información digital basados en *Web 2.0*, su uso adecuado y eficiente, dependerá igualmente de ese conocimiento, re-conocimiento de los usuarios, es decir, no basta con “suponer” que a los usuarios les gustaría tener servicios de información soportados en *blogs*, *wikis*, Facebook, etcétera por que son la “generación Google”, sino que es necesario analizar qué diferencia hace la prestación de esos servicios de información por *Web 2.0*, qué se puede potenciar-reorientar en los comportamientos informacionales detectados previamente en los usuarios en interrelación con dichas tecnologías, etcétera.

La alfabetización informacional ha desarrollado modelos pedagógicos (Big 6, Big Blue, Bruce, Kuhlthau...) y estándares (ACRL, ANZIL, SCOUNL, DHI Ciudad Juárez...), que hasta el momento han marcado la evolución de los programas de ALFIN en las bibliotecas. No obstante, cuando se analizan estos programas se encuentra que sólo en muy pocas ocasiones retoman aspectos fundamentales como: cuáles son los conocimientos y experiencias previas de los usuarios con la información, sus comportamientos informacionales (Uribe, 2008), y de estos comportamientos, cuáles a la luz de los modelos y estándares son adecuados y no tanto, y así orientar de manera más personalizada la formación de ese usuario o de ese grupo de usuarios que comparten unos semejantes comportamientos informacionales, tanto para las estrategias pedagógicas a seguir con ellos, los énfasis en determinados estándares para que trabajen su formación-autoformación (cuál es su modelo de comportamiento informacional idóneo y preferido, con el que se identifican, qué competencias

según los estándares les falta desarrollar más),[□] y las mediaciones tecnológicas adecuadas para esa formación-autoformación (plataformas de *e-learning*, integración educativa, herramientas *Web 2.0*, etcétera.).

Cuando se revisan los programas de ALFIN que se llevan a cabo alrededor del mundo en diferentes bibliotecas, especialmente las universitarias que es donde ha habido más desarrollo (Uribe, 2008; 2009b), se identifica que muchas veces no se asumen todas las acciones que implica la ALFIN, sino que se quedan en la formación para localizar, seleccionar, recuperar, organizar y evaluar la información, pero muy pocas veces van más allá, acogiendo lo que implica producir, compartir y divulgar, y es allí donde la *Web 2.0* tiene un gran papel. Por un lado, los diferentes servicios basados en la *Web 2.0* son fuentes cuya información es preciso localizar y seleccionar; pero, a la vez, son el principal medio —o el más fácil por ahora— en el que los estudiantes pueden publicar (con sus aciertos y desaciertos) la “nueva” información que tras el proceso de gestión de información y del conocimiento de la información han generado, por lo que formarse en el uso de las herramientas *Web 2.0* implica que las mismas sean —como se ha repetido— un contenido de formación y un medio de formación-autoformación en ALFIN; así como un soporte en servicios de información digital y una fuente de información a considerar o no, según los criterios de selección y la necesidad de información y su satisfacción en un momento y contexto determinado, que es el principio y fin de todo programa-proceso de formación en ALFIN y de todo servicio de información digital; es decir, el motor o no de los comportamientos informacionales de los usuarios.

Bibliografía

- BODKER, S. (1989). *A human activity approach to user interfaces*, Human Computer Interaction.
- BODKER, S. (1991). *Through the Interface: A Human Activity Approach to User Interface Design*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- COLE, M., ENGSTRÖM, Y. y VÁSQUEZ, O. (2002). *Mente, cultura y actividad. Escritos fundamentales sobre cognición humana comparada*. México, DF: Oxford University Press México.
- COLE, M. (1999). “Psicología cultural. Una disciplina del pasado y del futuro”. Madrid: Ediciones Morata. p. 136-137.
- ENGSTRÖM, Y. (2001). “Los estudios evolutivos del trabajo como punto de referencia de la teoría de la actividad: el caso de la

- práctica médica de la asistencia básica”. En CHAIKLIN, S. & LAVE, J. *Estudiar las prácticas. Perspectivas sobre actividad y contexto*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- FISHER, ENDERLEZ y MCKECHNIE. (2006). *Theories of information behavior*. Estados Unidos: Information Today. 2da. Edición. 432 p.
- IL'ENKOV, E. V. (1982). *The dialectics of the abstract and the concrete in Marx's 'Capital'*. Moscú: Progress.
- IL'ENKOV, E. V. (1977). *Dialectical logic: Essays in its history and theory*. Moscú: Progress.
- JORBA, J. y CASELLAS, E. (ed.) (1997). *Estrategias y técnicas para la gestión social del aula: La regulación y la autorregulación de los aprendizajes*. Madrid Editorial Síntesis e ICE-UAB (Institut de Ciències de l'Educació-Universidad Autónoma de Barcelona). Volumen I.
- JORBA, J. y SANMARTÍ, N. (1994). *Enseñar, aprender y evaluar: un proceso de regulación continua*. Madrid: Centro de Investigación y Documentación Educativa, CIDE, Ministerio de Educación y Cultura.
- KUUTTI, K. (1996). “Activity theory as a potential framework for human computer interaction”. In B. A. NARDI Ed., *Context and Consciousness: Activity theory and Human Computer Interaction*, pp. 17-44 Cambridge, MA: MIT Press.
- LEONTIEV, A., (1983). *El desarrollo del psiquismo*, Akal, Madrid.
- Nardi, B. Ed. (1996). *Context and Consciousness: Activity Theory and Human-Computer Interaction*. Cambridge, MA, MIT.
- PETTIGREW, K. E., FIDEL, R., & BRUCE, H. (2001). “Conceptual frameworks in Information behavior”. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 35, 43-78.
- RYDER, M. *Instructional Design Models*, School of Education, University of Colorado at Denver <http://carbon.cudenver.edu/~mryder/reflect/idmodels.html> (Consultado el 18 de agosto de 2007).
- TALÍZINA, N. F. (1988). *Psicología de la enseñanza*. Moscú: Editorial Progreso.
- TULVISTE, P. (1999). “Activity as an explanatory principle in cultural psychology”. En Seth Chaiklin; Mariane Hedegaard, et al. (Eds.), *Activity theory and social practice* (pp. 66-78). Aarhus N, Dinamarca: Aarhus University Press.
- UNIVERSITY OF HELSINKI. Center for Activity Theory and Developmental Work Research. *Cultural-Historical Activity Theory*. <http://www.edu.helsinki.fi/activity/pages/chatanddwr/chat/> (Consultado el 3 de julio de 2007)

- URIBE, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en Alfabetización Informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario. Caso Escuela Interamericana de Bibliotecología Universidad de Antioquia* (Tesis). Maestría Informática Educativa). Universidad EAFIT. <http://eprints.rclis.org/15301/>.
- URIBE, A. (2009a). "Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización informacional: propuesta de macro-definición". *Acimed* 20 (4). http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_4_09/aci011009.htm (Consultado el 10 de octubre de 2009).
- URIBE, A. (2009b). "La alfabetización informacional en la universidad. Descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN. Caso Universidad de Antioquia". *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Universidad de Antioquia. Vol. 33. No. 2, 2009. (En proceso de edición-impresión).
- WERTSCH, J. (1988). *Vygotsky y la formación social de la mente*. Buenos Aires: Paidós.
- WERTSCH, J. (1999). *La mente en acción*. Buenos Aires: Aique.
- WILSON, T. D. (2000). "Human information behavior. Informing Science", 3(2), 49-55. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf> (Consultado el 11 de agosto de 2007).
- WILSON, T. D. (2006). "A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory". *Information Research*, 11 (4) paper 260 <http://InformationR.net/ir/11-4/paper260.html> (Consultado el 11 de agosto de 2007).
- VYGOTSKY, L. S. (1977). *Pensamiento y lenguaje*. Buenos Aires: La Pléyade.
- VYGOTSKY, L. S. (1978). *Mind in society*. Cambridge: Harvard University Press.
- VYGOTSKY, L. S. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona. Crítica.
- ZINCHECO, V. P. (2002). "Ideas de Vygotsky sobre las unidades para el análisis de la mente". En: COLE, M., ENGSTRÖM, Y., y VÁSQUEZ, O. (2002): *Mente, cultura y actividad. Escritos fundamentales sobre cognición humana comparada*, México: Oxford University Press México.

De los ficheros a las redes sociales: ¿cómo ha cambiado el negocio?

FEDERICO SANCHO

*Instituto Interamericano de Cooperación
para la Agricultura (IICA)
Costa Rica*



Resumen

La experiencia del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) como organismo internacional especializado en la agricultura desde 1943 y la vida rural en el hemisferio americano, nos ha permitido involucrarnos en procesos que han transformado servicios de información de ficheros a los más recientes modelos vinculados con las redes sociales en Internet. Nuestra historia nos ha llevado a convivir con bibliotecas que viven bajo condiciones limitadas, por dinero, tecnología, colecciones, entre otros recursos, lo que ha propiciado que la creatividad florezca en cuanto a soluciones, siendo siempre precavidos con el uso de las inversiones, pero sacando el mayor provecho del capital humano y las redes nacionales de información como actores principales. Una presentación motivadora frente a varias iniciativas en materia de integración de redes, educación a distancia, catálogos nacionales, bibliotecas digitales y repositorios en América Latina y el Caribe, unida a la experiencia de trabajo reciente con el programa de *Google Books* que ha representado nuevas formas de ver las cosas. Se reconoce la importancia de las tecnologías de información, pero no se coloca por encima de la tarea privilegiada de los arquitectos de la información: los bibliotecarios, quienes son los llamados a actuar con gestión de información en una desorganizada y abundante sociedad del conocimiento.

Palabras clave: bibliotecas, servicios de información, bases de datos, publicaciones, redes sociales, Internet, automatización y tecnologías de la información.

Introducción

En un mundo donde Internet ha venido a transformar la vida de muchos, si no todos los sectores políticos, productivos y culturales de las naciones, cabe preguntarse hasta dónde aquello que en el pasado resultaba práctica imprescindible o incuestionable, hoy ya no es más necesario o requiere de fuertes transformaciones. La industria de la información no es ajena a ello: librerías, editores, bibliotecarios, comunicadores y periodistas se enfrentan periódicamente a la duda de si su negocio sobrevivirá o no, producto de Internet y su evolución. Incluso los mismos gestores de la *Web*, los informáticos o ingenieros en computación verán modificadas sus formas de trabajo frente a las nuevas oportunidades que brinda ya el *cloud computing* y la autosuficiencia de los individuos que trabajan colaborativamente con herramientas de tipo *Web 2.0*.

Adicionalmente, las bibliotecas se encuentran frente a dos importantes retos: la reducción de los presupuestos comparativamente con los costos de adquisición de material, y la limitación de procesamiento frente al incremento de contenidos en la *Web*.

Es necesario entonces hablar de nuevos modelos de negocio: ¿Cuál es el modelo de negocio de las bibliotecas en un mundo global y digital? ¿Hacia quiénes va dirigido mi servicio? ¿Cómo adiciono valor a mis usuarios?

Por modelo de negocio se entiende la forma en que una organización captura, crea y entrega valor a sus “clientes” manteniéndose así relevante frente a sus necesidades o expectativas. Como mínimo, el modelo incluye una visión clara (qué queremos ser); una misión (nuestra tarea principal) y una estrategia que indique adecuadamente los objetivos estratégicos, su foco y valor agregado sacando provecho de las tecnologías de información y comunicación. Si lo anterior no está claro, las posibilidades de navegar a la deriva pueden acarrear consecuencias fatales para nuestro negocio: el de la gestión de información, así como para el prestigio de una organización.

A continuación presento una breve descripción del entorno digital en el que nos movemos, la producción de contenidos (al menos en el agro y afines) y la realidad de un continente que aún se encuentra lejos de estar conectado (sobre todo en zonas rurales, donde la

estadística todavía es escueta). El punto de partida será el usuario y esperamos se mantenga presente a lo largo de este documento, mostrando así la experiencia y la intención del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) para mantener la gestión de información como negocio de muchas organizaciones en América Latina y el Caribe, pasando de los antiguos ficheros a lo que hoy son las redes sociales, conscientes de que el recurso información es parte fundamental en los innovadores procesos de desarrollo que nuestra sociedad demanda.

El mosaico de usuarios: punto de partida

Tener un modelo de negocio con una visión, misión y estrategias claras, para cualquier organización representa, en primera instancia, conocer y servir bien a su “cliente”. Las bibliotecas, sean públicas o privadas, como prestadoras de un servicio tienen la obligación de conocerlos bien y saber de sus necesidades para así dotarlos de un conocimiento con valor.

Desde el punto de vista de un usuario, las bibliotecas (dependiendo de si son públicas, académicas o especializadas) tienen que atender una variedad de “clientes” y según se presente ese público meta (o potencial) los grados de complejidad aparecerán para cumplir así con la loable tarea de dotar de información relevante y oportuna. No es lo mismo atender las demandas de un tomador de decisión (a veces experto conectado), que responder a las demandas de un investigador o estudiante que requiere precisión frente a sus trabajos. Es interesante y a veces utópico buscar respuestas a las necesidades de información de habitantes rurales, por ejemplo agricultores, pues muchas veces no cuentan con las competencias o recursos para sacar provecho de la llamada “sociedad del conocimiento”. Y es en este tipo de población donde las bibliotecas y el IICA mismo desempeñamos un papel clave como gestores de información y extensionistas del conocimiento. No podemos perder de vista que en el hemisferio americano, con una población cercana a los 600 millones de personas, más de 400 millones aún no cuentan con conexión a Internet. A nivel global se registran 1,500 millones de personas que ya sacan provecho de la *Web*, sin embargo, todavía 75% de la población mundial permanece desconectada (Boyer, 2009).

La conectividad de los usuarios es un factor importante y según datos del buscador Google el “consumidor” invierte al menos 14 horas por semana en Internet, cantidad similar a la que tradicionalmen-

te se gasta frente al televisor. También toma más relevancia la idea del “prosumidor”,¹ es decir ya no sólo la de un individuo receptor de información, sino la de un individuo en su capacidad de producir contenidos y compartirlos con otros. El ejercicio de la comunicación se robustece con la venida de las tecnologías de *Web 2.0*.

El contenido y el terreno digital

Ya asimilada la idea de que el usuario es el centro del modelo de negocio, que consume y que produce, resulta importante reconocer el terreno en el que nos movemos desde el punto de vista de la misión: gestión de información para todos. Hoy Internet duplica su tamaño cada año, pues se alimenta de al menos 7 millones de documentos diariamente y 183 mil millones de correos enviados al día. Adicionalmente, más de 1,000 nuevos libros científicos son publicados diariamente según señala la empresa editorial Elsevier.²

Se estima que el tamaño de Internet ronda los 12 mil millones de sitios *Web*, lo que demuestra su abundancia y dificultad para quien en su sano juicio —y años de vida por delante— aspire a conocer la totalidad de su contenido. Otro dato interesante presentado por la empresa Elsevier apunta que, por día, existe suficiente material escrito para mantener a un investigador ocupado durante 460 años. Antes, el negocio de la gestión de información no sólo era unidireccional sino que era claramente finito, hoy esto ya no es posible.

No obstante esa abundancia, cuando hablamos de producción científica —específicamente artículos publicados en la base de datos *Scopus*—, paradójicamente la cantidad de publicaciones no parece tan abundante. Estamos hablando de corriente primaria, pero los números que se muestran en la tabla 1 indican cifras pequeñas comparativamente con países grandes en cuanto a la producción en agricultura y ciencias biológicas.

-
1. Término utilizado por varios autores para referirse a un nuevo consumidor que además tiene la capacidad de producir y compartir contenidos. Prosumidor = consumidor + productor. Véase McLuhan, Nevitt y Toffler.
 2. www.elsevier.com.

Tabla 1
Producción científica en agricultura en el periodo 1997-2007

	<i>País</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Publicaciones citables</i>	<i>Citas</i>	<i>Autocitas</i>	<i>Citas por publicación</i>	<i>Factor H</i>
1	Brasil	35,896	35,479	170,015	65,139	5.98	78
2	México	15,240	15,011	87,019	24,844	6.66	65
3	Argentina	14,317	14,128	84,205	27,256	6.62	68
8	Costa Rica	1,728	1,708	9,100	1,699	5.63	35
12	Panamá	922	901	11,263	1,539	15.5	45
17	Guatemala	233	221	1,553	115	6.65	16
21	Honduras	152	152	1,205	74	7.98	17
22	Nicaragua	127	125	725	60	6.8	13
29	El Salvador	71	71	322	14	4.42	10
30	Belice	66	66	471	41	8.99	11

Fuente: <http://www.scimagojr.com>. SCImago Research Group, Copyright 2007-2009. Data Source: Scopus®

El primero en la lista para el periodo 1996-2007 es Estados Unidos con más de 350 mil documentos, mientras Brasil, el primero en América Latina, se encuentra diez veces más abajo. La situación del resto de países se explica por sí sola observando la tabla. Hay entonces, como ya mencionamos, una pregunta relacionada con la capacidad de los países de la región para producir material o incrementar su volumen visible en publicaciones arbitradas, así como la capacidad de bibliotecas con presupuestos limitados a acceder a este material que no sólo tiene un alto valor intelectual sino económico.

Recuperemos la idea del productor de contenidos “prosumidor” y la gran cantidad de conocimiento que se genera diariamente. Ello nos lleva al segundo reto de valorar la capacidad de las organizaciones para recuperar y organizar su memoria institucional, sean éstas publicaciones o literatura gris originales con también un número de colaboradores limitados. No es extraño escuchar historias de organizaciones que aún no recuperan ese conocimiento, en ningún tipo de formato (digital o físico) erosionando así el potencial de crecer con líneas de base bien definidas y evitando la duplicación en la investigación, transferencia o generación de conocimiento. Son pocas las instituciones que mantienen vínculos activos entre sus editoriales y sus bibliotecas, por lo que allí también hay un espacio de encuentro para asegurar que la memoria institucional se preserve y se comparta.

Hoy todo nace digital, razón por lo que nuestros repositorios o manejadores de contenido deben contemplar ya material de texto, numérico, multimedia, fotografías, audios o videos en *full text*. Esta es una tarea obligatoria de las bibliotecas y de ello dependerán otros procesos de mayor complejidad como la gestión del conocimiento; no hacerlo representaría perder ya una importante oportunidad que ofrece la era digital. Podemos empezar ya o esperar otra década, cuando las preguntas sean otras y cuando las oportunidades para acercarnos a los usuarios por la vía digital hayan sido superadas.

¿Qué tan (des)conectados estamos?

Tal como se muestra en los anexos de este documento, los números relacionados con la conectividad no son tan positivos si nos referimos a los totales de la población que participan del uso y aprovechamiento de las tecnologías.

Según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)³ (2009), países como México, Argentina, Costa Rica, Uruguay, Chile y Brasil superan 10% de los hogares con acceso propio a Internet, mientras a nivel de usuarios por cada 100 habitantes el continente oscila entre 6.9% en El Salvador y 34.4% en Chile.

Si de tecnologías se trata, son prácticamente estos mismos países los que lideran la estadística de hogares con acceso a un computador, sumando a Ecuador que aparece en las posiciones altas. Los expertos reconocen en la telefonía móvil el medio con mayor penetración sobre todo en comunidades rurales (este es el motivo por el que en los anexos se incluyen algunas cifras relacionadas con el acceso de hogares a telefonía móvil). En ese sentido varía un poco la lista de países que encabezan la estadística, entre ellos: Paraguay y Colombia con más de 70%, lo que los metería de lleno en el mundo digital si se aprovecharan mejor esas tecnologías.

La conectividad es importante pero no puede ser el único factor a considerar, es necesario que se propicie una adaptación tecnológica que se utilice de la mejor manera; más importante es reforzar la dotación de contenidos de calidad que satisfagan las necesidades de los “clientes”. Allí está el espacio. Entonces para las bibliotecas innovadoras cabe preguntarse: ¿Cuántas ya han utilizado o utilizan la telefonía móvil para acercarse a sus usuarios? ¿Qué tan involucradas están no sólo en los procesos de alfabetización informacional sino de alfabetización tecnológica? ¿Serán las bibliotecas las llamadas a incrementar el uso de las computadoras, el teléfono móvil e Internet? ¿Quiénes promueven las plataformas *Web 2.0*?

Algunas soluciones en las que el IICA participa

El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) es la agencia especializada del sistema interamericano para la promoción del desarrollo rural, la seguridad alimentaria y la competitividad agrícola.

Saber que Internet existe y que puede ser un medio masivo para darle oportunidad a miles de personas de acceder y utilizar conocimiento es una meta por alcanzar para todos los que trabajamos por el desarrollo de nuestros países. Reconocer que mucho de ese conoci-

3. Sistema de Información Estadístico de TIC. Cálculos de OSILAC basados en encuestas de hogares de 2007.

miento se alberga en papel⁴ y en nuestros anaqueles llevó al IICA a iniciar procesos de digitalización, con ayuda del Departamento de Agricultura de Estados Unidos, de aquellas colecciones especiales, por ejemplo la revista *Turrialba*, publicada por el IICA entre 1950 y 1995.

Turrialba consideró manuscritos, originales de investigación, comunicaciones técnicas y revisiones de literatura sobre ciencias agrícolas y afines, redactados con exactitud, brevedad y claridad. Se publicaron 2,461 artículos inéditos sobre resultados de investigación obtenidos en América Latina y el Caribe relacionados con agricultura tropical principalmente. Esta publicación fue indizada por los mejores servicios de información tal como *Science Citation Index*, *CABI*, *Agrinter*, *Current Contents*, entre otros.

Este primer ejercicio dio pie a lo que hoy es la Biblioteca Digital del IICA, donde el Instituto resguarda y pone a disposición todo el material en ese formato. Más de 200 títulos de publicaciones se ingresan anualmente a la colección de la biblioteca digital, que se construye como una salida del mismo catálogo de la biblioteca híbrida, aprovechando el trabajo de análisis y clasificación de décadas realizado por procesos técnicos, lo que a su vez se vincula con el sitio *Web* de la organización: www.iica.int, y recuperable como base de datos por medio de Google Académico. La unión entre la editorial y la biblioteca se ha establecido.

No obstante lo anterior, bastaron unos pocos meses para darnos cuenta que con recursos limitados como los nuestros, continuar un proceso de digitalización agresivo sería una tarea de años y poco factible financieramente, debido a los miles de documentos disponibles en la colección. El paso a seguir fue identificar un potencial socio que compartiera la visión del IICA de hacer accesible nuestro conocimiento gratuitamente, algo que encontramos en la empresa Google Inc., con quien el IICA ha logrado la digitalización de sus más de 25 mil archivos históricos con inversiones razonables y en un periodo menor a seis meses.

La alianza se ha ampliado al Servicio de Información y Documentación Agrícola de las Américas (SIDALC), que une a más de 253 bases de datos de 172 bibliotecas universitarias y especializadas en el sitio www.sidalc.net. Como una de las fuentes de información para el sector agrícola y pecuario más importantes a nivel global, el SIDALC posee en su colección cerca de 2.2 millones de referencias y más de

4. Más de 80% del conocimiento aún se encuentra en formato papel.

100 mil documentos a texto completo. Participar de Google Académico llevó a este servicio a incrementar su número de visitas de 3,000 al mes a más de 45 mil diarias. Su meta es continuar creciendo en socios y convertirse en la mayor alianza de información agrícola del hemisferio.

Adicionalmente, la experiencia del IICA de digitalización con Google se ha puesto a consideración de todos nuestros socios que tienen interés en compartir sus colecciones originales y fortalecer así sus contenidos dentro de sus bibliotecas digitales. Ello ya se discute con las diferentes redes de información y bibliotecas agrícolas en el hemisferio.

Pero, ¿cómo se ha construido el servicio internacional del SIDALC? Esta iniciativa, que se gestó en 1999 con el apoyo de la Fundación Kellogg's, permite apoyar en primera instancia a las instituciones individuales en la automatización de sus catálogos y su posterior integración a catálogos mayores a nivel interinstitucional, nacional, regional y hemisférico. Esta integración sucede utilizando la herramienta WebAGRIS, desarrollada por la FAO y sustentada en motores WWW-ISIS desde hace varias décadas.⁵

Como ya se indicó, el SIDALC ha apoyado en la integración de bases de datos fortaleciendo o creando así redes nacionales de información agrícola que lideran catálogos nacionales o bibliotecas digitales que a su vez permiten la creación de subproductos como centros de recursos de información especializados o paquetes de información como los que ya operan para la Comisión Interamericana de Agricultura Orgánica o INAFORESTA, quienes frente a un tema específico se recupera todo lo que esté relacionado. Esta oportunidad permite a las bibliotecas segmentar sus catálogos según temáticas, facilitando así la vista y uso de información por parte de usuarios interesados.

Otras áreas de trabajo en las que el IICA se ha involucrado tienen que ver con la promoción de bancos de información especializados

5. WebAGRIS es un sistema completo multilingüe basado en Internet para la elaboración y difusión de insumos de datos distribuidos (por medio de Internet o el CD-ROM) de información bibliográfica agraria. WebAGRIS permite también enlazar con documentos disponibles en formato electrónico. Se basa en normas comunes de insumos de datos (estructura de datos estándar de metadatos) y formatos de difusión (formatos de exportación (XML, HTML, ISO2709)), así como planes de categorización por temas y tesauros, por ejemplo, AGROVOC. Tomado del sitio *Web*: www.fao.org.

para el sector agropecuario, como es el caso del proyecto “*TEEAL: Biblioteca en una caja*” de la Universidad de Cornell, en Nueva York, en acuerdo con editoriales, la que dota a ciertos países elegibles a nivel mundial de una colección seleccionada de 162 títulos de revistas entre 1993-2008. Gracias a él, hoy un número de organizaciones que no podrían adquirir bases de datos comerciales tienen posibilidades de facilitar materiales a texto completo a sus usuarios.

Por último, el IICA, en alianza con un grupo de organizaciones internacionales como la FAO, entre otros, ha brindado capacitaciones a distancia en gestión de información por medio del repertorio de recursos de información IMARK. También el paradigma de lo presencial se ha variado, dando oportunidad a un mayor número de usuarios de beneficiarse. Los cursos que ha brindado el IICA se desarrollan en el entorno virtual de aprendizaje MOODLE (plataforma abierta), en cursos que van desde una semana hasta dos meses. Estos son:

- Estrategias de información para el desarrollo.
- Gestión de documentos electrónicos.
- Bibliotecas digitales y digitalización.
- RSS⁶ para organizaciones agroforestales.

Y es precisamente este último el que nos acercó como IICA a sacar provecho del universo de opciones que las tecnologías *Web 2.0* e iniciar proyectos pilotos con herramientas como *blogs* para mantener una bitácora de las acciones más relevantes de una biblioteca, como *Twitter*⁷ (*micro-blogging* que utiliza la biblioteca en la Sede Central para notificar sobre acciones o temas de interés en tan sólo 140 caracteres), para informar de manera a tiempo real sobre las situaciones de su biblioteca, como *wiki* para la construcción en conjunto con nuestros socios para desarrollar proyectos como los *thesaurus* (compartir conocimientos alrededor de las diversidades del lenguaje español) y como *Facebook*⁸ (que posee una amplia gama de aplicaciones que motivan a la interacción) para ir creando una comunidad de “fans” interesados, y *NING*⁹ para generar redes sociales temáticas

6. RSS es una familia de formatos de fuentes *Web* codificados en XML. Se utiliza para suministrar a suscriptores de información actualizada frecuentemente. El formato permite distribuir contenido sin necesidad de un navegador, utilizando un *software* diseñado para leer estos contenidos RSS. Fuente: Wikipedia.

7. Posee más de 10 millones de usuarios.

8. Posee más de 300 millones de usuarios.

9. Más de 1.5 millones de redes existen hospedadas en NING.

que sirvan de espacios de comunicación para integrar más a los usuarios que ya son activos con ellos. Se muestra así la oportunidad de acercarnos a los usuarios, ellos ya están allí... ¿Y nosotros?

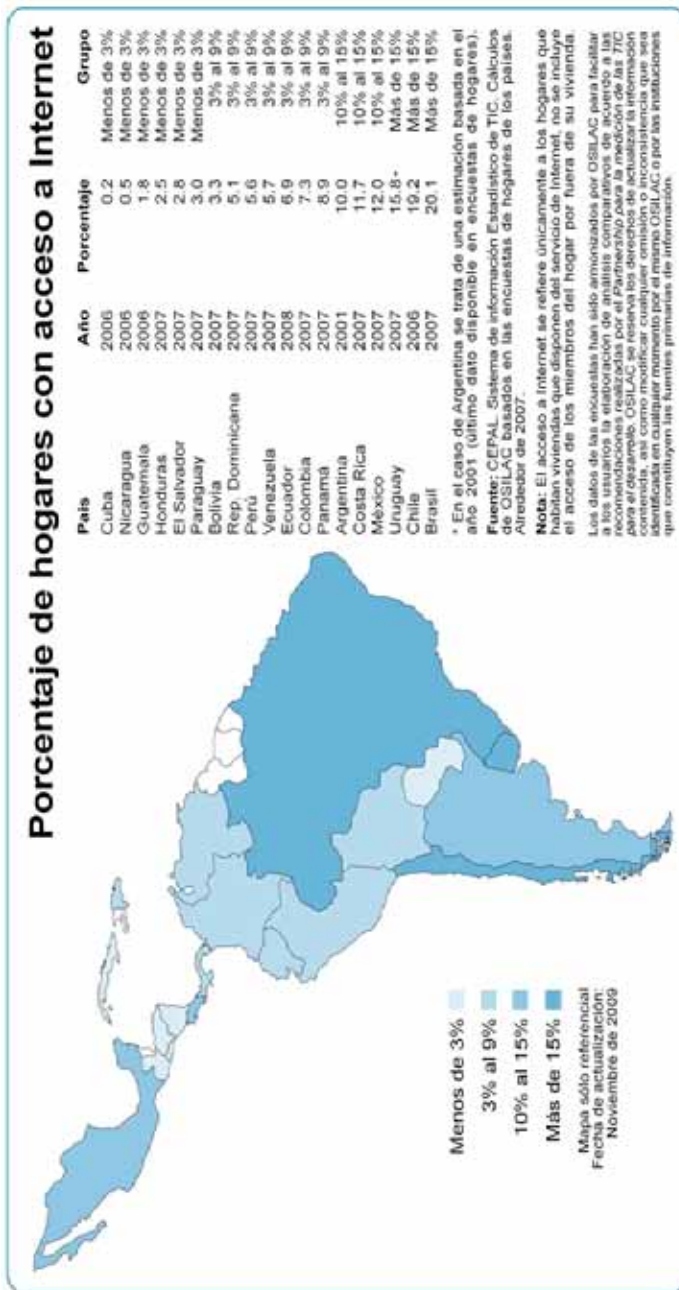
Conclusiones

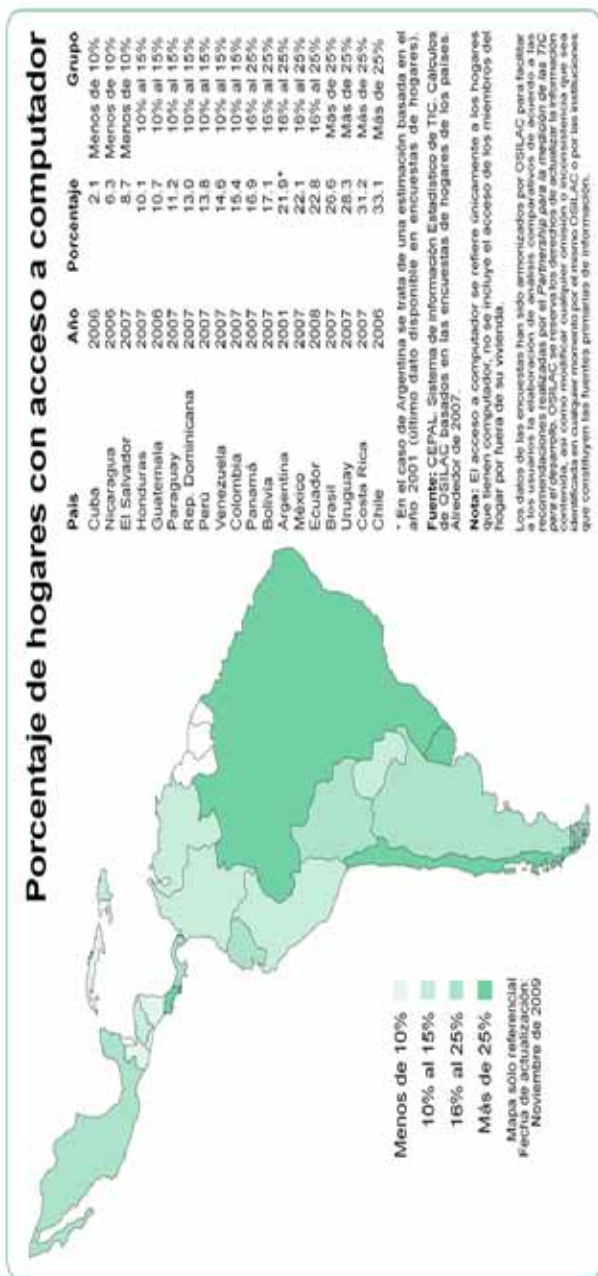
- Definir hacia dónde queremos ir es el primer paso.
- La visión etimológica de “biblioteca” como “guarda-libros” ya ha sido ampliamente superada, el rol de éstas y sus profesionales tiene que ver más con su capacidad de ofrecer servicios de información sacando provecho de la diversidad de medios digitales y sin importar sus formatos
- Frente a la abundancia de información y el nuevo papel del productor del conocimiento, las bibliotecas deben recurrir a la especialización, sacando provecho de sus servicios, colecciones y usuarios
- Las bibliotecas deben liderar procesos relacionados con la recuperación de la memoria institucional, en el caso de bibliotecas universitarias y especializadas, de la producción de conocimientos de sus investigadores, mientras las bibliotecas públicas deben encargarse del acontecer propio de su región o provincia. El vínculo con la editorial es urgente.
- Tener una visión de los clientes únicamente como consumidores limita las posibilidades de generar ciclos completos de gestión de información, sobre todo identificando contenido relevante producido a nivel local
- La conectividad sigue siendo limitada en la región por lo que se requieren mayores esfuerzos para incrementar la participación efectiva de todos los actores en el mundo digital, asegurando el acceso a conocimiento relevante. El nivel de acceso que ha tenido la telefonía móvil significa una oportunidad para vincularse mejor a los usuarios
- La digitalización es una de las mayores oportunidades que se les presenta a las bibliotecas, similar a los cambios que se dieron cuando muchas unidades de información pasaron de sus ficheros a la automatización y de ésta a la disponibilidad en *Web*. Cómo enfrentar la tarea será parte de la decisión urgente que las organizaciones deben tomar en el corto plazo
- La automatización de catálogos fue un primer paso, luego llegó la puesta en línea de esos catálogos y la construcción de bibliotecas digitales. Las posibilidades del *Web 2.0* son el nuevo paso

para acercar a un tipo de usuarios que ya es dependiente de estos medios.

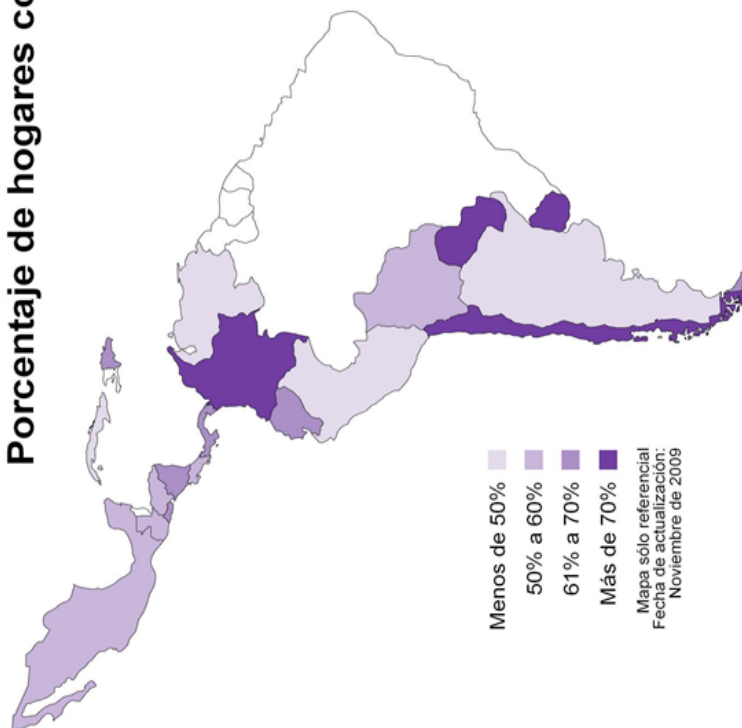
Bibliografía

- Boyera, Stéphane (2009) “Making the Web more mobile”. En: *ICT UPDATE*, número 51, octubre 2009. Países Bajos.
- Collins D. y Rukstad M. (2008). “Can you say What your Strategy Is?”. En: *Harvard Business Review*, abril 2008, volumen 86, número 4. EEUU.
- Corwin S., Hartley E. y Hawkes H. (2009). “The Library Rebooted”. En *Strategy Business*, número 54, Spring 2009. EEUU.
- SCImago. (2007). SJR — SCImago Journal & Country Rank. Consultado en noviembre 30, 2009, en: <http://www.scimagojr.com>
- Sutter John (2009). “The library’s future, with or without books”. En CNN.com consultado el 28 de octubre, 2009.





Porcentaje de hogares con acceso a telefonía móvil



País	Año	Porcentaje	Grupo
Cuba	2006	1.1	Menos de 50%
Argentina	2001	21.3*	Menos de 50%
Perú	2007	42.4	Menos de 50%
Venezuela	2007	43.4	Menos de 50%
Guatemala	2006	54.8	50% a 60%
México	2007	55.2	50% a 60%
Bolivia	2007	57.0	50% a 60%
Honduras	2007	58.4	50% a 60%
Costa Rica	2007	59.6	50% a 60%
Nicaragua	2006	61.7	61% a 70%
El Salvador	2007	65.0	61% a 70%
Rep. Dominicana	2007	67.1	61% a 70%
Panamá	2007	69.0	61% a 70%
Ecuador	2008	69.9	61% a 70%
Uruguay	2007	70.8	Más de 70%
Colombia	2007	71.5	Más de 70%
Paraguay	2007	75.0	Más de 70%
Chile	2006	83.8	Más de 70%

* En el caso de Argentina se trata de una estimación basada en el año 2001 (último dato disponible en encuestas de hogares).

Fuente: CEPAL. Sistema de información Estadístico de TIC. Cálculos de OSILAC basados en las encuestas de hogares de los países. Alrededor de 2007.

Nota: Se incluyen los hogares donde por lo menos uno de sus miembros utiliza la telefonía móvil

Los datos de las encuestas han sido armonizados por OSILAC para facilitar a los usuarios la elaboración de análisis comparativos de acuerdo a las recomendaciones OSILAC para el Partnership para la medición de las TIC. OSILAC ha trabajado para asegurar la calidad de los datos y la consistencia de la información, así como modificar cualquier omisión o inconsistencia que sea identificada en cualquier momento por el mismo OSILAC o por las instituciones que constituyen las fuentes primarias de información.

La biblioteca: lugar de encuentros y desencuentros

ELSA MARGARITA RAMÍREZ LEYVA
Universidad Nacional Autónoma de México
México



Para Helen Ladrón de Guevara Cox

El tamaño importa poco: una biblioteca será grande por una determinada comunidad, aunque contenga un puñado de manuscritos, aun cuando la unidad de medida habitual en otro sitio sea el millón de libros.

Lucien X. Polastron

Quizá me engañen la vejez y el temor, pero sospecho que la especie humana —la única— está por extinguirse y que la Biblioteca perdurará: iluminada, solitaria, infinita, perfectamente inmóvil, armada de volúmenes preciosos, inútil, incorruptible, secreta.

Jorge Luis Borges

Preámbulo

La biblioteca es una institución cultural y social y, como lo sostiene Jesse Shera, un elemento del sistema total de comunicación por medio del cual las sociedades preservan, organizan, transmiten y reciben contenidos culturales e informaciones indispensables para su cohesión, organización, desarrollo y evolución. Precisamente, los acervos bibliográficos y documentales son el continente de los testimonios y los saberes que dan cuenta del pensamiento y formas de vida de una multiplicidad de culturas, que nos anteceden también de las contemporáneas. A la vez, esos objetos que integran los acervos son evidencias que asimismo nos comunican las transformaciones

propiciadas por las variaciones de factores políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos en los diferentes momentos y sociedades, pues éstos han orientado las innovaciones textuales, la evolución en las formas y la materialidad de los soportes en la producción, distribución, hasta los modos de apropiación y uso de los objetos; así como las mudanzas en las prácticas de lectura de las distintas épocas y sociedades.

De igual manera, en las bibliotecas se identifican momentos o hechos trascendentales y coyunturales que han dado lugar a evoluciones y retracciones en su trayectoria, en parte se debe a las ideologías e idealizaciones que acompañan a la palabra escrita, de igual manera a las innovaciones tecnológicas y a las prácticas de lectura que inciden en las funciones bibliotecarias. En el origen de la biblioteca su tarea estaba orientada al almacenamiento y resguardo de bienes documentales, en etapas más avanzadas, sus actividades la extendieron a la producción de obras. Asimismo, se agregaron espacios donde se cultivaban los saberes mediante la investigación y apoyaban actividades de educación. Por ejemplo, en la Biblioteca de Alejandría se realizaba investigación y, por consiguiente, se lograba la formación de destacados científicos y pensadores; allí florecieron diversas ciencias y se produjeron obras que plasmaron los más diversos y actuales descubrimientos, de igual manera se preservaron obras antiguas y de otras latitudes mediante el acopio de obras confiscadas o donadas y la copia de materiales que recibían en préstamo.

No está por demás recordar la importancia que se les han otorgado a las bibliotecas desde tiempo remotos, la cual se puede encontrar en su origen mítico, que da cuenta de la trascendencia y longevidad de las bibliotecas. Polastron identifica los siguientes mitos: “el Talmud refiere la existencia de una vasta biblioteca antes de la creación del mundo. El Corán confirma que la misma existe y existirá por toda la eternidad. Y se llega aun más lejos: una biblioteca que existía, antes de que el Creador se creara a sí mismo, según los Vedas”.¹

Hacia el inicio de la Edad Media, en la creación de los monasterios la biblioteca de convirtió en uno de los ejes de la vida de sus comunidades dedicadas al estudio de las Sagradas Escrituras. Además, una de las actividades de algunas de esas bibliotecas que le dieron enorme prestigio —aparte del acopio de obras valiosas por sus con-

1. Lucien X. Polastron, *Libros en llamas. Historia de la interminable destrucción de bibliotecas*, p. 3.

tenidos, procedencia y por ser el único ejemplar y el original— fue la producción de libros, que dio lugar al florecimiento de la manufactura libresca. En los libros de aquellas épocas pueden apreciarse las manifestaciones de técnicas y especialidades como la traducción, la caligrafía, la ilustración y la encuadernación, que llegaron a convertirse en un arte. Asimismo, esas bibliotecas monásticas asumieron la responsabilidad de normar los usos y comportamientos de los lectores para quienes la lectura intensiva, es decir la relectura constante de un canon de obras, era considerada un camino a la iluminación mediante el análisis y el estudio de aspectos espirituales, en donde se hallaba el mensaje divino; posteriormente, los acervos se utilizaron como apoyo a la educación que empezó a impartirse ya en un ambiente escolástico.

El surgimiento de la biblioteca es, sin lugar a dudas, causa y a la vez efecto del proceso de civilización, el cual, a nuestro juicio, tiene dos antecedentes fundacionales relacionados con las formaciones sociales y culturales: uno es el lenguaje, considerado entre las creaciones humanas más grandiosas, resultado de un largo proceso de maduración biológica y del desarrollo de la vida comunitaria. Dichos avances favorecieron la transformación progresiva del lenguaje como un medio de comunicación, representación y transmisión de pensamientos y emociones, primero en su forma oral y de manera progresiva en su representación escrita. Esta última tuvo como origen un significado y sentido específicos para el grupo que lo creó; suponemos que paulatinamente ese trazo derivó tanto en dibujo como en escritura. El otro antecedente lo relacionamos con la valoración que las comunidades comienzan a conferirle a sus registros, inicialmente administrativos y legales, posteriormente religiosos y artísticos. Por consecuencia, surgió la necesidad de destinarle un recinto para su resguardo y seguramente, el deseo de acrecentarlos y atesorarlos como los representantes de la palabra divina y del saber.

De las bibliotecas inaugurales de las que tenemos noticia y dan prueba de lo anterior, se encuentran la de Ugarit, hoy Siria (siglo XIII a.n.e.), la de Asurbanipal, hoy Irak (siglo VII a.n.e.), la de Alejandría en Egipto (siglo III a.n.e.) y la de Pérgamo, hoy Turquía (114 y 120 n.e.). No sabemos cómo las denominaban, sin embargo, encontramos algunas referencias, por ejemplo, en Persia la llamaban “fortaleza de los escritos”; en el antiguo Egipto significaba “el tesoro de los remedios del alma”; en el México prehispánico, “la casa de los libros pintados”.

Recordemos que la designación *biblioteca* proviene de la raíz griega *byblon*, que tiene su origen en la palabra *büblös*, nombre con que se designaba al corazón del tallo de papiro y de donde se deriva *byblon*, denominación que remite al rollo de papiro.² La biblioteca era la caja y después el depósito donde se conservaban los rollos, por tanto, éstos serán el origen de la misión de resguardo del patrimonio bibliográfico, de la conservación y del acrecentamiento de los bienes bibliográficos que formaban parte de los privilegios de autoridades y de grupos selectos. Las bibliotecas expresan el deseo de sus dueños: poseer el fruto de la creatividad y del saber, a fin de aumentar el poder, pero también el placer que procura el conocimiento. Esas bibliotecas nos recuerdan la referencia de Borges de esa “extravagante felicidad de tener una biblioteca que abarque todos los libros posibles”.³

En suma, desde las primerísimas bibliotecas encontramos evidencias de la fuerza y dominio que se adquieren por contener los conocimientos y la información. Desde esas remotas épocas encontramos el poder que representa la comunicación escrita, la cual se extiende a la biblioteca y forma parte de los instrumentos de la autoridad para controlar y normar a la sociedad. Como lo señala Christian Jacob, “la biblioteca es signo e instrumento del poder moral, político, económico e intelectual, de la autoridad religiosa, de la monarquía, de la aristocracia, de la nación y de la república, desde luego también lo es del poder científico y académico”.⁴ Las bibliotecas, al contener los acervos, se convierten en una instancia poderosa, pero paradójicamente, han tenido que sortear los más diversos avatares y superado los momentos más críticos, algunas por accidente, pero otras por pasiones ideológicas o para socavar las culturas por ese eterno afán de los hombres de borrar la memoria de sus enemigos con el fin de dominarlos e instaurar sus propias leyes, y también controlar el acceso al saber y a la información, y con ello coartar la libertad de pensar y de actuar de los gobernados. Por lo mismo, muchas bibliotecas han sucumbido en las llamas; otras colecciones han sido mutiladas, desmembradas, dispersadas y hasta encerradas en inhóspitas bodegas.

2. *Idem*, p. 15.

3. Jorge Luis Borges, *La biblioteca de Babel*, pp. 75-85.

4. *Le pouvoir des bibliothèques. La mémoire des livres en Occident* / ed. Christian Jacob, pp. 16-17.

La complejidad de la biblioteca

La biblioteca es una entidad compleja, en tanto que constituye el vínculo entre dos universos: el del público y el de los materiales bibliográficos y documentales. El lazo fundamental depende de diferentes factores: económicos, políticos, culturales, sociales e históricos. Esa relación no es lineal, presenta incertidumbres y por consecuencia tensiones, en tanto que la articulación debe construirse de manera constante, es decir, la relación entre sujetos y objetos no está determinada ni tampoco es permanente, ese vínculo está en constante reconfiguración, puesto que se encuentra, como señala Edgar Morin, entre diversidades y heterogeneidades.⁵ Esto implica una dinámica constante entre orden/desorden, necesidad/azar, estabilidad/dinamismo, restricciones/libertades, lo cual se produce en contextos multidimensionales, que hoy ya no son sólo locales, también son globales, incluso se habla de tercera dimensión digital, otros la denominan ciberespacio. De tal manera que la interacción entre esas dimensiones nos obliga a cambios constantes. Y es en ese lazo de un universo multidimensional entre los sujetos y los objetos se pueden producir encuentros y desencuentros. Es en esos puntos de intersección en donde se juega la acción bibliotecaria inmersa en diferentes espacios y cuyos entrecruzamientos modulan y cambian los efectos de ese vínculo y —agregaríamos— sus consecuencias, puesto que se producen exclusiones, desigualdades, desintegraciones.

Al respecto, Jesse H. Shera nos recuerda:

[...] la biblioteca es una fuerza para la comprensión, para la cohesión, en un mundo de antagonismo, de conflicto y de especialización, pero debe ser una fuerza unificadora, no homogeneizadora. El rol social de la biblioteca es muy complejo, y las responsabilidades que la sociedad ha puesto sobre sus hombros, con frecuencia a regañadientes, es muy pesada. Ciertamente, no existe una forma de biblioteca que pueda cumplir con todas las responsabilidades; tendrá que haber muchos tipos de bibliotecas para asumir una carga tan variada, pero hay una unidad en el proceso bibliotecario como agente de la comunicación. En el carácter de esa unidad yace la clave que enfrenta hoy la biblioteca.⁶

5. Edgar Morin, *Educación en la era planetaria*, p. 68 y ss.

6. Jesse H. Shera, *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*, p. 104.

Al explorar la biblioteca en sus diferentes dimensiones, encontramos una complejidad conceptual, simbólica y física, es decir, en espacio y función, pues ahora se expande al ámbito cibernético. Hablaremos específicamente de cada una de estas tres dimensiones.

En lo referente al concepto, es decir, en los significados y los significantes, la biblioteca nos remite a un lugar en donde se resguardan y se acrecientan los objetos escritos. En su trayectoria histórica encontramos variaciones conforme a los propósitos de modelos culturales y proyectos de sociedad, es decir, los valores e intereses que varían conforme el tiempo y el lugar; por consiguiente, las bibliotecas asumen identidades con fines precisos, pues comparten fundamentos, elementos y funciones. Sin embargo, como bien sabemos, guardan ciertas diferencias determinadas por su misión, sea monástica, imperial, universitaria, nacional, pública, comunitaria, popular, escolar, académica, especializada, privada y, ahora, virtual; asimismo, encontramos variantes como centro de información, centro de documentación, y más reciente, centro de recursos para el aprendizaje o de información, otras que remiten colecciones pequeñas, es el caso de las bibliotecas de aula. Además, pueden formar parte de una serie editorial, por ejemplo la biblioteca del estudiante, conformada por un canon de temas o con determinadas características.

De manera que el concepto *biblioteca* ha cambiado de su referente “caja para el resguardo de los libros de piedra o de papiro” y, posteriormente, en la medida que esos productos se multiplicaron, como los establecimientos donde se resguardaban, hasta ganar el estatuto de “institución responsable de preservar, controlar y multiplicar los acervos”, para lo cual se desarrollaron técnicas de organización, producción y control de su uso. Posteriormente, se generaron servicios para facilitar el acceso a los materiales, en la medida en que la alfabetización, la educación y la información se asumieron como parte de los derechos universales de todo ciudadano. De este modo, el concepto *biblioteca* articula en el significado y en el significante los dos universos, el de los sujetos y el de los objetos, pues en ella se establecen las normas que orientan el sentido de la conservación, acrecentamiento y sistematización de los acervos como un beneficio social, concepto que surge con la modernidad.

La biblioteca, en tanto institución, ejerce funciones determinadas por la instancia que la gobierna, generalmente con la finalidad de ordenar y controlar los objetos documentales y bibliográficos, por un lado y, por el otro, intentos de normar el acceso y los usos de esos bienes por parte de los integrantes de la sociedad, que desde luego

esas regulaciones se restringen o expanden de acuerdo, como ya decíamos, al modelo cultural y al proyecto social, y en concordancia con las variaciones de cada tiempo y comunidad. Esas variaciones han propiciado que las bibliotecas sean el instrumento para favorecer el encuentro de determinados lectores con ciertos libros e impedir que otros accedan a ellos; o faciliten y extiendan los encuentros con el corpus libresco considerado adecuado para moldear a las sociedades a los patrones de pensamiento y comportamiento que corresponde a cada ideal colectivo, hasta llegar a modelos bibliotecarios en sociedades democráticas, en donde el acceso a los acervos se funda en principios de libertad, equidad y derecho ciudadanos.

Las orientaciones políticas de la biblioteca se encuentran fuertemente vinculadas a los poderes asignados a la palabra escrita, que han sido objeto de ideologización e idealizaciones y como parte de las acciones de la autoridad sobre los pueblos. Pensemos que a la lectura se le ha considerado una potencia que por sí misma propicia la transformación, la democracia, el progreso y mejora las oportunidades de todos los ciudadanos. Derivado de esa idealización, con frecuencia se considera que la alfabetización es suficiente para la apropiación de la cultura escrita, y se resta importancia a las condiciones indispensables para la post-alfabetización, entre ellas las bibliotecas con acervos y servicios de calidad y con bibliotecarios debidamente capacitados para una labor de tal magnitud. Asimismo, es común discurrir que la educación básica pueda alcanzar niveles de calidad sin buenas bibliotecas, o sólo sostenerse exclusivamente con libros de texto, y, ahora, las TIC, consideradas ideales para resolver las necesidades educativas. Se sabe que en las escuelas que contaban con un área para alojar precarias colecciones, hoy éstas son expulsadas para dar lugar a las computadoras, ante la falta de espacios; de igual manera, se considera que la inversión en tecnología favorece el ahorro en la inversión en bibliotecas.

Lo anterior nos lleva a otra dimensión, la biblioteca en su representación simbólica; es decir, una construcción cultural con un fuerte matiz metonímico, transferida de las variantes de la valoración de la escritura, el libro y la lectura. En efecto, en su formato rollo y posteriormente en código, los libros empezaron a ganar una estima y respeto inusitados, pero como nunca falta su opuesto, también creció el temor, al considerárseles continente de la palabra maligna, capaz de conducir a los lectores por caminos contrarios a las normas y los valores sociales. Por lo mismo, el libro, aparentemente una criatura frágil por su materialidad, en la dimensión simbólica es neutralizada

por representaciones, idealizaciones, con frecuencia desmesuradas, respecto de sus potencias, capaces por sí mismas de moldear y dominar la mente, el espíritu y la conducta de los seres humanos. Sin embargo, sabemos que los poderosos y preciados objetos escritos también son frágiles porque, como señala Paul Valéry, tienen los mismos enemigos que todo ser humano: el fuego, la humedad, los animales, el tiempo y su contenido;⁷ agregaríamos también el propio hombre que los ha creado. Muchos acervos se han destruido, no por accidente, sino por la voluntad de borrar y aniquilar a los representantes de una cultura, de un pueblo, y con ello dejar un vacío, en donde las identidades no encuentren referente. En efecto, la historia da cuenta que, para evitar el encuentro de ciertos libros con los lectores, la censura ha hecho desaparecer parte importante de los acervos de las bibliotecas, los cuales tuvieron destinos fatales: quemados, mutilados, expurgados, escondidos. Desde luego no faltaron bibliotecas que lograron resguardar algunos que gracias a ellas sobrevivieron por siglos. A los poderes immanentes de los libros, se añadieron las ediciones preciosas por su manufactura, su valor histórico y por supuesto su contenido; por tanto, la biblioteca, tanto institucional como particular, se convierte en un signo de distinción, poder, prestigio y sabiduría. Esto las convirtió en objeto de codicia y en botín de bibliófilos.

La valoración de la biblioteca ha cambiado conforme a la herencia cultural, pero también por los contextos políticos, económicos y sociales, y desde luego los tecnológicos. La biblioteca, como institución simbólica, presenta dos facetas, unas veces es aliada y otras un peligro para los círculos de poder. En otras palabras, la biblioteca constituye en sí misma símbolo de fuerza que potencia la educación, la información y los usos de la palabra escrita, por ello, desde la antigüedad son consideradas poderes estratégicos, como señala Ross King: “una biblioteca, es, al igual que un arsenal, un foco de poder”.⁸ En suma, en la dimensión simbólica de la biblioteca se legitiman los derechos universales de los individuos a la lectura y la información. Sin embargo, en determinadas sociedades donde impera una marcada desigualdad, la biblioteca ha quedado fuera de las representaciones y prácticas y se convierte en un beneficio casi inalcanzable.

7. Logos Quotes [en línea]. http://www.logosdictionary.org/pls/dictionary/new_dictionary.gdic.st?phrase_code=5756179>

8. Ross King, *Ex libris*, p. 511.

La biblioteca, en cuanto a su dimensión real, ocupa un espacio. A veces la encontramos en edificaciones modestas, otras monumentales, o en variados espacios, algunas son ambulantes, bibliobuses y ahora también la encontramos en el ciberespacio. En sus inicios estaba habitada por libros, luego se agregaron los bibliotecarios, y en la medida en que nuestro mundo se tornó cada vez más letrado, los lectores se multiplicaron y diversificaron, de manera que en las bibliotecas empezaron a crearse espacios, servicios y actividades para los lectores, adecuándose a las características de los diferentes grupos; de igual manera, las áreas se empezaron a adecuar a los diferentes públicos y a modalidades de lectura e información, salas infantiles, de referencia, para discapacitados, actividades en grupo, áreas de audiovisuales, salas para el trabajo que requiere silencio, etcétera; es decir, la biblioteca cada vez más se convierte en un espacio multifacético. A la vez se ha ido moldeando a las transformaciones de sus objetos bibliográficos y documentales.

El local de la biblioteca, la conformación de sus espacios y las colecciones se convierten en un lenguaje que expresa la concepción de la biblioteca en los ámbitos cultural, político y bibliotecológico. Existe una idea histórica en cada cultura respecto de las funciones de la biblioteca, en especial su vínculo social. Primero aparece la idea de un lugar de paso o de un lugar en el que se puede habitar por variadas actividades. Es importante considerar que la biblioteca es un lugar en donde las personas deben encontrar las posibilidades que les permitan apropiarse de la cultura escrita en sus más variadas representaciones y géneros. A la vez, es un espacio donde se construyen sociabilidades con los objetos, pero también entre los sujetos, no únicamente en los límites del edificio; ahora cada vez más, las bibliotecas tienen alternativas para extender su presencia en diferentes espacios públicos y, desde luego, en el ámbito ciberespacial, como la denominada “Biblioteca 2.0”, la cual ofrece acceso e interacción con variados recursos y diversas redes sociales, en donde los encuentros se multiplican.

La complejidad de la biblioteca moderna no obedece sólo a las innovaciones tecnológicas, recordemos que tiene su antecedente en el surgimiento de la biblioteca pública,⁹ misma que transforma el concepto, al espacio, asimismo el aspecto simbólico; como señala Jesse H. Shera esa biblioteca surge en las nacientes sociedades in-

9. Para llegar a ese momento debieron transcurrir treinta y dos siglos, el nacimiento de la primera biblioteca de la que se tiene noticia en el siglo XIII, a.n.e.

dustriales e ilustradas con el propósito de optimizar la utilidad de registros gráficos en beneficio de toda la sociedad.¹⁰ Es decir, al impulsarse el proceso de transformación de sociedades letradas, en donde la alfabetización, la educación y el libro forman parte del proyecto cultural y social con miras a alcanzar el progreso, la biblioteca debe desempeñar ciertas funciones en las que se manifiestan los sentidos políticos de la autoridad, que idealiza a la palabra escrita como una potencia con capacidad de transformar a los seres humanos en ciudadanos racionales.

Ahora, en el siglo XXI, ese poder ha sido trasladado a la información, considerada un recurso económico, cultural y político fundamental para el avance de las sociedades, al grado que resulta indispensable formar ciudadanos capaces de generarla, seleccionarla, utilizarla para innovar saberes y técnicas, resolver problemas, para formarse, comunicarse, participar en la construcción de la sociedad y del conocimiento e incluso reducir las desigualdades y fortalecer las democracias. Encontramos de nuevo una idealización y una ideologización, ahora el turno es de la información. Resulta más que evidente la complejidad de la biblioteca, no sólo en cuanto a su función de mediación entre los dos universos de los que hablamos anteriormente, ahora también debe intervenir en construcción de sociedades capacitadas para desarrollar nuevas habilidades y prácticas de lectura e informativas. Por añadidura, la biblioteca no sólo debe circunscribirse al ámbito local, sino también global, por tanto es imprescindible, como señala Edgar Morin, “conocer la condición humana a través de una contextualización de nuestra compleja situación en el mundo”.¹¹

La biblioteca, una fuerza política

La política es un concepto muy amplio, y por demás comprometedor, por las implicaciones que su aplicación conlleva en la sociedad. La biblioteca forma parte, como ya lo señalamos, de las acciones normativas de la autoridad que genera el modelo cultural y el proyecto social, por consecuencia, esta institución se encuentra interactuando con otras fuerzas vinculadas a los planes económicos, educativos, científicos, sociales y culturales. Esta intención la encontramos

10. Jesse H. Shera, *op. cit.*, p. 41.

11. Edgar Morin, *op. cit.*, p. 83.

representada en la biblioteca pública, legitimada y universalizada en la declaración de 1949 de la UNESCO, con la intención de alentar a las autoridades nacionales y locales a responsabilizarse y dar garantías para cumplir con la misión de lograr el encuentro entre lectores, sin distinción, con el patrimonio bibliográfico y documental.

De tal forma, los bibliotecarios de cualquier tipo de biblioteca se ven inmersos, aún cuando no se lo propongan, en una actividad política, en tanto que las bibliotecas que subsisten por el erario público, comparten algo del ideal de la biblioteca pública, fuerza viva para la educación, la cultura y la información. Sin embargo, a pesar de refrendar, con cierta frecuencia, esos ideales y también en fechas recientes suscribir acuerdos en cumbres de estadistas dirigidos a impulsar el desarrollo bibliotecario, a fin de garantizar la equidad del acceso al capital cultural escrito y a la información, sabemos que en no pocos países esos acuerdos no logran concretarse y quedan en propósitos, que por lo mismo aparecen de manera reiterada en diferentes foros.

La biblioteca es una institución que, por un lado, preserva los acervos, considerados algunos de ellos como patrimonio nacional, fomenta el desarrollo de colecciones y garantiza la sistematización de la información con fines de utilidad social y, por el otro, diseña servicios adecuados a las características, intereses y necesidades de sus públicos y hace accesibles y disponibles los materiales y la información a la comunidad.

Por lo anterior, la importancia de las bibliotecas en las políticas culturales, educativas y de información en Iberoamérica empieza a fortalecerse, como lo podemos apreciar con los acuerdos suscritos en las diferentes cumbres y conferencias de la Organización de Países Iberoamericanos (OEI) que casi en cada cumbre anual, desde 1991, se formulan acuerdos orientados a impulsar la lectura, la alfabetización, las bibliotecas y la industria editorial, desde luego también las TIC, con el fin de construir comunidades capaces de leer más y mejor para consolidar sociedades educadas e informadas.

Los efectos de esos acuerdos han impulsado a algunos gobiernos de países iberoamericanos a promover legislaciones bibliotecarias e involucrarlas en planes y programas regionales y nacionales de lectura, educativos y de información, con el fin de allanar el retraso de sectores todavía analfabetas, reducir el elevado porcentaje de la población excluido de las modernas modalidades informativas o con fuertes problemas de discapacidad de lectura y escritura, impedidos del acceso y uso de la información. Esas deficiencias y la falta de infraestructura o la precariedad de los servicios bibliotecarios y tecno-

lógicos, son obstáculos para el encuentro entre lectores y la palabra escrita, pues la desigual distribución del acceso y disponibilidad de materiales bibliográficos y documentales en sus diversos formatos, la pobreza de colecciones o la falta de biblioteca en varias zonas marginadas, son ejemplos de que existen sistemas políticos, culturales y económicos en los que persisten los encuentros desiguales.

La biblioteca: lugar de encuentros y desencuentros

La biblioteca es, entonces, un lugar de encuentros, entrecruzamientos y convivencia que representa la diversidad de saberes, ideas, experiencias y lugares. Las bibliotecas, también los archivos, han cumplido una misión primordial: permitir el encuentro del pasado y del presente, de igual manera coinciden los universos tanto impresos como de las imágenes y de los sonidos en sus formatos tradicionales y digitales. Por siglos, la función de preservar y controlar la memoria registrada se convirtió en la finalidad de la biblioteca; sin embargo, llevarla al extremo, ha generado una exacerbada bibliofilia, al tener como centro de sus funciones enfocadas más a los libros que a las comunidades. Todavía en el siglo pasado esta actitud prevalecía en las bibliotecas que privilegiaban al objeto sobre el sujeto, por lo mismo, la atención se orientó al cuidado de los delicados y frágiles objetos, provocando encuentros complicados, e incluso, desencuentros con los lectores. El afán de organizar y mantener las colecciones en un estricto orden, a pesar de facilitar la localización de los materiales, empezó a crear tensiones en los contextos democráticos, pues se fueron facilitando formas de acceso libre y homogéneo a los libros, en especial pensando en los nuevos lectores.

Durante décadas, los bibliotecarios guiados por actitudes protectoras hacia los preciados objetos, con el fin de impedir su deterioro y por el temor de sustracciones ilícitas, provocaron conductas patológicas, al grado de crear una imagen del bibliotecario obsesivo, incluso fóbico hacia los lectores, considerados éstos como enemigos peligrosos para las colecciones. Todavía en pleno siglo XXI encontramos actitudes de esa naturaleza. No han faltado testimonios respecto a actitudes del personal de algunas bibliotecas públicas y escolares, que reducen la libertad e incluso desaniman a los lectores a buscar sus libros o que “los libros encuentren a sus lectores”.

Por ello, no está de más traer a la memoria las cinco famosas leyes que Ranganathan redactara en 1931 y que empezó a operar un siglo antes, que constituyen una manifestación de la revolución

copernicana, al colocar en el centro a los lectores y no lectores, en torno a quienes debe girar el universo bibliotecario:

1. Los libros son para usarse.
2. Para cada lector, su libro.
3. Para cada libro, su lector.
4. Ahorre tiempo a los lectores.
5. La biblioteca es un organismo que crece.

Estas leyes representan el cambio de la misión moderna de la biblioteca de lograr el encuentro oportuno y eficiente entre lectores y libros.

Por su parte, en la perspectiva de Jesse H. Shera encontramos que es en el vínculo hombre-libro donde se sitúa la clave de la filosofía de la bibliotecología.¹² En las propuestas de los dos autores citados radica la posibilidad de construir encuentros afortunados. En efecto, en el sistema social de comunicación la instancia bibliotecaria resulta indispensable y de su eficacia depende la coincidencia entre lectores y libros e información. Allí está la esencia de su misión. De tal manera, la biblioteca del presente siglo se encuentra ante desafíos y dilemas, dado que esos dos universos, sujetos y objetos se encuentran inmersos en contextos generados que no siempre son favorables, y la biblioteca, como nos lo recuerda Paulo Freire, es una institución política, por consecuencia, no puede estar ajena a los problemas sociales.

Al encuentro con los lectores

El encuentro entre lectores y libros nos recuerda un texto de Roland Barthes titulado “Sobre la lectura”,¹³ en donde el autor plantea la facticidad, es decir, la libertad de elegir; de igual forma, la posibilidad de una oferta de lectura informativa, abierta e infinita, como la “Biblioteca de Babel” que Borges imaginó. En ese texto, podemos palpar la facticidad, descrita de manera elocuente:

El universo (que otros llaman la Biblioteca) se compone de un número indefinido, y tal vez infinito, de galerías hexagonales [...] Desde cualquier hexágono se ven los pisos inferiores y superiores: intermina-

12. *Idem*, p. 104

13. Roland Barthes, “Sobre la lectura”. En *El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y de la escritura*, p. 43.

blemente [...] Yo afirmo que la Biblioteca es interminable. Los idealistas arguyen que las salas hexagonales son una forma necesaria del espacio absoluto o, por lo menos, de nuestra intuición del espacio. Razonan que es inconcebible una sala triangular o pentagonal. (Los místicos pretenden que el éxtasis les revela una cámara circular con un gran libro circular de lomo continuo, que da toda la vuelta de las paredes; pero su testimonio es sospechoso; sus palabras, oscuras. Ese libro cíclico es Dios.) Básteme, por ahora, repetir el dictamen clásico: La Biblioteca es una esfera cuyo centro cabal es cualquier hexágono, cuya circunferencia es inaccesible.¹⁴

Barthes apunta que la facticidad de la biblioteca, siempre demasiado grande o demasiado pequeña, hace fracasar al deseo de leer; esto por dos razones: una se refiere al libro más deseado, ese que con tanto anhelo se busca, tiende a no encontrarse en el momento en que uno lo solicita, el atento bibliotecario nos propone otro y el deseo queda suspendido, insatisfecho. La otra es que la biblioteca es un espacio que se visita pero no se habita, por lo que debería haber dos palabras diferentes: una para el libro de biblioteca, otra para el libro de casa; la primera se refiere a una palabra para el libro-objeto de una duda (¿hay que devolverlo?); otra para el libro-objeto de un deseo o de una necesidad inmediata (sin mediación aparente, porque el dinero está de por medio para obtener los libros).

De alguna manera las ideas de Barthes nos remiten a ese complejo vínculo entre el universo de los públicos y de los materiales bibliográficos y documentales, que la biblioteca tiene el desafío de lograr y facilitar el encuentro oportuno y fructífero entre esos dos universos. Tal propósito demanda de los bibliotecarios el conocimiento profundo de los integrantes de esos dos universos. Pero como decíamos, en este mundo complejo la biblioteca también forma parte de una complejidad de fuerzas: políticas, económicas, sociales, culturales; no es una entidad aislada, por lo mismo es indispensable crear vínculos con diferentes instancias a fin de construir las condiciones que propicien el desarrollo de sociedades lectoras informadas, capaces de trazar caminos que las conduzcan a descubrimientos y encuentros con la palabra escrita. Por ello, la calidad, la eficiencia y la suficiencia de los servicios que dispensan las bibliotecas están relacionadas con la propuesta de sociedad que se pretenda desarrollar.

14. Jorge Luis Borges, *Ficciones*, p. 75.

En suma, la biblioteca está determinada por el modelo cultural y el proyecto social de cada nación, estos dos ejes orientados por los valores y los intereses conducen el nivel, ritmo y distribución de la prosperidad. Los países que han logrado avanzar en la calidad de vida y en la distribución de la riqueza, reflejan un fortalecimiento cualitativo, no sólo cuantitativo, de sus sistemas bibliotecarios, pues también van de la mano con el desarrollo educativo, científico y productivo; ejemplos de ello son Chile, Corea y Finlandia, por citar algunos casos. El progreso bibliotecario no sólo depende del apoyo del Estado, además es indispensable formar comunidades exigentes y preparadas para aprovecharlo y valorarlo; tampoco en busca del beneficio material y económico, sino en el desarrollo del aspecto humano que permita el engrandecimiento del ser.

Ahora, nuestro mundo ha legitimado a la información y el conocimiento como parte de recursos estratégicos, generadores de riqueza; este proyecto social busca economías y formas de producción y consumo globalizadas. Por su parte, el modelo cultural apunta a que la información y el conocimiento se utilicen para reducir las diferencias, potenciar la diversidad cultural, ampliar la comunicación y el entendimiento, extender el desarrollo de organismos, individuos y comunidades. Estas condiciones han venido a cambiar nuestros paradigmas, de tal manera que ahora el sector bibliotecario ha comenzado a diseñar, orientados a brindar facilidades para encuentros cada vez más asertivos, significativos, precisos, flexibles y oportunos, que ya no son sólo para comunidades locales. Por ello, nuestra mentalidad concibe modalidades de acceso a individuos nómadas y a comunidades que se localizan en diferentes puntos remotos de nuestro país y de nuestro planeta.

En la actualidad, la biblioteca apunta a constituirse en un espacio de encuentros de una pluralidad de comunidades en el ámbito virtual. Por esto, la biblioteca incorpora otras modalidades de producción de información novedosas que generan los diversos agentes sociales, la cual demanda de los bibliotecólogos la innovación, adecuación de los métodos y técnicas de selección y organización bibliotecarias a fin de incorporarlos a su oferta de servicios. Y por el lado de los objetos bibliográficos y documentales nos involucramos ya no sólo con materialidades diversas, ahora tenemos la posibilidad de integrar servicios y organizaciones sociales inéditas que generan informaciones y, por añadidura, una variedad de modalidades de comunicación que multiplican las posibilidades de encuentros en el ámbito digital. Cada vez más, los medios digitales ofrecen una gran

cantidad de materiales que, en su estado tradicional, eran de difícil acceso, pero gracias al avance se ha propiciado el encuentro, reencontrados o desencuentros. Ciertamente, cuando del lado de los materiales que se multiplican a velocidades inéditas, priva el desorden, se dificulta su acceso y, por el lado de los individuos, las deficiencias en la preparación y competencias para leer e informarse limitan la identificación, selección y aprovechamiento de contenidos.

Por fortuna comenzamos a crear una mejor armonización entre ellos, en áreas en los que se encuentran y conviven de manera natural, sin el forzamiento al que antes se sometían, en espacios que fueron concebidos más para comportamientos uniformes y universales, de relaciones únicas y lineales entre lectores y libros. Hoy encontramos muchas bibliotecas que empiezan a procurar espacios gratos y más cómodos. A este espacio tangible se enlaza el virtual, como la biblioteca en su modalidad 2.0, que ha vigorizado y propiciado el encuentro, no sólo con los medios tradicionales, sino también con otras formas, como las sociales, que se estructuran con normas propias. Los espacios donde la biblioteca ha de estar presente tienden a multiplicarse y diversificarse, tales como: documentos escritos, fotografías, videos, música, películas hipertextuales, páginas diversas, portales, *wikis*, *blogs*, sitios en donde interactúan redes y grupos sociales, Twitter, etcétera.

Lo interesante es que hoy la biblioteca no pierde vigencia, más aún, gana prestigio y espacios sociales, por lo mismo, el reto, además de la sistematización de las nuevas entidades informativas e hipertextuales (con la finalidad de transformarlas en servicios bibliotecarios), es la posibilidad y oportunidad de fortalecer el lazo con la comunidad, a la cual, a mi juicio, en México nos compete conocer con mayor profundidad, y en la que se debe construir una participación más contundente, de manera que sus actividades sean lo suficientemente significativas, visibles y de mayor alcance como para formar parte de las representaciones y prácticas informativas y de lectura en la vida de los mexicanos, y no sólo un lugar de paso al que se asiste durante el proceso educativo y a la que después, pocas veces o nunca, se regresa.

Formar bibliotecarios para la construcción de lazos entre los sujetos y los objetos documentales

El reto para los bibliotecarios es la transformación de su propia formación y su participación en el cambio de los paradigmas heredados del ámbito escolar y del sector editorial. El contexto actual ha dejado

de estar gobernado por los valores, intereses e idealizaciones que imperaban en el pasado siglo xx, todavía con un fuerte arraigo en los ideales decimonónicos y bajo el imperio del libro impreso; ahora son otras las condiciones sociales, económicas y tecnológicas exigidas por los ciudadanos con habilidades para interactuar bajo ellas y dar lugar a sociedades lectoras e informadas.

La formación de los bibliotecarios, sin duda, es un asunto ético, político y profesional. Ético, porque lo implica como lector y como uno de los responsables en este compromiso de construir el lazo social entre esos dos universos en los que está involucrado —el de los materiales bibliográficos y documentales y el de los lectores—; además, el respeto es uno de los actores involucrados con el derecho a la información de los ciudadanos. Político, porque contribuye a mejorar las condiciones de acceso al patrimonio documental y a encontrar resquicios en el sistema social que permitan operar cambios. Además debe lograr un punto de equilibrio entre su función normativa y funcional; asimismo, entre la verticalidad de las entidades que la gobiernan y la horizontalidad conformada por los integrantes de la sociedad, porque si bien está impelida a tecnificarse, no puede sucumbir a ella y olvidarse de su preciosa tarea, la de humanizar a los lectores, debido a que, como señala Galindo, el actor reflexivo no participa del orden social sino como un actor secundario.¹⁵ En cuanto al ámbito profesional, el bibliotecario debe responsabilizarse de una permanente preparación, adquirir conocimientos y habilidades para el desempeño de una tarea sumamente complicada, por un lado, el saber sobre los objetos y, por el otro, conocer e interactuar con sus comunidades.

Sin duda, hemos erigido un mundo complejo, construido por un tejido de constituyentes heterogéneos, eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, inseparablemente asociados.¹⁶ Pero, a la vez, la posibilidad de construir una variedad de nuevos encuentros entre esos dos mundos que se requieren para subsistir; por ello, no es gratuita la longevidad de la institución bibliotecaria. La misión del bibliotecario es, entonces, un pieza clave en el encuentro y reencuentro de esos mudos mundos, por ello a manera de conclusión, retomamos un fragmento del texto *Misión del bibliotecario* de José Ortega y Gasset, en donde dice que dicha misión:

15. Jesús Galindo Cáceres, *Cibercultura*, p. 68.

16. Edgar Morin, *op. cit.*, pp. 54-59.

[...] debe partir no del hombre que ejerce la misión, de sus gustos, curiosidades o conveniencias, pero tampoco de un ideal que pretende definir de una vez para siempre lo que es una biblioteca, sino de la necesidad social que vuestra profesión sirve. Y esta necesidad, como todo lo que es propiamente humano, no consiste en una magnitud fija, sino que es por esencia variable, migratoria.¹⁷

Bibliografía

- Barthes, Roland. *El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y de la escritura*. España: Paidós, 1987. p. 357
- Borges, José Luis. *Ficciones*. Argentina: Emecé Editores, 1989
- . *Siete noches*. México: FCE, 1986. p. 173.
- Chartier, Roger. *Las revoluciones de la cultura escrita. Diálogo e intervenciones*. España: Gedisa, 2000. p. 183.
- Galindo Cáceres, Jesús. *Cibercultura. Un mundo emergente y una nueva mirada*. México: Conaculta; Instituto Mexiquense de Cultura, 2006. p. 278 (Intersecciones; 7).
- Gorman, Michael. *Our singular strengths. Meditations for librarians*. Chicago: American Library Association, 1998. p. 196.
- King, Ross. *Ex libris*. Barcelona: Seix Barral, 2002. p. 574.
- Morin, Edgar. *Educación en la era planetaria* / Emilio Roger Ciurana y Raúl Domingo Motta. España: Gedisa, 2003. p. 140.
- Ortega y Gasset, José, *Misión del bibliotecario*. México: Conaculta, DGB; Fundación José Ortega y Gasset, 2005. p. 53.
- Polastron, Lucien X. *Libros en llamas. Historia de la interminable destrucción de bibliotecas* / trad. Hilda H. García y Lucila Fernández. México: FCE, Librería, 2007. p. 341.
- Le pouvoir des bibliothèques. *La mémoire des livres en occident* /ed. Marc Baratin y Christian Jacob. París: Albin Michel, 1996. p. 338.
- Shera, Jesse H. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, CUIB, 1990. p. 520.

17. José Ortega y Gasset, *Misión del bibliotecario*, p. 43.

Competencias de los profesionales de la información 2.0

PAOLA RONCATTI GALDAMES
Colegio de Bibliotecarios de Chile
Chile



Resumen

Cada país tiene una realidad distinta, pero confluyamos en un mismo punto, la formación de los bibliotecarios profesionales con fuertes valores éticos y sólidos conocimientos en bibliotecología, así como de otras disciplinas que hemos debido adoptar y manejar por la irrupción masiva de las tecnologías de la información. El perfil de este nuevo profesional debe ser analizado por las escuelas de bibliotecología para incorporar en sus planes de estudio las asignaturas que permitan complementar la formación profesional de sus titulados, por ejemplo archivística, gestión de la información, *Web 2.0*, uso de redes sociales, etcétera. Estos profesionales deben ser capaces de gestionar eficientemente los recursos de información de sus organizaciones y deben ser proactivos en la generación de servicios y productos acordes a su comunidad de usuarios, integrando tecnologías actuales y futuras.

Palabras clave: profesionales de la información, competencias profesionales, tecnologías de la información, cambio organizacional, liderazgo.

Introducción

Profesional de la información es un término que incluye a todos aquellos que trabajan con información: bibliotecarios, archivistas, documentalistas, cuya misión es proporcionar el acceso a la información a los usuarios, utilizando los diferentes medios tecnológicos y de comunicación para que el desarrollo personal y profesional de los usuarios contribuya al desarrollo científico e intelectual del país.

Los cambios producidos en la sociedad de la información, producto de la globalización, obligaron a muchos profesionales a replantearse su forma de ver al mundo y de comunicarse con sus pares, la irrupción masiva de las tecnologías de la información planteó un gran desafío: la necesidad de aprender a relacionarse con los demás a través de herramientas digitales que permitieron traspasar fronteras.

El lenguaje cambió y comenzamos a asumir nuevos términos como “red social”, *Web 2.0*, realidad virtual, *blogs*, *wikis* y Facebook, esto permitió que la sociedad comprendiera que no estábamos solos, sino que existía una gran red social o *Web social*, que nos invitaba a comunicarnos y a compartir información para generar contenidos que se retroalimentaban a través de la colaboración en línea de muchas personas en distintas partes del mundo.

Esta nueva realidad ha modificado a la educación; las escuelas de bibliotecología se han dado cuenta de la necesidad de generar nuevos profesionales preparados en áreas que hasta el momento no eran exploradas por la bibliotecología.

Las escuelas de bibliotecología y sus docentes comprendieron la importancia de introducir ciertas disciplinas tecnológicas y a la vez profundizar contenidos en ciertos temas de la bibliotecología, como son los de archivos administrativos e históricos, gestión de proyectos y formulación de políticas como el fomento de la lectura y bibliotecas públicas, entre otros.

Con esto llegamos al nuevo profesional de la información, quien actualmente cuenta con competencias sólidas y eficientes para desempeñarse en un mundo globalizado.

A partir de este nuevo perfil, se plantean dos interrogantes acerca de las competencias y dos propuestas de competencias.

1. ¿Qué entendemos por competencias?

Son las capacidades agregadas y complejas para desempeñarse en los diferentes ámbitos de la vida humana. Son dispositivos que debe-

rían estar en un proceso permanente de revisión crítica, que permita reinventarse y adecuarse a los nuevos conocimientos.

Las competencias son para nosotros algo así como programas de computadora que los sujetos construyen y reconstruyen a partir de su interacción con el medio y que les permiten funcionar en el mundo.

2. ¿Cuáles son las competencias esperadas en los profesionales de la información?

Capacidad de adaptarse al cambio

Este nuevo bibliotecario no debe temer al cambio, sino tener la capacidad de adaptarse a él; la biblioteca es un ente vivo que se retroalimenta a través de la constante comunicación con sus usuarios, por lo cual debe ser capaz de incorporar tecnologías y ser creativa ante los desafíos que le plantean sus usuarios.

Capacidad de autoaprendizaje

Debe estar alerta y en continuo aprendizaje para poder asegurar a la biblioteca que siempre estará a la vanguardia en todos los temas relacionados con nuestra área, esto también se extiende a todo el personal que trabaja en cada biblioteca, tener la capacidad de motivar al equipo de trabajo (administrativos de biblioteca, bibliotecarios) para que se capaciten y preparen en diversos temas que competen a la biblioteca.

Capacidad de adoptar nuevas tecnologías

Es relevante la capacidad de gestionar los recursos necesarios para incorporar a su biblioteca las nuevas tecnologías necesarias para lograr entregar servicios eficientes y productos eficaces para los usuarios.

Capacidad de crear servicios y productos

Ser visionario para poder predecir la demanda de futuros servicios. Capacidad de creatividad para actualizar los servicios y productos entregados por la biblioteca, por servicios, productos y necesidades informativas de acuerdo al tipo de usuarios que atiende.

Capacidad de reinventarse y reinventar a su biblioteca

Una vez asumido el cambio y de haberse capacitado debe ser capaz de aplicar sus conocimientos en pro del desarrollo de su biblioteca,

debe reinventar su biblioteca para lograr una verdadera comunicación con sus usuarios, aplicando el *marketing* bibliotecario a través de todas las herramientas de comunicación que ofrece Internet, con el fin de cambiar la imagen de la biblioteca a una más moderna, con capacidad de atraer a la comunidad a este espacio donde podrá satisfacer sus necesidades de información.

Al lograr este acercamiento virtual o físico, las bibliotecas están cumpliendo con el objetivo de ser el nexo entre el mundo de la información y los usuarios, a través de la creación de nuevos servicios y productos que permitan contribuir al desarrollo personal y profesional de los usuarios, quienes contribuyen con nuevos conocimientos al desarrollo científico, económico y cultural de un país.

Debemos estar alertas y siempre un paso adelante de los requerimientos que vendrán para las bibliotecas, para mantenerlas vivas, dinámicas y atractivas para los usuarios. Esta es la labor que tiene encomendada el bibliotecario para el siglo XXI.

3. Competencias de los profesionales de la información digital 2.0

Analizando y comprendiendo los aspectos antes descritos, podemos hablar de las competencias del Bibliotecario digital 2.0. Existe un estudio realizado por el Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias de España), sobre estas competencias, donde se establecen cuatro niveles de competencias que deben prevalecer.

a) Nivel de sensibilización

Tener actitud de cambio y mejora constante del servicio que se presta. Conocer los principios, herramientas y aplicaciones de la *Web* social y participar de la actitud 2.0. Reconocer las auténticas y cambiantes necesidades de los usuarios, adaptando o creando nuevos productos y servicios, eliminando aquellos que no satisfagan a sus necesidades.

b) Nivel de conocimiento de las prácticas

Experimentar y participar personalmente en las redes sociales y hacer uso de ellas para un mejor conocimiento de las mismas y de las necesidades de los usuarios. Formarse y formar a los equipos de trabajo y usuarios en el uso de estas aplicaciones. La capacitación constante de las personas que trabajan en la biblioteca es importante, así como los programas de educación de usuarios.

c) Nivel de dominio de las herramientas

Evaluar la conveniencia de la aplicación de estas herramientas en los productos y servicios de su propia biblioteca o creación de otros nuevos, en la medida en que responden a las necesidades de los usuarios. Elaborar documentos de trabajo con contenidos de calidad, que permitan una planificación y puesta en funcionamiento de estos servicios 2.0.

d) Nivel de dominio metodológico

Liderar proyectos de implementación de herramientas de la *Web* social en la biblioteca, en los que se priorice la participación de los usuarios y la comunicación con ellos. Evaluar su funcionamiento, controlar sus resultados, midiendo la satisfacción del usuario y compartir estos estudios con la comunidad bibliotecaria. Participar en foros y redes de apoyo bibliotecarios que se han creado para la discusión de estos temas y resolución de problemas.

Establecer un plan de *marketing* y promoción 2.0 de los nuevos servicios y aplicaciones de la *Web* social en la biblioteca, insistiendo en la “*prédica*” de las bondades del uso de las herramientas 2.0, escribiendo, debatiendo y difundiendo lo que se sabe y convenciendo a las autoridades de que este medio de comunicación llegó para quedarse.

Ser capaz de incitar y dinamizar el uso de redes sociales, captar usuarios potenciales para los productos y servicios que la biblioteca vaya poniendo en marcha.

4. Competencias esperadas en la sociedad del conocimiento

- Contribuir al desarrollo científico, económico, cultural e intelectual del país, dando acceso a la información a las diferentes comunidades de usuarios.
- Gestionar eficientemente los recursos de información de sus organizaciones.
- Proponer soluciones reales en respuesta a los requerimientos de las comunidades de usuarios reales.
- Conservar memorias institucionales, patrimonio histórico y realizar gestión cultural.
- Participar en la formulación de políticas públicas que permitan el acceso a la información y fomento de la lectura, entre otras.

Estas competencias van acompañadas de un valor que no podemos olvidar, que es la responsabilidad personal y social, para: 1. Entregar información verdadera, 2. Permitir el acceso a la información a todos los usuarios sin discriminación, 3. Desarrollar nuevos servicios y productos de acuerdo a las necesidades de información, 4. Educar a los usuarios para que comprendan el valor que tiene la biblioteca en su proceso de formación cultural: bibliotecas escolares, bibliotecas universitarias, centros de documentación y bibliotecas públicas estamos presentes en cada etapa de desarrollo de nuestros usuarios, apoyando estratégicamente a la educación y a todos sus actores.

La educación bibliotecológica frente al requerimiento de competencias de los especialistas en información en la sociedad del conocimiento

ROBERTO GARDUÑO VERA
Universidad Nacional Autónoma de México
México



Resumen

El desarrollo del conocimiento científico, la aparición constante de tecnologías y el uso creciente de documentos por las sociedades, adquiere en la actualidad una importancia relevante, acentuada por el tránsito de México hacia la sociedad del conocimiento. Ante esta situación todo indica que se requiere de la formación de excelencia de bibliotecólogos para atender la demanda y oferta informativa en las bibliotecas del presente siglo. Por ello, en este trabajo se analizan elementos relevantes inherentes a las competencias que debe atender en la actualidad la educación bibliotecológica, situación que exige a los especialistas en información mantener un proceso continuo de adquisición de competencias orientadas a resolver los requerimientos de información de la sociedad de nuestro tiempo.

La educación superior frente a la sociedad del conocimiento

En los primeros años del siglo que vivimos se evidencia con mayor certeza que los fenómenos generados por la globalización, la sociedad del conocimiento y las tecnologías de información y comunicación (TIC) plantean nuevos retos a las instituciones de educación superior debido a que se han generado cambios relacionados con las competencias para el trabajo, los modelos educativos y las maneras

de interacción y comunicación entre los diversos sectores sociales. Asimismo, las redes de teleproceso facilitan cada vez más el acceso a la información y al conocimiento en un entorno global reduciendo los límites y el espacio-tiempo a gran velocidad con el propósito de inducir el acceso y la recuperación de información que requieren los grupos sociales del presente siglo.

Al mismo tiempo, las TIC han propiciado cambios significativos y constituyen la base material de la sociedad del conocimiento. Posiblemente por ello el concepto referido intenta explicar que este tipo de sociedad contempla características distintivas que la hacen diferente a otros grupos sociales. El término sociedad del conocimiento¹ ha sido usado para describir sistemas socioeconómicos en los que existe un importante empleo de ocupaciones relacionadas con la información y su difusión a través de tecnologías.

En este contexto se observa que las redes académicas y las redes sociales plantean nuevos fenómenos de estudio y de investigación a la bibliotecología debido, entre otros aspectos, a las transformaciones tecnológicas, las cuales han generado un cambio de paradigma basado en la información y el conocimiento ya que representan la materia prima de éstas. Actualmente se acepta con mayor certeza que las TIC constituyen medios que pueden facilitar la comunicación social y la adquisición de información y conocimiento. Por lo tanto también se hace visible la necesidad de contar con profesionistas de la información, con un conjunto amplio de competencias que les ayuden a atender los requerimientos de los servicios de información de los distintos sectores sociales. Al mismo tiempo, los usuarios de información reconocen que:

1. La información es parte integral de toda actividad humana, el acceso y su uso se potencian a través de tecnologías de información y comunicación.
2. Por su flexibilidad, las tecnologías permiten reconfigurar y modificar las estructuras de las organizaciones, los modelos educativos y los servicios de información, rasgos decisivos de una sociedad del conocimiento.

1. Cfr. KATZ, Raúl Luciano. *The information society*. New York : Praeger Publisher, 1988, p. 5.

3. Las tecnologías acentúan su convergencia en un sistema altamente integrado, lo cual se hace necesario en la sociedad del conocimiento.²

En este escenario, la información constituye un elemento clave a partir del cual la sociedad participa en procesos de cohesión, globalización, informatización, educación y generación de conocimiento. Así, en forma reciente han surgido ideas que consideran que la información y el uso de tecnologías por la sociedad representan un medio idóneo para democratizar la educación a través de la prestación de servicios educativos a amplios sectores sociales.

Lo anterior evidencia que la bibliotecología enfrenta el requerimiento de diversificar sus campos de conocimiento; crear nuevas alternativas de formación tomando en cuenta el desarrollo del conocimiento y las demandas del mercado laboral; incorporar el uso de tecnologías de información y comunicación para la producción y la difusión de nuevos conocimientos; innovar sus métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje y continuar desarrollando investigación básica y aplicada.

Al mismo tiempo, la aparición de la sociedad del conocimiento ha ocasionado que las universidades se encuentren experimentando fenómenos como: incremento significativo en el aumento de su matrícula, avances científicos y tecnológicos, efectos de la globalización, exigencias sociales que demandan con mayor celeridad propuestas educativas de calidad, internacionalización de la educación superior, integración de la investigación e importancia cada vez mayor de un mercado laboral internacional para los académicos.

En la sociedad del conocimiento, los cambios en la educación son especialmente notorios debido a que se ha dado una transición entre los medios masivos de comunicación y los medios individualizados de aprendizaje, el uso de redes de teleproceso de apoyo al aprendizaje en colaboración, así como los requerimientos de los usuarios de la información.

En este contexto, el fenómeno sociedad del conocimiento impone el desarrollo de nuevas competencias en los especialistas en información, dirigidas a la formación de recursos humanos que se puedan desempeñar en el mercado laboral generado en una socie-

2. Castells, Manuel. "La era de la información: economía, sociedad y cultura". En *La Sociedad Red*. México: Siglo Veintiuno Editores, 1999. p. 94.

dad en constante cambio. Tales cambios requieren de profesionistas en información que integren competencias de conocimientos, actitudes y procedimientos para lograr el desarrollo de habilidades que le facilite al bibliotecólogo competir en un mercado laboral cambiante y competitivo.

La educación superior en bibliotecológica y el requerimiento de competencias de los especialistas en información

Todo indica que en la actualidad la enseñanza de la bibliotecología implica con mayor certeza buscar la formación de alumnos a partir de aglutinar los conocimientos disponibles con la finalidad de otorgarles una formación que les permita comprender los efectos de la globalización y los propósitos de la sociedad del conocimiento con el fin de generar en ellos las competencias necesarias para que ejerzan su profesión en un mercado de trabajo sujeto a constantes cambios. Se requiere, pues, abordar la enseñanza conforme a un orden de prioridades lógicas a fin de que al alumno se le proporcionen los conocimientos teóricos y las competencias que requiere para comprender los fenómenos bibliotecarios, así como plantearse problemas y solucionarlos.

En este sentido, la enseñanza de la disciplina requiere de marcos referenciales para identificar los fenómenos y problemas que deben ser estudiados. La consecuencia será que el estudiante en bibliotecología debe saber y generar competencias en torno a los fenómenos siguientes:

- Teoría bibliotecológica y avances del conocimiento bibliotecológico.
- Producción y circulación de los registros del conocimiento y de la información.
- Uso de la información y los derechos de autor que se involucran.
- Flujos de la información en diversos entornos geográficos y en diversas sociedades.
- Selección de documentos en cualquier soporte atendiendo a los escenarios y requerimientos de distintas comunidades de usuarios.
- Análisis de documentos para su representación con fines de organización y recuperación manual y automatizada.
- Tendencias y utilidad de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito bibliotecológico.

- Usuarios de la información en red.
- Redes sociales y científicas.

Pues bien, a partir de estos enunciados, procede tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El requerimiento de replantear la enseñanza de la bibliotecología para adecuarla a los nuevos fenómenos que presenta la organización y difusión del conocimiento y la información y, por tanto, validar, jerarquizar e interrelacionar el conocimiento bibliotecológico para lograr una adecuada organización pedagógica que establezca las pautas necesarias para transmitir al alumno una visión integradora del conocimiento bibliotecológico.
2. Solución de los problemas relativos al orden en que deberán agruparse los diversos fenómenos, los conceptos, las teorías y las técnicas en atención a señalar prioridades lógicas de enseñanza, basadas en la idea de identificar conceptos primarios y aumentar gradualmente la complejidad del manejo conceptual, de tal manera que el alumno sea capaz de manejar e interrelacionar los conceptos relativos a la explicación o comprensión de los fenómenos bibliotecológicos motivo de la enseñanza.
3. El abordaje de la enseñanza de la bibliotecología con un enfoque por competencias también implica considerar que el fenómeno de globalización ha penetrado en las sociedades con la intención de eliminar barreras de comunicación para facilitar los flujos de la información a través de la tecnología electrónica, la informática y las telecomunicaciones. En consecuencia, el estudio de la globalización y su repercusión teórica y aplicada en la disciplina implica a su vez, por parte de los profesionales del área, el conocimiento y manejo de competencias referidas a las particularidades tecnológicas de dichas herramientas. Efectivamente, lo global y lo tecnológico son inherentes al estudio de la bibliotecología debido a que ambos fenómenos han puesto de manifiesto el requerimiento de nuevos perfiles del bibliotecario que respondan a la penetración de tecnologías de información y comunicación a la disciplina y en su ejercicio. Baste señalar que la tecnología ha obligado a replantear la selección y adquisición de documentos impresos y digitales, las formas de su organización a través de metadatos y bibliotecas digitales, los requerimientos de su transferencia, la prestación de nuevos servicios de información dirigidos al usuario final de los mismos.

4. Plantearse nuevos fenómenos de estudio implica incidir en la formación de un profesional que identifique, detecte, organice, crea y difunda a través de tecnologías de vanguardia, información de carácter especializado en áreas estratégicas para el desarrollo local, nacional y regional de determinado país.

Asimismo, se percibe que la sociedad del conocimiento crea nuevas demandas referidas a los servicios de información, los cuales pueden determinar factores estratégicos que, en muchos casos, pueden incidir en ventajas competitivas en la toma de decisiones de diversos sujetos sociales, en los niveles macro-social, referido a la globalización y micro-social, referenciado a contextos nacionales o regionales.

La atención a estas demandas requiere de un profesionalista en bibliotecología que tenga competencias para identificar y caracterizar escenarios culturales, sociales y económicos en los que se pueda aplicar tecnologías de información y comunicación, realizar una adecuada gestión de las mismas y diseñar sistemas de información acordes a las tecnologías de aplicación y a los sujetos demandantes de los servicios informativos. En consecuencia, en cualquier programa referido a la educación bibliotecológica, conviene tener presente que los contextos sociales deben caracterizar a la tecnología de aplicación y no al contrario, los hechos indican que la tecnología afecta en forma directa a los contextos sociales donde se inserta.

En este sentido, tiene caso señalar que para el logro de lo anterior, es determinante "... la capacidad de la biblioteca y del profesional, de acceder, localizar y suministrar la información relevante y especializada en respuesta a los requerimientos específicos del usuario final".³ Así pues, con el uso de tecnologías de información y comunicación se hace necesario el desarrollo de competencias y nuevas habilidades para la realización de dichas tareas.

Hacia un perfil del profesionalista en información

Aunado a lo anterior, la influencia de la globalización y la sociedad del conocimiento también exige a la bibliotecología la preparación de profesionales con perfiles acordes a dichos fenómenos. Al respec-

3. SÁNCHEZ, S. y PÉREZ, E. (1996) "Reflexiones sobre la formación de recursos humanos de cuarto nivel en el área de las ciencias de la información". En *INFO-LAC* oct/dic. Vol. 9, núm. 4, p. 4.

to, Sánchez Pérez propone cuatro saltos cualitativos, desde el punto de vista epistemológico, con el fin de construir un posible perfil del egresado que requiere la sociedad de nuestro tiempo:

El primer salto cualitativo va del documento a la información. El segundo, del énfasis de los procesos de acceso y transmisión de la información a un nuevo énfasis en los procesos comunicacionales al servicio de los usuarios finales. El tercero va de los servicios diseñados desde una perspectiva localista a una perspectiva cooperativista de servicios en redes. El cuarto apunta al dominio y conocimiento de los procesos cognitivos, comunicacionales y lingüísticos generados por el cambio de soporte de los documentos.⁴

Con base en lo anterior, se puede inferir que la educación bibliotecológica puede prever las competencias que aseguren la preparación profesional con niveles óptimos de conocimiento teórico y tecnológico acorde a diversos escenarios sociales, capacidad gerencial para el diseño, organización y provisión de servicios de información dirigidos a diversos sectores sociales considerando, entre otros fenómenos, lo global, aspecto que indica la existencia de ambientes integrados.

Como corolario final se puede señalar que los egresados de programas en bibliotecología aseguren la adquisición de competencias para:

Agregar valor, esto es, detectar, analizar, sintetizar, interpretar y evaluar información y conocimiento. Desarrollar capacidad para discernir problemas relevantes, desarrollar un pensamiento crítico en relación a la información, su acceso, ordenamiento e investigación, desde una perspectiva ínter y multidisciplinaria.

Técnicas que garanticen un uso eficiente y eficaz de las tecnologías que hacen posible la comunicación entre-redes y la organización, procesamiento, acceso, transmisión y distribución de la información.

Gerenciales, es decir, que partan de principios de análisis, planificación, instrumentación y control articulados a programas y políticas destinados a alcanzar objetivos y metas específicas. Estudio y manejo de los paradigmas organizacionales vinculados al desarrollo de las tecnologías de información y comunicación; funcionalidad del trabajo en ambiente de redes, organización del trabajo bajo sistemas integrados. Liderazgo en contextos organizacionales cambiantes.

4. *Ibidem*, p. 5.

Sociales, es decir, capacidad para la comprensión del entorno macro-social de las exigencias de la realidad nacional en materia de información y diseño de políticas de información y tecnología destinadas a actuar sobre esa realidad.⁵

Sobre la base de lo antes dicho se pretende que los bibliotecólogos cuenten con las competencias que les faciliten proporcionar servicios de información sustentados en los siguientes aspectos:

- En una gran red global en línea de bibliotecas y de información.
- En interfaces múltiples y precisas entre bibliotecas y todo tipo de proveedor de información y de usuario.
- En una gran variedad de puertas de entrada y llaves de acceso a la información.
- En una oferta de información y su acceso a partir de la biblioteca y del trabajo bibliotecario de acopio, organización y análisis, pero proyectado y disponible fuera de la biblioteca.
- En un personal profesional que conozca y maneje el lenguaje del docente y del investigador, ya que este lenguaje es de uso común en las transacciones de la información, en especial en la biblioteca universitaria.
- En el control de calidad de los procesos y servicios, que permitirá la fluidez y eficacia del intercambio de información, su acceso y su uso. La calidad de los servicios deberá ser una alta prioridad en las bibliotecas⁶.

Conclusiones

La bibliotecología está llamada a formar cuadros de alto nivel académico, con una sólida preparación que los capacite para investigar, generar y transmitir nuevos conocimientos orientados a diseñar los modernos sistemas de información apoyados en tecnologías de información y comunicación. Lo anterior forma parte de la docencia y la investigación en las instituciones de educación superior debido a que se requieren profesionistas de la información competentes en las instituciones educativas, organizaciones gubernamentales, empresas, industrias, etcétera.

5. *Ibidem*, p. 7.

6. *Ibidem*, p. 31.

Tales profesionistas deberán tener competencias para generar proyectos cuyo objetivo sea lograr la interacción sociedad-información-conocimiento, a través del estudio de las formas de uso y posibilidades de aprovechamiento de la información, el conocimiento y los recursos documentales en diversos tipos de comunidades.

Al mismo tiempo, los profesionales de la información están obligados a mantener un continuo proceso de aprendizaje y a sostener un esfuerzo constante de interacción con las necesidades de los usuarios de información, lo cual requiere un manejo amplio de competencias. Además en la dinámica actual, estos actores deben impulsar el desarrollo de las bibliotecas y fomentar los encuentros entre las bibliotecas y los usuarios, para que las crecientes demandas de información sean plenamente satisfechas.

Bibliografía

- KATZ, R. (1988) *The information society: an international perspective*. New York: Praeger Publisher. P 168.
- CASTELLS, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. México: Siglo Veintiuno. P. 590. (*La sociedad red*, vol. 1).
- SÁNCHEZ V., S. y PÉREZ, E. (1996). “Reflexiones sobre la formación de recursos humanos de cuarto nivel en el área de las ciencias de la información”. En: *INFOLAC*, vol. 9, núm. 4 (oct/dic 1996) pp. 3-7.
- ESCALONA, L., ARRIOLA, R. y BAUTISTA, R. (2008). “El enfoque de competencias en la formación de recursos humanos para bibliotecas”. En: *Investigación Bibliotecológica*. Vol. 22, núm. 46 (sep/dic), pp. 15-40.
- PIRELA, J. (2005). “Nuevos desafíos para la formación del profesional de la información frente al surgimiento de la cibersociedad: un enfoque de competencias”. En: *Investigación bibliotecológica*. Vol. 19, núm. 38 (ene/jun), pp. 118-139.
- ZAMORA, I. (2002). “Las competencias informativas en la formación de docentes”. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2: Guadalajara Jal., México). *Estrategias y proyectos para el desarrollo*. Memoria. México: Conaculta, Dirección General de Bibliotecas; Gobierno de Jalisco, Secretaría de Cultura, pp. 157-163.
- URIBE, A. (2007). “Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias: Énfasis y tendencias en la actual formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación”. En: *Revis-*

ta Interamericana de Bibliotecología, vol. 30, núm. 1 (enero), pp. 135-166.

- FARIA, S; DE OLIVEIRA, F, FORNER, L. y ASTUTO, F. (2005). "Information professional competencies: a reflection of Brazilian Classification of Occupations". En: *Ciencia da Informacao*, vol. 34, núm. 2, (may/aug), pp. 26-33.
- ORTOLL, Eva (2004). "Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo". *Profesional de la Información*, vol. 13, núm. 5 (octubre), pp. 338-345.

Bibliotecarios y bibliotecas en mundos inmersivos. El caso de Segunda Vida

YOLANDA GAYOL
Fielding Graduate University
Estados Unidos



Resumen

Segunda Vida es un mundo tridimensional del ciberespacio en el que se emula la naturaleza, la vida, la sociedad y la cultura. Fue desarrollado por Phillip Rosedale y lanzado al mercado el 23 de junio de 2003. Actualmente tiene 23 millones de cuentas en todo el mundo y ocurren aproximadamente 88 mil visitas en un mes. Este mundo virtual generado por lo usuarios alberga ciudades del pasado y del presente, escuelas, negocios, embajadas centros de cultura y bibliotecas.

El propósito de este trabajo es presentar una visión crítica del potencial de uso que Segunda Vida ofrece a los bibliotecarios. Se discutirá de qué manera este mundo *inmersivo* está contribuyendo a la formación de usuarios entre los nativos digitales. Asimismo, se ofrecerá una visión de las formas de acceso documental, la creación de comunidades de pares y las estrategias de promoción y difusión de servicios bibliotecarios. Por último se reflexionará sobre las implicaciones que tiene la existencia del mundo bibliotecológico de Segunda Vida frente al mundo real y la división digital.

Introducción

Desde hace alrededor de 5,000 años, las bibliotecas han cumplido con la función de colectar, conservar y socializar el conocimiento, como explicó el director de la Biblioteca Pública de Nueva York, Paul Leclerc, al anunciar su jubilación el pasado 18 de noviembre

(Cohen, 2009). Sin embargo, en los últimos tres quinquenios — explica este funcionario— los cambios habidos en el mundo son tan radicales que rivalizan con el “impacto Gutenberg”. Leclerc explicó que en 1993, cuando asumió el cargo de director, la inmensa biblioteca a su cargo ni siquiera contaba con una página *Web* que la representara fuera de sus límites territoriales. Hoy en día, sin embargo, la Biblioteca Pública de Nueva York atiende 18 millones de visitas territoriales y 26 millones de consultas mediante Internet. Dicha biblioteca, cuyo acervo asciende a 50 millones de artículos registrados en el catálogo más grande del mundo, cuenta también con una biblioteca virtual en Segunda Vida.

Dada la importancia que en la actualidad tiene la virtualización del conocimiento y de la vida, esta ponencia tiene como propósito el de presentar el estado del arte del trabajo que los bibliotecarios están realizando en Segunda Vida desde una perspectiva crítica. En el presente documento se caracteriza ese sofisticado mundo del ciberespacio, se dan a conocer los avances realizados en el llamado “metaverso”, y, por último, se analizan las implicaciones que tendría el enlace de las actividades bibliotecológicas del mundo material con el del virtual.

Ambiente

El término Segunda Vida aún resulta novedoso en el mundo académico, aunque desde hace seis años y medio haya ingresado como un componente importante de la tecno-cultura de nuestro tiempo. Como se explicó en el resumen, Segunda Vida es una plataforma de Internet desarrollada por Phillip Rodedale y puesta a disposición de los usuarios a través de Lindenlab. Lo novedoso de dicha plataforma es que las imágenes tienen apariencia tridimensional, aunque sean presentadas en una pantalla plana. Es un ambiente al que sólo se puede tener acceso mediante computadoras avanzadas porque el ancho de banda requerido para desplegar su sofisticado sistema de visualización es muy grande. De hecho, los educadores han expresado su preocupación por la limitación al acceso que imponen los requerimientos tecnológicos de este ambiente virtual.

En Segunda Vida se adquieren tierra y bienes virtuales con dólares reales. De hecho, en el último reporte económico se informa que las transacciones comerciales al interior de Segunda Vida ascendieron a mil millones de dólares estadounidenses (Second Life, s.f.) Respecto a la situación financiera del grupo Lindenlab, su director

ejecutivo, Mark Kingdon reportó que entre septiembre de 2008 y septiembre de 2009, Segunda Vida experimentó un crecimiento de 23 por ciento (BBC de Londres, 2009). Numerosas compañías de la lista Forbes 500 tienen propiedades y ofrecen servicios en este mundo tridimensional aparente.

A pesar de las restricciones al acceso para numerosos ciudadanos, resulta importante incursionar en Segunda Vida porque los nativos digitales la utilizan como un espacio de interacción social muy significativo. Uno de los principios adoptados por los bibliotecarios contemporáneos es que la información debe estar disponible donde el usuario se encuentre. Respecto a la presencia humana en Segunda Vida puede reportarse que en los dos meses previos a febrero de 2010, hubo 1'417,826 ingresos a esta plataforma y que en 2009 los "habitantes" de segunda vida utilizaron mil millones de horas de incursión en este mundo sintético (Second Life).

Los usuarios pueden acceder sin costo alguno a Segunda Vida después de que seleccionan un avatar, le asignan un nombre, eligen un apellido entre los disponibles y asignan un código de seguridad a su cuenta. A partir del momento en que el sistema descarga el *software* apropiado en la computadora respectiva, el Avatar actuará como el alter-ego del usuario para transitar en el "mundo interior" (MI).

Los avatares son cibercriaturas animadas con apariencia semejante a la de los pasquines. Pueden caminar, bailar, sentarse, volar, tele-transportarse y crear objetos en ese mundo aparente. Los avatares usualmente dan la espalda al caminar y tienen movimientos controlados por el usuario, movimientos corporales autónomos, así como movimientos pre-programados que pueden utilizarse a voluntad. Existen poses, gestos y actitudes que se archivan mediante un inventario de conductas, para conferir una personalidad al avatar que emula, idealiza o transforma la identidad del usuario. Numerosas actitudes y comportamientos pueden "comprarse" con dólares Linden en las tiendas que los expenden o los obsequian.

Los usuarios pueden transformar la apariencia de sus avatares con bastante flexibilidad aunque su estructura básica está desarrollada sobre los modelos ideales caucásicos promovidos por la mercadotecnia. En general, los avatares son altos, esbeltos, jóvenes, capaces y erotizados. En Segunda Vida, la perspectiva del avatar cambia al voltear o desplazarse en ese contexto visual, al igual que ocurre en el entorno material, o mundo real (MR). Además, el usuario tiene la posibilidad de cambiar a voluntad el horario en el que transita su avatar

(amanecer, mediodía, atardecer, noche) aunque los eventos de Segunda Vida se rigen por el tiempo del Pacífico de Estados Unidos.

En ocasiones, los autores clasifican Segunda Vida como un juego, pero en realidad no lo es. Varias son las razones que permiten separarlo temáticamente de los juegos. En primer lugar, los juegos están diseñados a partir de la teoría de juegos en la que siempre lo que se apuesta es la vida. Además, un juego tiene una trama o historia, contiene reglas, héroes y villanos, así como un desenlace en el que se gana o se pierde algo a lo que se le atribuye valor. Aunque los participantes consideran que se “entretienen mucho” en este contexto, Segunda Vida carece de todos los atributos esenciales de los juegos y por ello es mejor caracterizarlo como “un ambiente generado por los usuarios”. Este diseño que abre a los usuarios la posibilidad de configurar el ambiente en el que ‘habitan’ resulta equivalente a una colonización territorial en la que son los inmigrantes quienes eligen la arquitectura, diseñan los espacios y establecen las normas, valores y formas de interacción social y comercial.

Numerosos participantes utilizan Segunda Vida como un espacio de entretenimiento adulto, de agresión o de socialización frívola. Sin embargo, su creador, Phillip Rosedale ha promovido que este metaverso se utilice como un recurso de aprendizaje, investigación y creatividad global (New Media Consortium, s.f.). Este mismo interés es compartido por comunidades de profesionales que se han preocupado por introducir actividades culturales a Segunda Vida (Heiselen, 2009).

Espacio

En Segunda Vida existe tierra virtual “continental”, islas y archipiélagos. En el continente los visitantes pueden encontrar cualquier tipo de experiencias, tanto positivas como desagradables. Las islas ofrecen mayor privacidad y por ello con frecuencia se congregan en torno a un interés común para formar archipiélagos. Tal es el caso del archipiélago Info. En este archipiélago, cincuenta bibliotecarios de todo el mundo establecieron una red de trabajo colaborativo (Rez Libris, n.f.) llamado la Alianza de Bibliotecas Virtuales. Ahí construyeron varias islas. La isla Info, la isla de la imaginación y las ciberbibliotecas I y II. Asociada con ellas también está una sucursal de la biblioteca de Caledonia. En este archipiélago se encuentran numerosas bibliotecas públicas y especializadas. Algunas de ellas se presentan con edificios ultramodernos suspendidos en el cielo; y otros

que rememoran el pasado. Por ejemplo, existe un castillo gótico en el que se programan actividades relacionadas con libros y autores de misterio y horror. Asimismo, la Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA) cuenta con una sede virtual en Segunda Vida.

Entre las áreas que pueden visitarse en la isla Info se encuentran el Centro de Genealogía, la Galería de Bibliotecas, el Centro de la Fantasía, el Centro de Aprendizaje “Muro de Piedra”, el centro de salud y la biblioteca de aprendizaje virtual. Al medir la popularidad de este archipiélago, Bell, Lindbloom, Peters y Pope encontraron que se recibían alrededor de 5,000 visitas al mes (2008).

Servicios

Los servicios bibliotecarios y actividades que se desarrollan en Segunda Vida incluyen el centro de consulta, los círculos de lectura, las exhibiciones, los homenajes y el acceso a libros digitales, audio-libros y libros emulados. Los libros emulados son aquellos que se reproducen digitalmente, pero que respetan la “tecnología del texto”, es decir los principios de diseño, estructuración y presentación con la que se elaboran los impresos (Jonassen, 1982). Así, un libro emulado en Segunda Vida, se presenta con su portada, la tipografía e incluso el color que el papel adquiere con el tiempo. Además, los lectores pueden pasar las páginas con un simple *click* en el ratón de su computadora. El libro *Filosofía de la educación* de Thomas Edwards Shields, publicado en 1917 por la Universidad Católica de América, es un buen ejemplo de libro emulado. También es posible consultar a sitios *Web* para acceder a las bases de datos de bibliotecas virtuales y reales. Otro tipo de páginas *Web* que pueden consultarse son las obras de referencia y centros de información. Uno de los enlaces más interesantes que se encuentran en Info Island es el de BibliOdisea, un sitio desarrollado a través de la plataforma “Delicious” que integra numerosas publicaciones para niños, en todos los campos del conocimiento. Desde BibliOdisea es posible, por ejemplo revisar un colección de estampas mexicanas del siglo XIX.

En la isla Info se llevan a cabo reuniones, eventos, actividades de aprendizaje y desarrollo profesional, acceso a comunidades de pares internacionales y servicios digitales mundiales. Respecto a las actividades de formación profesional, puede citarse la de la enseñanza de idiomas. En la isla Info hay escuelas internacionales y centros de enseñanza para niños y jóvenes.

Entre las actividades de formación continua que se llevaron a cabo en octubre de 2009 se encuentra la exhibición sobre la historia de las computadoras, que permitía el acceso a diversos recursos *Web*. En esta presentación se ofrecía acceso al museo de cómputo, que incluía carteles con las primeras planas de periódicos antiguos anunciando la emergencia de la era digital. También se incluyeron las biografías de intelectuales que gestaron el desarrollo de esta tecnología, y se exhibieron muestras virtuales de los equipos, programas y sistemas operativos que se han fabricado a través del tiempo.

En la isla Info también se montó la exhibición sobre Calentamiento Global y Agricultura Sustentable, como apoyo a la conferencia de Copenhague sobre Cambio Climático que se llevó a cabo entre diciembre 7 y 18 del 2009 (s.f.). Otra de las actividades organizadas por los bibliotecarios de la Alianza de Bibliotecas Virtuales son las convocatorias a participar en concursos de escritura. Tal es el caso de “Cosecha de la Esperanza” una convocatoria que invitaba a los escritores jóvenes a presentar sus trabajos antes del 25 de noviembre de 2009.

En Segunda Vida también se recrea la apariencia de los espacios y las épocas en los que habitaron autores notables, a un costo mucho menor del que se incurriría en el mundo tangible. Por ejemplo, en octubre de 2009 podía visitarse la casa del novelista y crítico inglés Henry James (1843-1916), para conocer los detalles de obras tales como *Retrato de una dama* y las *Alas de la paloma*, entre otras. Además de organizarse recreaciones históricas y ambientales, se han creado múltiples espacios que invitan a la lectura. Entre los múltiples lugares existentes puede mencionarse el bello Jardín de la Pér-gola, en donde se presentan audio-libros tales como *Alicia en el País de las Maravillas* y otros clásicos. Existe también una ciudad inglesa con arquitectura de la época de los Tudor que incluye un teatro y una iglesia.

Hasta ahora, el servicio de consulta de la isla Info se sostiene con una red de 40 bibliotecarios referencistas voluntarios, que se turnan para atender a los usuarios durante 80 horas a la semana (Community Virtual Library, 2009). Se aspira sin embargo a lograr que la oferta de este servicio sea veinticuatro horas, los siete días de la semana. Como parte de los incentivos que se otorgan a este apoyo comunitario es la selección del “referencista voluntario del mes”; premio que se confiere desplegando un cartel a la entrada del servicio de consulta. En dicho cartel se incluye la fotografía del avatar voluntario, su nombre virtual y sus actividades en el mundo real (MR). En octubre

de 2009, por ejemplo, la avatar Liatrix Tidewater fue nombrada referencista del mes porque durante año y medio ha ofrecido dos horas de servicio a la semana para atender a los usuarios de Segunda Vida.

Otra importante tarea desarrollada en Segunda Vida son las actividades de formación de usuarios para niños, estudiantes, profesionales y adultos. Diariamente se organizan círculos de lectura así como dramatizaciones y presentaciones de libros. Con frecuencia se obsequian libros emulados en estos espacios. Los niños deben ser acompañados por sus padres o custodios. Los adolescentes pueden ingresar al sitio de Segunda Vida para jovencitos entre 13 y 17 años.

Los bibliotecarios en Segunda Vida se dan tiempo también para la diversión, de manera que organizan regiones sociales y “bailes en la playa” en la Isla de la Imaginación e invitan a los avatares a llegar en traje de baño (AVL, s.f.).

Ventajas

Dentro del anterior abanico de posibilidades que ofrece la participación de los bibliotecarios en Segunda Vida cabe preguntarse ¿cuáles son las ventajas de participar en un mundo virtual tridimensional? Al respecto, puede comentarse que al igual que cualquier otra forma de acceso en red, en Segunda Vida se rompen las barreras del tiempo y del espacio y se incrementan las posibilidades de relacionamiento humano. Si los bibliotecarios se unieran para apoyarse mutuamente en servicios como el de los referencistas voluntarios habría un ahorro mundial de trabajo, y al mismo tiempo, se ampliaría el espectro de atención de los usuarios. La información en el mundo digital tiene la propiedad de la ubicuidad, es decir, puede accederse a ella simultáneamente en cualquier momento y desde cualquier lugar mediado por tecnología, sin afectar la posibilidad de acceso de múltiples usuarios. En consecuencia, una vez que la información se digitaliza, su costo de distribución es cero, pues no hay necesidad de invertir recursos adicionales para multiplicar el número de copias disponibles. La ubicuidad hace posible expandir a escala mundial los servicios que ofrecen las bibliotecas de “mezcla y tabique”.

Actualmente vivimos en una sociedad cuyo interés por la lectura en papel decrece día con día, como lo evidencian tanto la preocupante conducta lectora de los mexicanos (Pereda, 2007), como las infortunadas y frecuentes bancarrotas de periódicos y casas editoriales. Simultáneamente, día con día se incrementa el uso del texto electrónico. La empresa Amazon.com reportó que en 2009, por primera

vez se compraron más libros electrónicos que impresos (*El Mundo*, 2009). Frente a esas circunstancias, Segunda Vida se convierte en un recurso sin igual porque saca partido del fenómeno de virtualización de la lectura, permite recrear bellos espacios que invitan a la participación por su belleza, motiva al diálogo y con ello al establecimiento de lazos de amistad y colaboración debido a la extraordinaria riqueza y facilidad que ofrece para formar parte de redes sociales entre usuarios y profesionales, y contribuye a la formación y actualización permanentes.

Retos

La práctica emergente de trabajar en mundos virtuales se enfrenta con dos retos principales: la resistencia de los profesionistas y el acceso. Respecto al primero, es bien sabido que las generaciones “pre-digitales” con frecuencia se resisten a incursionar en los espacios de interacción remota porque no están familiarizados con su funcionamiento. Les resulta muy escarpada la curva de aprendizaje que deben enfrentar para operar con eficacia en un mundo intangible con nuevos lenguajes y comandos inusuales, porque las reglas de desplazamiento y manipulación del espacio virtual son diferentes a las del mundo real. Sin embargo, es mucho lo que se pierde con la ausencia de los profesionales que conocen y valoran las formas de interacción humana no mediada por computadoras y aparatos móviles.

Es muy importante que los “inmigrantes digitales” incursionen en estos ambientes sintéticos porque tienen la responsabilidad de transferir a los nativos digitales la riqueza de las formas de convivencia e interacción directa con el mundo material; la cual en mi opinión es una parte vital de la esencia humana. Los inmigrantes digitales pertenecen a una generación en transición cuya importancia es que son los únicos que pueden comunicar cómo era el mundo y las relaciones sociales antes de la comunicación mediada por computadora, así como articular al mundo sintético lo que consideran valioso de conservar de las antiguas formas de socialización pre-digital. Además de las ventajas inherentes a la prestación de servicios bibliotecarios en Segunda Vida, es importante transmitir ese saber a los inmigrantes digitales porque ellos son nuestro relevo generacional. Considero que una existencia que valore y equilibre las interacciones entre lo material y lo virtual enriquecerá nuestra especie porque ninguno de los dos ambientes se considerará en el fondo de la experiencia. Al integrarse ambos mundos, es posible crear un ambiente

de “circularidad” es decir, aquél que permite aprovechar las ventajas del otro y minimizar sus desventajas.

El segundo de los retos es como se dijo, el acceso. El potencial de desarrollo de los sofisticados mundos virtuales no debe hacernos olvidar el problema de la división digital, aquella que ha separado a los info-pobres de los info-ricos, y con ello, agrega una nueva forma de inequidad y escasez de oportunidades para las mayorías. La mejor estrategia que puede diseñarse para atender a la población que carece de acceso al texto electrónico es la de circularidad entre el mundo material y el mundo virtual. Así como los bibliotecarios del mundo real se organizan para ofrecer su trabajo voluntario en el archipiélago virtual Info, también es posible solicitar a los avatares beneficiarios de estos servicios que se organicen para participar en actividades de fomento a la lectura y la prestación de servicios de referencia entre quienes carecen de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. Esta estrategia multiplicaría exponencialmente los servicios de formación escolar y continua, particularmente la relativa a las actividades de fomento a la lectura.

Con una capacitación mínima y un gran esfuerzo colaborativo sería posible poner a disposición de las comunidades excluidas una buena parte de la información y los servicios existentes en el mundo digital. Las funciones de coleccionar y conservar el conocimiento ya están dadas en los ambientes digitales. Sólo faltaría entonces promover la formación de una generación de “bibliotecarios descalzos”, que son aquellos que salieran del mundo virtual para apoyar la tercera y más importante de las funciones mencionadas por Leclerc al inicio de este artículo: la de socialización extensiva del saber humano.

Bibliografía

- Bell, L., Lindbloom, M.C., Peters, T., & Pope, K. (2008). Virtual libraries and education in virtual worlds: Twenty-first century library services. *Policy Futures in Education* 6 (1), 49-58.
- BBC de Londres (s.f.). What happened with second Life? *BBC News Magazine*. Revisado el 10 de enero de 2010 en <http://news.bbc.co.uk/2/hi/8367957.stm>.
- Community Virtual Library (2010). Revisado el 7 de enero de 2010 en <http://infoisland.org/2009/11/>.
- El Mundo.es (2009). Amazon ya vende más libros digitales que impresos. Revisado el 10 de enero de 2010 en <http://www.elmundo.es/elmundo/2009/12/29/cultura/1262081021.html>.

- Global warming and sustainable agriculture (s.f.) Preparation to the Copenhagen Conference on Climate Change. Revisado el 20 de octubre de 2009 en: <http://slurl.com/secondlife/OneWorld%20Meetings/145/104/2/?title=Virtual%20Bali>.
- Godfrey, K. (2008). A new world for virtual reference. *Library Hi Tech* 26 (4), 525-539.
- Heilesen, S.B. (2009). Remediating cultural services in Second Life: The case of Info Island DK. *First Monday* 14(6), 1 de junio.
- Info Island (n.f.). Info Island. Revisado el 10 de enero de 2010 en <http://slurl.com/secondlife/Info%20Island%20International/120/225/33>.
- Jonassen, D. (1982). *The technology of text: Principles for structuring, designing and displaying text*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Lindenlab (s.f.) Segunda Vida. Revisado el 10 de enero de 2010 en http://lindenlab.com/pressroom/releases/22_09_09.
- New Media Consortium (s.f.). NMC: Sparking learning, innovation and creativity. Revisado el 10 de enero de 2010 en: <http://www.nmc.org/>
- Pereda, M. A. (2007). ¿Es verdad que México busca formar más lectores? *Espiral: Estudios sobre Estado y Sociedad* XI (33), 167-188.
- Rezlibris: The magazine for librarians (n.f.). Alliance Library System: Three years in Second Life. Revisado el 10 de enero de 2010 en: <http://rezlibris.com/institutions-a-organizations/infoisland/361-alliance-virtual-library-three-years-in-second-life>.
- Second Life (s.f.) One billion dollars, one billion hours. Revisado el 10 de enero de 2010 en <http://lindenlab.com/pressroom/releases>.

Catálogo en línea OPAC diseños con usuarios en mente

JOSÉ ANTONIO YÁÑEZ DE LA PEÑA
Online Computer Library Center
México



Resumen

En 2008, OCLC condujo algunos grupos de enfoque, también administró una encuesta (emergente) vía Web en el sitio: www.worldcat.org (que es una interfaz gratuita y accesible por Internet) organizando, además, una encuesta a escala mundial entre bibliotecarios por medio de la Web. El reporte: “Los Catálogos en Línea...” presenta los hallazgos de esos esfuerzos de investigación. La información recuperada indica, entre otras cosas, que aunque los catálogos bibliotecarios son pensados como herramientas para descubrir, esos mismos catálogos entregan información relacionada como algo importante para los usuarios finales, sin embargo las percepciones de unos y otros no siempre son conocidas.

Además el reporte presenta lo encontrado en elementos de metadatos que son muy importantes para los usuarios finales en la determinación de si un ítem satisface las necesidades de él o ella. Los énfasis que les gustaría ver en los catálogos en línea a los usuarios finales para ayudarlos a identificar consistentemente los materiales más apropiados. Así como las mejoras que los bibliotecarios recomendarían en los catálogos en línea para mejorar la asistencia que les brindan a ellos en su trabajo.

Introducción

Cuando se toma la decisión de comenzar un proyecto, es preciso hacer muchas consideraciones. Resulta paradójico que la lista de puntos comienza a enriquecerse, creciendo hasta lograr un cúmulo innumerable. Pues cuanto más complejo y profundo es el asunto objeto de dicha atención, más tiene que ponerse en operación la tecnología para asegurar sus resultados.

Para cuando el desarrollo, la herramienta (o la fase experimental de la herramienta), permite sus primeras pruebas, muchos aspectos pasan a ser secundarios. Así que si no se mantiene una metodología y se respeta una revisión sistemática de los puntos críticos a cuidar, el producto final puede contener desviaciones difíciles de corregir. Es aquí donde se presenta una de las claves que la Sociedad Cooperativa OCLC tomó “como un motor” al iniciar un nuevo tema para los equipos de investigación, diseñadores de interacción, arquitectos de información y diseñadores de interfaces, quienes analizarán la “experiencia del usuario” al utilizar un servicio específico.

En este caso se trata de los catálogos en línea, pero que pudiese aplicar a los catálogos impresos.

“Una debilidad persistente en el proceso de toma de decisiones [sobre la calidad de las bases de datos en las bibliotecas] que debe solucionarse es la falta de investigaciones serias respecto a los beneficios y las necesidades de los usuarios, y el impacto real que tienen estas decisiones en los usuarios”.

Con esta idea en la mente el equipo de investigadores constató que los bibliotecarios han comprendido de manera integral el concepto de calidad, al plasmar datos durante los procesos y servicios técnicos utilizados para la catalogación.

Indagando los orígenes de estos antecedentes se encontró que provienen desde los enunciados por Charles Cutter en 1876, cuyos objetivos se han trasladado hasta nuestros días para guiar el diseño de herramientas.

En otro estudio encabezado por la Sección de Control de Calidad de Datos en Línea de OCLC, en 1989, se logra obtener un consenso entre los bibliotecarios respecto a que la calidad de los propios catálogos en línea de los miembros de la Sociedad Cooperativa se transfería al uso de la base WorldCat (el catálogo colectivo mundial), como una fuente de recursos compartidos; descubriéndose tres preocupaciones en aquel entonces: registros duplicados, formas in-

correctas de encabezamiento para nombres y formas incorrectas de asentar los temas (no autorizados).

Así se continúa concentrando la atención de los asuntos relacionados a la calidad de los datos en OCLC. Por otra parte, se manifestó una motivación similar a la anterior (y ésta fue captada en el seno de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios, IFLA), al expresar la base de los Requerimientos Funcionales para Registros Bibliográficos (FRBR) cuyo modelo conceptual basado en las tareas de buscar, identificar, seleccionar y obtener, pensaban satisfacer la comodidad del usuario desde el catálogo mismo, a lo cual hoy día siguen los teóricos con las “Resource Description Access” (RDA) buscando comprobar sus marcos conceptuales con los usuarios de la información.

Para comprender mejor el fenómeno, se analizan las conductas en la búsqueda de información y, ante la escasa literatura sobre la evaluación de la calidad de los catálogos se tomaron en cuenta también los reportes de los estudios: *Análisis del Entorno* (2003), *Environmental Scan: pattern recognition y Percepciones de las bibliotecas e información*¹ (2005). Visualizando las conclusiones de los investigadores en ciencias sociales, los usuarios se mueven por la “ley del menor esfuerzo”, según George Zipf.

Objetivos

Desde el inicio del proyecto se planteó determinar quiénes están utilizando el catálogo en línea. ¿Qué tipo de estudiantes son los que usan esta herramienta? ¿Qué están buscando? ¿Qué tipo de ítem necesitan? ¿Qué es lo que los usuarios finales esperan ver? y, finalmente ¿qué es lo que los bibliotecarios esperan del catálogo?

Metodologías utilizadas: prueba de usabilidad, encuesta de usuarios, grupos de enfoque, entrevistas de contexto, además de cartas al azar.

Se utilizó también un tipo de análisis mercadológico que permite a los diseñadores enfocarse en la experiencia del usuario ante aspectos como funciones e interacciones. Este tipo especial es el denominado “Persona” cuyo contexto es explicado a detalle en la Wikipedia en idioma inglés.

1. Perceptions of Libraries and Information Resources

Por otro lado, se tomó en consideración que los usuarios finales comenzaban sus pesquisas con el uso de un motor de búsqueda, confirmando la tendencia detectada con gran sorpresa en el reporte “Percepción de las bibliotecas y fuentes de información”. Por lo que se comenzó a fundamentar la afirmación de la “ley del menor esfuerzo” de George Zipf.

Así se reafirma que la conciencia de que un usuario final utilizando la *Web* es decididamente influido por su experiencia en el uso del catálogo público en línea de la biblioteca, y esta práctica hará que vuelva a utilizar tanto la herramienta como su motor favorito.

En proporción similar al surgimiento de la nueva generación de catálogos en línea, es menester la obtención de evidencias para comprender el concepto de “calidad” en el usuario como parte integrante de las comunidades a las que la biblioteca sirve. Del mismo modo, en el contexto resultaba indispensable recabar y plasmar la noción de los profesionales de la información sobre el tema.

Se decidió que el objeto de las encuestas fuese el WorldCat. Y de esa forma tomar un ente más genérico, del cual se pudieran analizar resultados y aplicar las generalizaciones al catálogo público en línea de cualquier tipo de biblioteca.

Metodología

Se emplearon tres métodos para la identificación de las expectativas de los usuarios y el personal de las bibliotecas: grupos de debate, encuesta “emergente” (*Pop-Up*) sobre WorldCat y una encuesta en la *Web*. Con estos datos se encontraron los medios para que el equipo analizara las reacciones que mostraron los participantes.

Los grupos de debates fueron ejecutados por la empresa Blue Bear LLC, contratados por OCLC para facilitar el trabajo con tres grupos en mayo de 2008. Tuvieron sesiones con estudiantes entre 18 y 24 años de edad. Otros participantes, identificadas en el reporte como “de búsqueda ocasional”, fueron individuos de entre 25 y 59 años.

En el caso de la encuesta emergente (*Pop-Up*), se contrató a la compañía Fore See, que incluyó el sitio www.worldcat.org logrando 11,151 respuestas de todas partes del mundo entre el 12 de mayo y el 9 de julio de 2008. De entre los resultados se destaca que 68% de las respuestas provenían de usuarios finales y de éstos, 44% procedieron del exterior de Norteamérica.

Por lo que corresponde a la encuesta a bibliotecas el contrato correspondió a la firma Marketing Backup, dedicada a la merca-

dotecnia, que vía *Web* recuperó los datos de los bibliotecarios que utilizan el WorldCat desde diversas interfaces. Se obtuvieron 1,357 respuestas entre el 10 de septiembre y el 30 de noviembre de 2008. Entre quienes respondieron hubo decanos, directores de biblioteca, personal de referencia/servicios al público, catalogación, adquisiciones y de préstamo interbibliotecario. En este caso, 36% de las respuestas no fueron de Norteamérica.

Resultados clave

Entre los usuarios finales y respecto a la entrega de los materiales deseados, fue tanto o más importante que la identificación. Es fundamental contar con datos precisos y fiables que respalden la experiencia. Se espera un flujo integrado en el proceso: conociendo inmediatamente si el material está disponible y, de ser así, cómo obtenerlo.

Para ello el catálogo debe contar con elementos de datos y algoritmos de clasificación de respaldo, que les muestren el porqué de los resultados obtenidos.

La búsqueda por palabras clave es el medio que resultó dominante. Pero la búsqueda avanzada (en la que se puede indagar por campos) se continúa utilizando, al permitir el perfeccionamiento de los resultados, además de la navegación, la exploración y el manejo de conjuntos de resultados.

Entre los grupos de debate se obtuvieron resultados similares a los arriba citados. De las diferencias más reveladoras fueron consideradas las funciones sociales. Por ejemplo, la capacidad de crear listas y compartir reseñas. Los estudiantes mostraron una actitud favorable al contenido aportado por otros usuarios. Fueron más exigentes para distinguir entre las reseñas fidedignas y las no fidedignas aquellos que cursaban licenciatura y posgrado. Apreciaron como más valiosas las proporcionadas por las editoriales que las creadas por usuarios.

En cuanto a la listas de materiales, resultaron relevantes para el grupo estudiantil las creadas por usuarios finales, afirmando que les proporcionan un medio para hacer seguimiento y compartir. Este segmento consideró beneficioso conocer qué materiales se estaban usando en esos momentos por otras personas y con que finalidad, punto al que le atribuyen un valor de credibilidad.

En contraste, los usuarios ocasionales y los académicos consideraron que las listas creadas por el usuario eran poco útiles. Ya

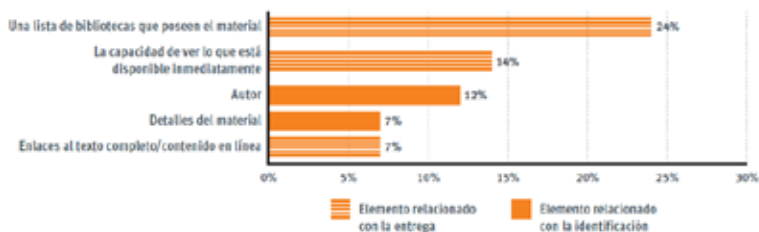
que para otorgarles esta característica era necesario contar con más información acerca de sus creadores.

Cuando se preguntó: “¿Cuál es la información más esencial que le permite identificar el material que necesita?” el resultado más alto (24%), fue la respuesta “obtener una lista de bibliotecas que poseen el material”, seguido con 14% de “la capacidad de ver lo que está disponible inmediatamente”, 7% destacó la necesidad de establecer enlaces al texto completo/contenido en línea. Tres de las cinco opciones que tuvieron que ver con la entrega del material se situaron con resultados altos.

Los elementos de datos más esenciales

¿Cuál es la información **más** esencial que le permite identificar el material que necesita?

Base: personas que respondieron a la encuesta emergente de usuarios finales



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales).

Cuando se les preguntó qué mejoras a un catálogo podrían ayudarlos a encontrar los materiales deseados en forma consistente, más de un tercio (36%) respondió que tener más enlaces al texto completo/contenido en línea.

Recomendaciones

A partir de la investigación realizada, se recomienda lo siguiente respecto a los catálogos de las bibliotecas:

- Mejorar la relevancia de la búsqueda.
- Agregar más enlaces al texto completo en línea y facilitar su acceso.
- Agregar resúmenes y resaltarlos.
- Agregar más detalles, como imagen de la cubierta de portada y resúmenes, en los resultados de búsqueda.

Las cinco mejoras más requeridas para la calidad de los datos

¿Qué cambios le resultarían **más** útiles para identificar el material que usted necesita?

Base: personas que respondieron a la encuesta emergente de usuarios finales



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales).

Los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas priorizan el enriquecimiento de los registros de catalogación con datos de los índices. De una larga lista de posibles mejoras a la calidad de los datos, los encuestados seleccionaron uniformemente la adición de índices a los registros bibliográficos como segunda opción (luego de la fusión de duplicados). Esta uniformidad se manifestó casi en todas las categorías de encuestados.

Con el objetivo de compilar una lista completa de las mejoras a la calidad de los datos que refleje la mayor cantidad posible de puntos de vista, los diseñadores de la encuesta consideraron los resultados de varios estudios de datos de catalogación (y pueden consultarse en el estudio). La práctica de la encuesta arrojó varias respuestas. El siguiente cuadro presenta una clasificación de las opciones de todas las personas que respondieron.

Al comparar la información sobre las mejoras a la calidad de los datos que identificaron los usuarios finales, con las que identificó el personal de las bibliotecas, se detectan tanto similitudes como diferencias. Los bibliotecarios y los usuarios finales parecen coincidir en la importancia de agregar índices y agregar resúmenes; fuera de eso, surgen varias diferencias.

Mejoras requeridas para la calidad de los datos

¿Cuál de las siguientes mejoras recomendaría?

Base: personas que respondieron a la encuesta de bibliotecas



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales).

La diferencia más significativa entre las opciones elegidas por ambos grupos parece ser la de agregar más enlaces al contenido en línea; si bien esta mejora fue la primera opción elegida por los usuarios finales, los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas la clasificaron en la tercera parte inferior de sus opciones elegidas, en el número catorce. Fusionar registros duplicados, la primera opción entre los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas, fue clasificada octava por los usuarios finales, y la mejora clasificada en el puesto cuatro entre el personal y los bibliotecarios, aumentar la precisión fue clasificada en la tercera parte inferior entre los usuarios finales, en el número diecisiete.

Mejoras requeridas para la calidad de los datos

¿Qué cambios le resultarían **más** útiles para identificar el material que usted necesita?

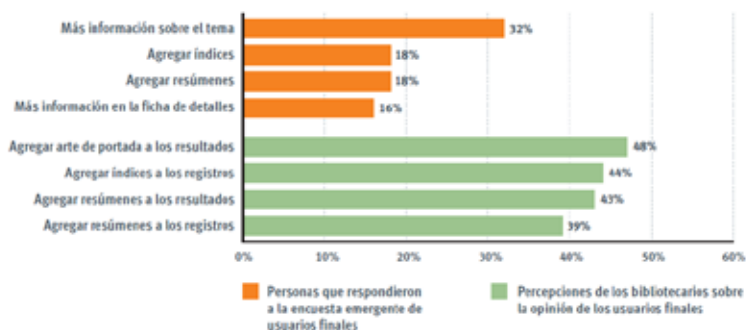
Base: personas que respondieron a la encuesta emergente de usuarios finales



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales).

Principales mejoras a la calidad de los datos relacionadas con la identificación

¿Qué cambios le resultarían **más** útiles para identificar el material que usted necesita?
(encuesta emergente de usuarios finales)
¿Cuál de las siguientes mejoras sería más útil para sus **usuarios**? (encuesta de bibliotecas)



Fuente: *Catálogos en línea: lo que quieren los usuarios y los bibliotecarios*, OCLC, 2009 (encuesta emergente de usuarios finales y encuesta de bibliotecas).

Según la investigación, los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas recomendaron lo siguiente para los catálogos bibliográficos:

- Fusionar registros duplicados.
- Simplificar la corrección de registros; posiblemente mediante un enfoque de catalogación social.
- Poner mayor énfasis en la precisión y vigencia de las existencias de las bibliotecas.
- Agregar contenido enriquecido al catálogo, con índices, resúmenes y portada.
- Buscar más comunicación acerca de las necesidades que expresan los usuarios.

Conclusiones

Los catálogos tienen muchos usuarios, tanto dentro como fuera de la biblioteca. Los resultados del estudio sugieren que los usuarios finales priorizan los datos enriquecidos (índices, resúmenes, etcétera) y los enlaces al contenido en línea, tanto texto como medios. Los bibliotecarios y el personal de las bibliotecas también son usuarios

importantes de los catálogos y sus prioridades de calidad de los datos tienden a ser diferentes de las de los usuarios finales. Si se cubren sus necesidades de calidad de los datos, pueden realizar sus trabajos con mayor eficacia y eficiencia. Si bien algunos requisitos de la calidad de los datos de los bibliotecarios (poder corregir errores y controlar los formas de encabezamientos, por ejemplo), no son compartidos por los usuarios finales, desempeñan una función importante al satisfacer las necesidades de estos últimos.

Tal como se indicó en la introducción, el informe del estudio se redactó para aquellos lectores que intentan definir los requisitos necesarios para producir mejoras en los datos de catalogación. Las siguientes recomendaciones están destinadas a esos lectores:

- Analizar y comparar las inversiones de la biblioteca en trabajo bibliográfico, administración de catálogos, funciones de enlaces y contenido enriquecido (índices, resúmenes, etcétera) y volver a equilibrarlas, según sea necesario, para cumplir mejor con los requisitos de los usuarios finales en cuanto a la calidad de los datos de catalogación.
- Dentro de la comunidad bibliotecaria y junto a organizaciones relevantes, examinar cómo obtener o producir contenido enriquecido (índices, resúmenes, etcétera) a través de extracción de datos (*data mining*), el uso de interfaces de aplicación de programación completa (API), asociaciones con editoriales y proveedores, y proyectos de colaboración entre bibliotecas
- Incentivar a las organizaciones pertinentes que desempeñen actividades de investigación y desarrollo con el objeto de mejorar el nivel de relevancia en los catálogos en línea. Analizar la posibilidad de volver a implementar datos de clasificación (y los términos asociados con los números de la clasificación) y otros datos existentes para mejorar el nivel de relevancia.
- Prestar mayor atención a los servicios de entrega de la biblioteca y a los elementos de datos que respaldan una experiencia positiva para el usuario final.
- Analizar la posibilidad de entregar material en el domicilio o en la oficina, u otras opciones más rápidas y cómodas para la entrega de materiales físicos.

Estar dispuestos a cambiar políticas y flujos de trabajo, así como a modificar la manera en que se implementan los recursos financieros y humanos de la biblioteca, es imperativo para que esto sea posible. En un mundo donde los recursos humanos y financieros son ilimita-

dos, un programa de calidad de los datos para el catálogo en línea de una biblioteca podría satisfacer las necesidades de los usuarios finales y de los bibliotecarios y empleados de bibliotecas. En un mundo de recursos limitados, los líderes bibliotecarios deben realizar elecciones, implementar en forma creativa los recursos con los que cuentan y equilibrar los requisitos de calidad de datos.

Un programa de calidad de los datos que intente establecer un equilibrio entre lo que desean y necesitan los usuarios finales y el personal de las bibliotecas, pero se incline más hacia los deseos de los usuarios finales, es aparentemente lo que garantizará que la biblioteca continúe prosperando en las comunidades de usuarios finales donde presta servicios.

Bibliografía

- CALHOUN, K., CANTRELL, J. (2009). *Catálogos en Línea; lo que los usuarios y bibliotecarios quieren* OCLC. Dublín, OH: OCLC.
- IFLA (1998). *Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records, Functional requirements for bibliographic records: final report*, UBCIM publications. München: K.G. Saur. new ser., v. 19.
- DE ROSA, C., (2005). *Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership* (Dublín, OH: OCLC).
- DE ROSA, C., DEMPSEY, L. y Wilson, A. (2003). *El Análisis del entorno por OCLC*. Dublín, OH: OCLC@BIB = DAVIS, C. (1989). "Results of a survey on record quality in the OCLC database" *Technical Services Quarterly* 7 (2): 43-53.
- .

Taller: Los gestores de referencia bibliográfica en la alfabetización informacional

RAQUEL ZAMORA FONSECA
Universidad de Cienfuegos, Cuba



El problema universal para todo ciudadano del nuevo milenio [es] ¿Cómo lograr acceder a la información sobre el mundo y cómo lograr la posibilidad de articularla y organizarla? ¿Cómo percibir y concebir el contexto, lo global, lo multidimensional y lo complejo?

Edgar Morin

Alfabetización en información

La alfabetización en información es un prerrequisito para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida y es común a todas las disciplinas, a todos los entornos de aprendizaje y a todos los niveles educativos. Capacita a quien aprende para enfrentarse críticamente con los contenidos y ampliar sus investigaciones, para hacerse más autosuficiente y asumir un mayor control sobre su propio proceso de aprendizaje

Alfabetización informacional es saber cuándo y por qué se necesita la información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética (Chartered Institute of Library and Information Professionals, CILIP, 2004).

Los bibliotecólogos-documentalistas-profesionales de la información, además de los profesores, deben destacar por su nivel en alfabetización informacional (ALFIN), y serán estos profesionales quienes en distintas unidades de información-bibliotecas o distintas organizaciones cumplirán el papel de formadores en ALFIN; en competencias informacionales, en desarrollo de habilidades informativas, según la concepción y denominación que se asuma en esos espacios formativos.

Atendiendo a las razones invocadas por este siglo de la información y del conocimiento, se hace necesario que nuestros profesionales de la información y usuarios de las bibliotecas adquieran y desarrollen aptitudes para el uso de la información como resultado de:

- Un crecimiento exponencial de la información, disponible y accesible en cualquier formato.
- Una información cada vez más heterogénea.
- Una economía basada fuertemente en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo.
- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender, en una perspectiva de solución de problemas.

De acuerdo a las *Normas sobre Alfabetización Informacional de Australia y Nueva Zelanda* (segunda edición, 2001), se establece que el usuario alfabetizado en información cuenta con las siguientes competencias:

1. Reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita.
2. Encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente.
3. Evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la información.
4. Gestiona la información reunida o generada.
5. Aplica la información anterior y la nueva para construir nuevos conceptos o crear nuevas formas de comprensión.
6. Utiliza la información con sensatez y se muestra sensible a las cuestiones culturales, éticas, económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información.

Un documento íntegramente elaborado evita el plagio dando el crédito a las fuentes sobre las que el autor ha basado su publicación, especificando los detalles de las entidades de información que han servido como marco de referencia. Igualmente, las referencias bibliográficas sirven para dar una mayor consistencia y credibilidad a una obra, sea monografía, conferencia, artículo académico o científico y son requisito indispensable para ser incorporadas en las publicaciones periódicas especializadas de prestigio. Además es necesario que las referencias se hagan de acuerdo a normas internacionales, y de manera consistente en un mismo formato normalizado de refe-

rencia bibliográfica como por ejemplo: APA (American Psychological Association), ISO (International Organization for Standardization), MLA (Modern Language Association), Vancouver entre otros.

Gestores de referencia bibliográfica

Por otra parte, el gran cúmulo de información a la que actualmente un académico o científico recurre, procedente de muy diversas fuentes y en todo tipo de formato, vuelve cada vez más difícil el trabajo manual de citar y referenciar, por lo que los gestores de referencia bibliográfica, de reciente aparición, se convierten en una gran ayuda en esta labor.

Los gestores de referencias bibliográficas son aplicaciones informáticas que permiten gestionar la bibliografía de una forma sencilla, rápida y organizada.

Los gestores de referencia bibliográfica, o también denominados por algunos como gestores bibliográficos personales, están diseñados principalmente para registrar citas bibliográficas en el trabajo académico y de investigación. Una vez que una cita ha sido registrada, puede utilizarse las veces que sea necesario al momento de generar las bibliografías. El desarrollo de aplicaciones para la gestión de referencias ha sido impulsado por el rápido incremento en la literatura científica.

Las aplicaciones de gestores de referencia normalmente están conformadas por una base de datos en las que se ingresan las referencias bibliográficas completas, además de un sistema para generar listas selectivas o artículos en diferentes formatos requeridos por las editoriales y por las revistas académicas y científicas. Estos paquetes o aplicaciones pueden integrarse con procesadores de texto de manera que una lista de referencias en el formato apropiado se produce automáticamente conforme se redacta un artículo o ensayo, así se disminuirán las posibilidades de que una fuente citada no se incluya en la lista de referencia. También suelen tener la posibilidad de importar detalles de las publicaciones desde bases de datos bibliográficas.

Los gestores de referencia bibliográfica más conocidos son:

- ProCite
- Papers (Apple)
- Reference Manager
- EndNote
- RefWorks
- Zotero

Entre éstos, los más populares y los más utilizados son: Refworks (en línea), EndNote, EndNote Web (en línea) y Zotero.

Los objetivos de los gestores de referencias bibliográficas son:

- Almacenar referencias bibliográficas.
- Describir referencias.
- Organizar las referencias.
- Recuperar referencias.
- Crear bibliografías.

Las funciones básicas de un gestor de referencia bibliográfica se pueden resumir en las siguientes:

- Crear y alimentar una base de datos.
- Importar/exportar referencias *on line*.
- Introducción al Manual de Datos.
- Búsqueda interna: poder buscar y localizar fácilmente las referencias en nuestra propia base de datos.
- Creación de bibliografías: el programa debe ser capaz de generar listados de referencias y en diferentes estilos.
- Debe permitir incorporar citas e insertarlas en un documento.

Características de EndNote.

El gestor de referencia bibliográfica EndNote, tiene las siguientes características:

- Es un *software* propietario, desarrollado por la Compañía Thomson desde el año 1988
- Integra y organiza referencias bibliográficas obtenidas de diferentes fuentes (catálogos, bases de datos, Internet, etcétera) en su propia base de datos.
- Crea bibliografías y listas de lecturas recomendadas en un formato normalizado (normas).
- Desarrolla de forma automática la lista de referencias bibliográficas de los documentos citados y las notas a pie de página al final de su documento de trabajo.
- Permite trabajar con diferentes plantillas en la creación de artículos con un formato normalizado para diferentes tipos de documentos.

Para utilizar EndNote, es necesario contar con:

- Sistema operativo: Win2000/XP/2003/Vista.
- Procesador: 450 MHz.
- Memoria: 256 MB.

- Espacio libre en disco: 180 MB.
- Conexión a Internet y Microsoft Word.

El objetivo del taller se desglosó a su vez en tres objetivos particulares, que fueron; promover los programas de alfabetización informacional, formar habilidades con el gestor bibliográfico EndNote V.X2 y lograr mediante el trabajo independiente, el desarrollo de sus habilidades, para enfrentarse solo y con eficiencia al trabajo en el EndNote.

Los participantes aplicaron EndNote V.X2 lo cual les permitió conocer y practicar las aplicaciones de este gestor. Igualmente se mostraron el Gestor de Referencias Bibliográficas Zotero y Refworks, con su metodología para uso y manejo, lo que permitió a los participantes comparar las funcionalidades de uno y otro gestor, las cuales se muestran en la siguiente tabla de manera sintética:

<i>Refworks</i>	<i>EndNote</i>	<i>Zotero</i>
<i>Software Online</i>	<i>Software</i> Propietario Desarrollado por la Compañía Thomson Reuter	<i>Software</i> Libre. Desarrollado por el Centro de Historia de la Universidad de George Mason
Para utilizarlo hay que pagar la suscripción	Para instalarlo se necesita cuenta de administración	No necesita cuenta de administración para instalarlo
Tiene una suscripción gratis por 30 días	Interactúa con el Endnote Web, teniendo permiso, para utilizarlo.	Toma datos automáticos de una página <i>Web</i>
Suscripción individual: 100 USD	Integra bases de datos en línea	Toma fotos y enlaces a la <i>Web</i> con la que se esté trabajando
	Guarda los datos, cuando se termina una referencia	Guarda los datos por campos
	Se integra al Word (cita mientras se escribe)	Se integra al Word (cita mientras se escribe)
	Está en explotación 1ra V. 1988 V. X3 -17-6-09 (20 años)	Está en explotación 1ra V.1.0 5-10-06 y V.2.0 8-5-09

Se puede concluir que estos programas permiten el almacenamiento de la información referencial de los documentos que se leen y su posterior inserción cuando se está escribiendo un texto. De este modo, la laboriosa y entretenida confección de la sección de bibliografía de cualquier artículo se facilita mucho más y no hay necesidad de darle formato de marca manual a las referencias con todas las convenciones bibliográficas que puede dar lugar a una serie de errores en la cita o referencia y que es parte indispensable para la calidad y soporte de cualquier trabajo o publicación científica y académica.

Bibliografía

- CAUL (2001) Information Literacy Standards (en línea) <http://www.caul.edu.au/caul-doc/InfoLitStandards2001.doc>, traducción Pasadas Ureña, C. (2002), *Normas sobre alfabetización en información*, en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 68: 67-90, <http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a4.pdf>.
- Gestores de referencias bibliográficas: Grandes aliados. 2007. (en línea) <http://www.absysnet.com/tema/tema66.html>.
- Rodríguez Castilla, L. (2009) ¿Le resulta difícil hacer la bibliografía? Los gestores de referencias bibliográficas pueden ayudarlo. (en línea) http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_2_09/aci03209.htm Acimed. 19 (2): aprox, 22p.

Taller: Los derechos de autor y los servicios informativos actuales



RICARDO VILLEGAS TOVAR
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
México

El jurista español Carlos Rogel Vide refiere al objeto de estudio del derecho de autor a partir del concepto “obras del espíritu”. De esta manera explica la fuerte relación que existe entre el realizador y su obra. Indica que no puede haber propiedad más sagrada que la autoral ya que en ella se vuelcan las creencias, experiencias y sentimientos de la persona. Por tanto los tratados internacionales y las legislaciones nacionales en la materia se han dado a la tarea de crear un monopolio legal para que por tiempo determinado se permita a los autores decidir sobre cómo han de usarse sus obras.

Ahora bien, como sucede en algunos casos, la propiedad intelectual como base principal de la que se desprende el derecho de autor se contraponen a algunos derechos humanos. El caso específico se da con el derecho a la educación, a la cultura y a la información, elementos clave que confluyen en la actividad bibliotecaria diaria y que coadyuvan a que una sociedad se desarrolle.

Ubicada esta aparente disparidad se impartió un seminario que permitiría a los asistentes resolver esta duda comprendiendo que: “El derecho de autor tiene como finalidad promover las ciencias, la cultura y las artes, buscando un equilibrio entre el derecho a la compensación del autor y el derecho de acceso a la obra”.¹

1. OMPI. Glosario de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. 1981.

El seminario tuvo como objetivos específicos explicar los principios generales que rigen a esta área jurídica, se estudiaron sus alcances y limitaciones en relación a los servicios bibliotecarios actuales y se propusieron algunas soluciones a problemáticas comunes a las que se enfrenta el medio. Para lograr esto el taller partió de exponer un mapa con las figuras jurídicas que componen la propiedad intelectual según el objeto que se pretende proteger: innovación, identificación de bienes y servicios, variedades vegetales y expresiones literarias o artísticas.

Ubicados los asistentes en el área temática que se abordaría en el seminario, se hizo una breve revisión de sus antecedentes históricos, partiendo desde la antigüedad hasta nuestros días, haciéndose hincapié en los dos grandes momentos que ha vivido el derecho de autor: la época de los privilegios (1440-1710), donde el titular de los derechos era el impresor, y la época del derecho de autor tal como la conocemos en la actualidad. Se repasaron los principios que rigen al máximo orden internacional en la materia, la Convención Internacional para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas, redactado en Berna, en 1886.

Se hizo énfasis en el concepto de originalidad, piedra angular del derecho de autor y que se entiende como la creatividad y la idea que dan nacimiento a la obra, al presupuesto que la expresión no es una copia o simulación de otra, sino la expresión personalísima de quien la hace y que en consecuencia no permite crítica para decidir si la obra ha de ser o no protegida. Por tanto, si la obra es de un realizador, entonces existe una titularidad. Se comentaron algunas de las modalidades de titularidad de las obras, la vigencia de la protección (incluyendo lo relativo al dominio público), la exclusión de protección de las ideas y la condicionante de que la obra se encuentre soportada en un bien que permita a terceras personas conocerla. En seguimiento a la teoría dualista del derecho de autor se identificaron los dos grandes conjuntos de atributos que tiene el autor y/o titular sobre la obra: los derechos morales y los derechos económicos.

Explicados éstos, el curso tomó un giro para enfocarse a los aspectos legales que relacionan al derecho con la información. Analizando el artículo 19 de la *Declaración Universal de Derechos Humanos* se ubicaron los componentes del derecho a la información: la facultad de investigar, la de difundir y la de recibir información. El primero de estos preceptos se contrapone parcialmente al principio monopolístico del derecho de autor y es a partir de ello que la ley auto-

ral establece los lineamientos generales que permiten a las personas hacer uso de las obras, sin consentimiento ni remuneración al titular.

Para especificar estas limitaciones aplicables a los derechos patrimoniales se partió del análisis del artículo 9,2 del Convenio de Berna y el artículo 10,1 del Tratado de la OMPI sobre Derecho de Autor y que subrayan la necesidad de atender conjuntamente a las siguientes indicaciones para la utilización libre de las obras: “Que el uso sea en ciertos casos especiales, que no atenten la explotación normal de la obra, ni causen perjuicio injustificado a los intereses legítimos del autor”. Ciertamente esta expresión puede traducirse en una imprecisión, más aún cuando se trata de aplicarla a la actividad bibliotecaria. Para acotar esta situación, se analizó el artículo 148 de la *Ley Federal del Derecho de Autor* (México) que expone con algunos ejemplos el alcance de estas limitaciones. Posterior a este análisis los asistentes al seminario ubicaron como insuficientes o poco claras las indicaciones que da la ley mexicana, ya que se enfoca más a los privilegios que se tiene como individuo integrante de la sociedad que como unidad de servicios de información, como lo puede ser una biblioteca.

Para resolver estas dudas se revisaron las posturas que otros países han tomado a este respecto. En concreto se ubicó el caso de la legislación autoral en Estados Unidos, que bajo el rubro *fair use* aduce algunos criterios extras para aclarar el correcto actuar de los usuarios de la información: analizar la naturaleza de la obra a usar, analizar la porción tomada en virtud de la extensión de la obra y prevenir el daño económico. Se comentó que estos principios han regido a ese país y que se han adoptado por otros de tradición anglosajona, como es el caso de la legislación del Reino Unido que bajo la teoría *fair dealing* también permite a los nacionales de dicho país el uso condicionado de las obras.

Se comentó la inexistencia de legislación alguna que de manera matemática especifique cuánto es suficiente y cuánto es un exceso de uso de las obras, traducéndose esto en la obligatoriedad que se tiene como individuos, y más aún como bibliotecarios, de analizar las peculiaridades del caso en cuestión y que de existir alguna duda a partir de las condicionantes expuestas, mas valdrá la pena escuchar la postura del titular de los derechos ante las intenciones de uso y no conocerlas en un proceso legal.

Expuesto esto, se dio paso al análisis de las iniciativas más importantes emprendidas por diferentes actores para promover el uso libre o menos condicionado de las obras. Se explicó el funciona-

miento general de la gestión de derechos por medio de sociedades colectivas, la utilización de licencias predeterminadas en las que se especifica los alcances de uso (Creative Commons y Science Commons), las políticas *Open Access*, así como los esfuerzos que algunos organismos internacionales han hecho al respecto, como es el caso del Committee on copyright and other legal matters, de la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias.

Con una suma de antecedentes legales se debatió sobre el caso de la creación de repositorios digitales en los que se pueda cargar el texto completo de las tesis. Se identificó como autor al alumno o persona física que invierte los esfuerzos intelectuales para crear la tesis. Los asesores no pueden fungir directamente como autores desde la perspectiva patrimonial, ya que en el sentido estricto son empleados de la universidad y dentro de sus funciones están la de asesorar el proceso de investigación. Esto no los excluye del derecho moral de paternidad que les corresponde, por lo que sigue siendo obligación el hacer alusión al nombre del asesor en la tesis. Las instituciones tampoco pueden ser consideradas como autoras ya que ninguna persona moral puede ser autora de una obra, sólo como titular de derechos patrimoniales tras recibir la autorización o cesión de derechos correspondientes. Por tanto, si desea realizarse un repositorio digital será necesario que el autor de la tesis ceda los derechos de reproducción a favor de la institución que realizará todas las gestiones técnicas para el almacenamiento y difusión de los contenidos.

Ahora bien, hablar de una cesión implica que la tesis ha sido registrada ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, cosa que muy pocas veces sucede en la práctica. Igualmente, al hablar de cesión a favor de la institución solo le permitiría a ésta utilizarla por tiempo determinado y en todos los casos por medio de una retribución económica al autor. Estas exigencias (registro, temporalidad de uso y costos por honorarios) salen del alcance de casi cualquier proyecto de creación de repositorios, por lo que se ha encontrado en la figura de “autorización de uso” la opción de obtener del autor la suficiencia de permisos para alcanzar los objetivos del repositorio. En esta modalidad no se exige el registro previo de la obra, ni la cesión de derechos patrimoniales como tampoco el pago por uso o el sujetarse a un tiempo determinado para la exposición digital de contenidos. Es un convenio privado en el que se externalizan las voluntades de las partes, en la que una se compromete a respetar la propiedad intelectual de la obra y la otra confirma el carácter original de los contenidos.

Como punto a recalcar se comentó que en algunas ocasiones los contenidos de las tesis pueden hacer referencia a inventos sujetos a un proceso de patentamiento por parte del autor. Si es el caso, es obligación indicar en la concesión del permiso de uso que el exponer públicamente la tesis puede afectar el requisito de “novedad” que demanda toda patente, afectando la viabilidad de registrar la patente. Si es el caso, será mejor evitar cargar el texto de la tesis hasta que la autoridad gubernamental lo disponga.

Este seminario tuvo como antecedente directo aquél expuesto por el mismo instructor en el año 2006 en el marco del XII Coloquio Internacional de Bibliotecarios, en una ponencia que llevó el título “Regionalización y globalización de la propiedad intelectual en las bibliotecas”. Al igual que en aquella ocasión, los asistentes mostraron un particular interés en la temática y dieron a saber su postura de apoyo y respeto al derecho de autor, a la vez de buscar soluciones éticas para compaginarlo con el derecho a la información.

Homenaje al bibliotecario

Helen Ladrón de Guevara Còx

SERGIO LÓPEZ RUELAS

Coordinación de Bibliotecas

Universidad de Guadalajara, México

Mtra. Helen Ladrón de Guevara Cox
Distinguidos miembros del presidium
Señoras y señores

No he conocido todavía a nadie que quiera tanto a las bibliotecas como nuestra homenajeadas del día de hoy, por ello es un gran honor darles la bienvenida al homenaje al bibliotecario que la Feria Internacional del Libro de Guadalajara otorga este año a Helen Ladrón de Guevara Cox, bibliotecaria tapatía con más de cuarenta años de labor en el campo de las ciencias de la información y con una trayectoria verdaderamente impresionante.

Nuestra homenajeadas es profesora normalista, licenciada y maestra en historia, reconocida como una de las bibliotecarias contemporáneas más importantes de México; fue considerada como una de las más brillantes alumnas de su generación en la maestría en Library Science en la State University of New York, en Albany, que inició en 1969.

Ha realizado investigación bibliotecológica e histórica en México, España, Inglaterra y Estados Unidos.

La investigación le ha permitido conjugar sus dos pasiones más grandes: la historia y la bibliotecología... a esta mezcla se deben resultados como la publicación de su obra más importante: *Historia de las bibliotecas en Jalisco*, en 1988; y de *Un palacio para Jalisco*, en 1982, libro en el que habla sobre la fundación y el proyecto arquitectónico del Palacio de Gobierno del estado. Para dar con esa información, encabezó a un equipo de investigadores y tuvo que realizar una

estancia de varios meses en el Archivo General de Indias, en Sevilla, España. Cuentan que el día que por fin localizó el plano original del edificio, luego de semanas y semanas de búsqueda, todo el personal del Archivo, los usuarios que consultaban información, los investigadores y en general la ciudad, se enteraron de que “la mexicana” finalmente había encontrado la joya por la que había viajado desde tan lejos.

Los proyectos de la maestra Ladrón de Guevara sobre la biblioteca son un puente que une a la información con el hombre, cada trabajo, cada investigación es, de hecho, una minuciosa obra que vale la pena atesorar; tal es el caso de la investigación que coordinó para la realización del mural escultórico *El hombre y la información: investigación documental*, y cuyos resultados pueden apreciarse hoy en los muros de la Biblioteca del Centro Universitario de Ciencias sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.

Su proyecto más reciente es la elaboración y conducción del plan maestro para la nueva Biblioteca Pública del Estado de Jalisco “Juan José Arreola”, que será la biblioteca estatal más grande de México.

De Helen Ladrón de Guevara se puede y debe decir con seguridad que es la bibliotecaria más emblemática de Jalisco y quien más ha trabajado en pro de las bibliotecas del estado, por ello qué bueno que hoy recibe este galardón que le otorga con todo el merecimiento la FIL, un homenaje que reconoce a los bibliotecarios su afán por que el libro llegue al lector; su insistencia por mejorar los servicios, la atención, las colecciones y la infraestructura de las bibliotecas.

A lo largo de los años, Helen ha recibido varios reconocimientos a su labor bibliotecológica, pero ha sido premiada con algo más que eso, posee un raro don, un genio que nos hace entender lo que significa amar la vocación-profesión, la de bibliotecario. Es una mujer cuyo entusiasmo por lo que hace lo proyecta, lo defiende y lo ama tanto que de alguna forma lo transmite a todos los que la rodean. Vive y sueña con las bibliotecas, con los libros, está convencida de que quienes tenemos el privilegio de trabajar en un espacio de conocimiento tenemos el cometido de ayudar a los demás.

Por ello, conocer de cerca su labor en favor de las bibliotecas es emocionarnos con su experiencia. Sabemos que su trabajo no sólo cautiva a quien lo pueda presenciar, también envuelve, emociona y seduce, porque la maestra Ladrón de Guevara tiene la habilidad de enamorarnos con cualquier proyecto que emprende, créanme, cuando se sumerjan en el amor que ella le tiene a las bibliotecas, éstas quedarán grabadas para siempre en su memoria.

No es de extrañar que nuestra homenajeadada ame tanto la historia, la danza, la música, la literatura y a las bibliotecas ya que tuvo como padres a don Alberto Ladrón de Guevara, reconocido médico e historiador jalisciense, y a Gertrudis Cox, quienes fomentaron en ella y en su hermana Lucila el aprecio por el arte y la sensibilidad; dice que un día tuvo un misterioso presentimiento de que sería bibliotecaria. Cuenta que cuando era niña su padre le narraba historias y al no alcanzar la silla se sentaba sobre un voluminoso tomo del *Webster Dictionary*, y recuerda que su progenitor le advirtió que le conseguiría un trabajo en el que no contara con las comodidades del hogar y que así pudiera valorar lo que tenía; ese lugar fue una biblioteca, por ello no sorprende que sea bibliotecaria e historiadora, que ame las palabras y que con ellas prodigue su amor a las unidades de información.

Desde siempre se propuso unificar sus diversas facetas e intereses: es bibliotecaria, historiadora, profesora, bailarina, investigadora, madre, excursionista, coleccionista de arte... es una mujer plenamente segura de que a través de la información y de las bibliotecas se puede impulsar un cambio social positivo, ayudando especialmente a aquellos que están más necesitados y salvaguardando las opciones de las generaciones futuras en la mejor forma posible.

Hoy, cuarenta años después de que la maestra Ladrón de Guevara inició su vida profesional como bibliotecaria y de que recibió aquel misterioso presentimiento de que esa sería su vocación, ya sea aquí esta mañana en Guadalajara, o en uno de los muchos lugares donde ha tenido la oportunidad de hablar de las bibliotecas mexicanas, todos estamos invitados a enamorarnos de éstas, de anhelar ser sus usuarios, de recibir más y mejores servicios.

Qué apropiado es entonces que la maestra Ladrón de Guevara reciba este homenaje, en su tierra, en una feria que vio nacer en 1987 y en la que ha participado de manera activa desde entonces, en la que insistió para que dentro de sus actividades académicas se contara con un coloquio dedicado a los bibliotecarios. Muchos de los que participamos en ese primer encuentro hace veintitrés años estamos hoy aquí con usted para reconocer su labor. Muchas gracias, maestra, por las enseñanzas, por la guía, por los consejos, por las oportunidades.

Finalmente, quiero agradecer a los organizadores de la Feria Internacional del Libro de Guadalajara por realizar un reconocimiento al bibliotecario y en este año en particular por otorgarlo a Helen, una bibliotecaria de primerísimo nivel... porque no he conocido to-

avía a nadie que quiera tanto a las bibliotecas como Helen Ladrón de Guevara.

*Guadalajara, México
2 de diciembre de 2009*

¿Por qué la bibliotecología?, la elección de una profesión de una jalisciense



HELEN LADRÓN DE GUEVARA COX

Este encuentro inesperado con todos ustedes debe ser motivo de fiesta. Una fiesta dentro de otra fiesta: la Feria del Libro de Guadalajara en su XXIII edición, que sin duda alguna se ha vuelto internacional desde hace muchos años. Una de las mejores del orbe y la más importante del mundo de habla hispana. Gracias a la visión de quienes la concibieron, la han mejorado y han ejecutado; aun en tiempos de grandes crisis financieras globales, como lo es hoy, permanece y tiene una presencia sin igual. Esto demuestra lo que puede lograr el *spirit du corps*, la voluntad humana y una gran organización. En verdad me conmueve estar hoy día con todos ustedes. La vi nacer. La quiero como a una vieja amiga que aunque no tan vieja, tiene que hacer para muchos, muchos años más, y ser cada vez más hermosa, más esplendorosa. En fin, creo que la FIL no envejecerá pues tiene la virtud de reinventarse cada año y ser más interesante y necesaria. Es un fenómeno cultural y educativo que transforma a nuestra ciudad y va más allá de las fronteras mexicanas, la traemos en la sangre. Es una transfusión anual, una inyección de *joie de vivre*, de gozos, de trabajo, de aprendizaje permanente, de reconocimientos que nos hace suspirar el resto del año, esperando la próxima edición.

Sobre el reconocimiento

Este año, confieso que no esperaba ser la seleccionada para el homenaje bibliotecario. Somos algunos, aunque no bastantes, los bi-

bibliotecarios para las necesidades del país. Creo que nunca me lo esperé, por el mero hecho de ser de “casa”, por ser universitaria de la Universidad de Guadalajara y por considerar a sus organizadores mis amigos. Fue una verdadera sorpresa estando en mi trabajo en el Consulado de México, en Fresno, en el mes de septiembre cuando recibí la carta de designación signada por Raúl Padilla López. ¿Qué elementos fueron tomados en cuenta? No lo sé. Por esto y todo lo que siga, agradezco el favor del grupo de trabajo bibliotecario que me propuso, al Comité de Profesionales encabezado por Raúl Padilla López, Presidente de la FIL, a Nubia Macías, Directora General de la misma y otros miembros del Comité, por reconocer algo que no creo tenga grandes méritos en las acciones que mis colegas han mencionado. Lo que les perdonaré posteriormente son los iniciales momentos de gran nerviosismo que experimento y de los que me propongo subsanar inmediatamente. Antes de ello quiero agradecer profundamente las palabras y los inmerecidos conceptos y quizá algunas verdades dichas por quienes me antecedieron: el maestro Sergio López Ruelas, Coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara y el doctor Adolfo Rodríguez Gallardo, Director General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México, cuya buena amistad ha sido forjada a través de los años en nuestro quehacer bibliotecológico. Me siento totalmente halagada y agradecida,

El ámbito familiar

Las acciones, pocas o muchas, que he realizado en mi vida profesional son resultado de las oportunidades que se han ido presentando. Algunas llegaron sin pensarlo y otras, confieso, las provoqué, dada la profesión que actualmente ejerzo. Lo importante, es que las acepté con la responsabilidad con la que fui formada en el seno familiar y el espíritu de servicio del que fui testigo. Mi padre, agnóstico de convicción y humanista, fue un médico mexicano, neumólogo especializado en el tratamiento de la tuberculosis y a quien México mucho le debe en la erradicación de dicha enfermedad en los años sesenta. Durante los años cuarenta y cincuenta ejerció en Guadalajara con técnicas innovadoras que aprendió en hospitales en la ciudad de Chicago en la década de los años treinta. Época también en que tuvo la fortuna de trabajar en la Hull House de Chicago, al lado de la primera mujer en obtener el Premio Nobel de la Paz, Jane Addams. Me refiero al doctor Alberto Ladrón de Guevara Jiménez, persona de gran cultu-

ra, quien algunos de ustedes conocieron años después como maestro de historia en la Facultad de Filosofía e Historia de la Universidad de Guadalajara. Mi madre, Gertrudis Cox Vicary, hija de inmigrantes ingleses, nació en Canadá para vivir posteriormente en Chicago. Con estudios de enfermería y química, tras casarse decidió vivir en Guadalajara. De esa unión fuimos dos hermanas: Lucila, química farmacobióloga, egresada de la Universidad de Guadalajara, fallecida a temprana edad, y yo. Los factores familiares de nuestra niñez y juventud se conjugaron para formarnos en un entorno bicultural, de rigor anglosajón, donde el esfuerzo y el trabajo eran cosa esperada y donde la honestidad, la tolerancia y el rigor científico y la cultura convivían, así como la compasión y el espíritu de servicio.

Esta formación que dejó una profunda huella en mí, en los años posteriores y en el ejercicio de diversos cargos, me facilitó tomar las mejores decisiones posibles de trabajo.

Labor de maestra

Aunque brevemente, no puedo dejar de mencionar la actividad profesional que me antecedió. Mi primer encuentro con la realidad de México en sus extremos de pobreza, fue mi nombramiento en el Sistema Federal de Educación Preescolar. Fue una época de feliz juventud, en que conviví con excelentes educadoras entregadas al trabajo, en que destacó la labor social con las familias de la colonia Constitución, en Zapopan, Jalisco, municipio de la Zona Metropolitana de Guadalajara. No cabe duda que uno de los puntos de coincidencia del espíritu de servicio con algunos colegas bibliotecarios es que varios procedemos del ambiente del magisterio, entre ellos el maestro Sergio López Ruelas, actual coordinador de la red de bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, otro de los organizadores de este evento, al igual que la maestra Ma. de los Ángeles Rivera, quien también labora en dicha Coordinación. La conciencia social que obtuve en ese trabajo, en gran medida la provocó mi padre, pues al haber obtenido mi título de maestra educadora, solicitó a su primo, el luchador social y destacado político licenciado Rodolfo González Guevara, nos auxiliara a obtener una plaza de educadora. Desde luego que sí, respondió mi tío, ¿en qué área de Guadalajara? A lo que mi padre respondió “en la más humilde, para que conozca el verdadero México”. Ahí se definió mi destino. Fue un abrir de ojos, donde me despedí de la ilusión de un trabajo con la comodidad de “clasesmediera”, para dedicar mi vida a la labor social por medio de

las bibliotecas. Fue el despertar de la conciencia social y de las grandes necesidades que tiene nuestro país.

El cambio de rumbo

Una consecuencia obvia de mi educación de juventud en casa de mis padres, donde siempre existió la charla ilustrada, el convivio con personalidades tanto del campo médico como del de las humanidades, y el siempre presente pensamiento crítico, completó mi formación y mi carácter, que dejaron una serie de pistas para el desarrollo futuro en el terreno bibliotecario.

Un factor de vital importancia para el desempeño posterior en el campo de la bibliotecología y la archivología fue la experiencia como alumna y egresada de la Facultad de Filosofía y Letras, donde cursé los estudios (y me gradué posteriormente), de la entonces maestría en historia. Una maestría que en aquella época exigía mucho de sus alumnos y de sus catedráticos. Fue una época formadora en una realidad que presentó todas las facetas de la naturaleza humana, con alegrías y grandes tristezas. En fin, una lección de vida que también dejaría profunda huella. Recuerdo a las compañeras de la generación de historia 1964-1968, que siendo un grupo de 7 u 8 alumnas, todas mujeres, con gran carácter convivíamos muy de cerca con todos nuestros maestros en constante diálogo. Equivocadas o no, pero tenía la característica de una gran familia. Recuerdo a María Casparius y Carmen Castañeda (fallecidas hace poco tiempo), del grupo sobrevivimos Lina Rendón, Patricia Calleros, Magdalena O'Connor, Tere Padilla y Cristina Villanueva. La mayoría tomamos rumbos distintos.

En lo que a mí se refiere, circunstancias de la vida que a continuación ilustraré con tres anécdotas me llevaron a estudiar la bibliotecología en la University of New York at Albany (Universidad Estatal de Nueva York, en Albany), cuando nuestra máxima casa de estudios firmó un convenio con dicha institución con un fondo de becas para alumnos del área de ciencias sociales y humanidades, por el año de 1968 ó 1969.

La primera es que en aquella época Guadalajara no contaba con ese tipo de estudios y si había una noción de ella era una idea distorsionada de su alcance. Se centraba en la mera descripción de los libros y revistas (la catalogación con reglas empíricas) y el préstamo de obras y almacenamiento. A la fecha todavía no entiendo por qué en esa época de mi juventud acepté incursionar en los estudios de

una carrera que era tan poco atrayente y con una imagen terrorífica. Describía la idea que todavía tiene un amplio segmento de la sociedad del “ratón de biblioteca, anciano o anciana, de mal humor y con grandes gafas”. Era una forma de vida que asustaba... Quizá en esa época fui masoquista o curiosa por aprender algo nuevo o emprender una aventura fuera del país, no lo sé, pero me fui. Ahora en seria reflexión, la segunda circunstancia que compelió la decisión es que siempre viví rodeada de libros. Mis padres leyeron toda la vida. De pequeñas mi hermana y yo leíamos todos los libros que nos enviaban los abuelos desde Chicago. Existía la única biblioteca infantil en la ciudad, la Benjamín Franklin, a donde acudíamos con doña Celia Delgado de Orozco, su bibliotecaria, quien nos acogía con gran entusiasmo. El Colegio Franco-Mexicano de los años cuarenta, donde hicimos nuestros primeros estudios, nos prestaba libros. En fin, en casa de mis padres se formó una buena biblioteca que llenaba hasta los pasillos, fue la misma que posteriormente fue donada al Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades cuando fui directora del Instituto de Bibliotecas. De adolescente, mi padre me introdujo a los grandes clásicos, mi madre a las novelas de misterio de Agatha Christie. Resultado de toda esta exposición, era casi natural querer conocer más acerca de la organización de los libros, control de préstamos (pues muchos se prestaban y nunca se devolvían) su adquisición, conservación, etcétera. El tercer factor que me decidió ir a estudiar bibliotecología fue el “último empujón” que me dio el entrañable amigo, que a la sazón cursaba sus estudios de doctorado en el Colegio de México, José María Murià, quien al encontrarlo un día en esta ciudad y expresarle mis dudas acerca de una profesión, quizá poco prometedor me dijo: “¿Qué, aún no te has ido?”.

Por esos días, no puedo dejar de mencionar a Alfredo Chavarría Velasco, quien me apoyó en la Universidad para que se localizara el convenio entre ambas universidades, que estaba perdido, y con ello efectuar a toda prisa los trámites para ingresar a tiempo en la universidad norteamericana, en agosto de 1969.

Albany, Nueva York

Confieso que los estudios cambiaron totalmente la idea tan distorsionada que tenía de la imagen y labor de la gestión de la información. Llegué para quedarme. ¿Qué puedo decirles de esta maravillosa profesión, que muchos de ustedes ejercen o han ejercido? Poniendo en la balanza el desarrollo profesional, se recuerdan las dificultades, la

incomprensión del quehacer sobre todo en los países en vías de desarrollo y las limitaciones financieras; pero subsisten las satisfacciones, los logros y sobre todo el beneficio a la comunidad a la que se presta el servicio. Esa época fue mi encuentro con grandes maestros de la bibliotecología mundial, muchos de ellos egresados del programa de la Universidad de Chicago. Fue el despertar a una realidad en que el valor de la información organizada para su pronta localización y utilización tenía una importancia fundamental en la educación de los ciudadanos. Conocer a través de varias técnicas de aprendizaje el debate de un mismo tema pero visto desde varias aristas, fue fenomenal. Ello me recordó la enseñanza de la historia en la querida Facultad de Filosofía y Letras. El aspecto del usuario, el desarrollo de acervos, la administración, la organización de la información y su recuperación dada la explosión informativa, sobre todo de un país que en aquella época era el más rico del mundo; la diseminación de la información; las diferencias de los tipos de bibliotecas: las rurales, académicas, públicas, las metropolitanas; la preservación documental, la situación social, los medios masivos de comunicación, la mercadotecnia, etcétera, fueron algunos de los temas estudiados. Desde luego las visitas a grandes bibliotecas de Estados Unidos, como la Biblioteca Estatal de Nueva York, en Albany, la Pública de Nueva York, la del Congreso de Washington, la Pública de Boston, hasta las pequeñas escolares y públicas de pequeños pueblos en el estado, completaron la educación en este campo. De toda esta experiencia, agradezco a mi alma máter la oportunidad que me dio para efectuar la maestría en bibliotecología, estudios que concluí en el año de 1973 como becaria del Conacyt, con el apoyo de una gran bibliotecaria mexicana: Guadalupe Carrión, homenajeadada en este mismo recinto hace unos años.

El regreso a Guadalajara

Mis colegas y amigos han efectuado un relato de mi quehacer profesional destacando los cargos que he tenido el honor de ocupar y algunas otras actividades. En este rubro sólo deseo agregar algunas reflexiones de la experiencia profesional en la ciudad en que nací.

Primeras acciones, años setenta

Mi primer empleo fue la catalogación y clasificación de la Biblioteca del Poder Ejecutivo que se encontraba en Palacio de Gobierno. Esto,

por los años setenta en que reportaba directamente a la Secretaría General de Gobierno, a cargo del licenciado Alberto Rosas Benítez, distinguido abogado. En esa época ya era agudo el problema de la acumulación de documentos en Palacio de Gobierno, los cuales se encontraban dispersos en cuanta sala o rincón del inmueble estuviera vacío. Por esa fecha se gestó la idea de que existiera un inmueble *ex profeso* para su organización y conservación.

Casi simultáneo a mi trabajo (años 1973-1975) en el Gobierno del Estado, la Universidad de Guadalajara aprobó una reforma en la enseñanza del bachillerato. El ejecutor fue el Departamento de Enseñanza Preparatoria (DEP) y un cambio fundamental en esta reforma fue la creación de los Centros Vocacionales por áreas temáticas, donde se impartiría una serie de adiestramientos. Esto permitiría a los jóvenes egresados de las preparatorias graduarse con una carrera terminal de técnicos “B” por área que facilitaría su inserción al final de esta fase, al mercado productivo, o ser fase propedéutica si continuaban en los estudios de licenciatura. Una de las áreas temáticas fue la administrativa, a lo que el DEP me solicitó se diseñara un plan de estudios del Adiestramiento en Biblioteconomía. El adiestramiento fue un éxito para su tiempo. A sus primeros alumnos los considero o pioneros o mártires, pues como dije en un principio, se desconocía la utilidad y alcance de la bibliotecología. Con esto se abrió el camino que llevaría años después a la profesionalización de la bibliotecología. Todos, aun antes de concluir el adiestramiento, ya tenían ofertas de trabajo. Fue el principio de una larga y emocionante profesión para muchos. La importancia radica en que la Universidad de Guadalajara fue la universidad estatal pionera en la formación de cuadros humanos básicos en bibliotecología y de apoyo para los profesionales del nivel licenciatura, misma que se establecería años después en la década de los ochenta. Destaco también que por esas fechas, el Conacyt ya había implementado una carrera técnica.

Regresando a la narración del empleo en Palacio de Gobierno, se dio el cambio de administración en los años siguientes y llegó a ocupar el cargo de Secretario General de Gobierno otra persona ilustre. Me refiero a don Alfonso de Alba Martín, escritor de Lagos de Moreno, letrado con gran sensibilidad y preocupación por la conservación del patrimonio documental jalisciense. Ante esta situación y la necesidad de rescatar los miles de documentos y expedientes, se conjugaron varios factores para fundar un archivo histórico con documentos de interés para la historia de Jalisco. Tuve el honor de ser invitada como directora fundadora en 1976.

El tiempo en este evento me impide explayarme sobre las grandes experiencias al frente de esa institución. Mencionaré sólo algunas. La labor de rescate en medio de toneladas de papeles, ubicados en Palacio de Gobierno y en una bodega por la calle de Manzano, la mayoría sin una sistematización clara, con polvo acumulado por años, hongos, insectos y otras calamidades, no mermaron el espíritu de trabajo del equipo inicial. Sí recuerdo que amigos, algunos aquí presentes, nos ayudaron a transportar en “trocas” el material que estaba a punto de irse “al kilo” pues el espacio de la bodega se ocuparía para otro fin. Finalmente llegaron los expedientes al inmueble preparado con la modernidad del momento en la Unidad Administrativa Estatal. Después de varios días de acomodo primario todo el equipo cayó “en cama” con alta temperatura, quizá por una reacción alérgica o no sabemos aún qué fue lo que causó tal reacción. Lo que sí estoy segura, es que no fue excusa para dejar de trabajar. El trabajo de organización se llevó a cabo bajo reglas de catalogación internacionales; la reconstrucción de la historia de la administración pública del siglo XIX y primera mitad del siglo XX fueron algunos de los productos del trabajo en esos años.

Una aportación importante para el desarrollo del Archivo fue la comisión que me confirió el Gobierno del Estado para los trabajos de investigación y localización de los planos originales para la construcción del Palacio de Gobierno de finales del siglo XVIII, existentes en el Archivo General de Indias de Sevilla. La comisión incluía localizar otros documentos relativos a la Nueva Galicia en el Archivo Histórico Nacional, la Biblioteca Británica y la Biblioteca del Congreso en Washington. Con ello se inició la formación de la biblioteca especializada en historia de Jalisco. Posteriormente se elaboraría el libro del que fui coordinadora, publicado en 1982 bajo el título *Un palacio para Jalisco*, dado el proyecto de revitalización de ese inmueble que estuvo a cargo del arquitecto Gonzalo Villa Chávez. Quiero mencionar aquí a destacados integrantes del equipo inicial de trabajo, a Lina Rendón, Nidia López Zavala, Nicolás Romero Villa, posteriormente Angélica Peregrina y el permanente consejo del historiador José María Murià y del cronista de la ciudad Juan López Jiménez. Ahora, haciendo otra reflexión sobre la gestión archivística como bibliotecaria al frente del Archivo, puedo decir que los estudios de la historia combinados con los de un excelente programa de bibliotecología, fueron la fusión óptima para establecer las bases del rescate, organización y difusión de las colecciones archivísticas para conocimiento y estudio de investigadores interesados en la historia

de Jalisco. Esto demuestra otra faceta de la utilidad de la ciencia bibliotecaria en la sociedad contemporánea. Es importante recordar lo que en el año de 1935 escribió el filósofo y humanista español José Ortega y Gasset, acerca de la misión del bibliotecario. La decisión del hombre de qué hacer de su vida; la frase famosa del “qué-hacer” y el que la vida es “quehacer y más quehacer”. Así describía en una de sus obras maestras: *La misión del bibliotecario*. No puedo coincidir más con ello, ya que el trabajo de organización de la información de un archivo y de una biblioteca, cuentan con facetas comunes. La variante principal es el formato o soporte en que se encuentran los materiales y el sentido de la *provenance*.

El camino en la Universidad de Guadalajara

En 1978 acepté el cargo de directora del Instituto de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara (mismo que incluía la Dirección de la Biblioteca Pública del Estado), no sin gran nostalgia por lo que dejaría atrás. Atendí el llamado del espíritu universitario, del deber de contribuir y devolver algo a la institución que me formó y me dio la oportunidad de vida para ampliar mi educación.

Esta época de trabajo presentó uno de los más grandes retos de mi vida profesional, dada la magnitud y complejidad del entorno académico. En esa época (años 1978 hasta 1989), la Universidad de Guadalajara era ya la segunda universidad pública más grande del país. Los colegas que me anticiparon con la palabra en este evento han indicado algunas acciones de mi quehacer. Sólo deseo agregar algunos conceptos de su importancia. Hacerles saber que tuve la oportunidad de invitar a personas comprometidas con la mística universitaria de trabajo y en este caso sería el de las bibliotecas, para innovar, organizar con métodos modernos e internacionales de la época a las bibliotecas; que en su gran mayoría eran departamentales en el nivel licenciatura y el incipiente posgrado y sobre todo en el nivel de enseñanza media. Sería un total de poco más de 50 bibliotecas para una población mayor a los 100,000 alumnos. El problema principal que radicaba en sus bibliotecas, era que no existía un cuadro de bibliotecarios profesionales. En el año de 1978 yo era una joven jalisciense, la única bibliotecaria profesional egresada de una universidad del extranjero, con la encomienda del rector Enrique Zambrano Villa de abocarme a la gestión bibliotecaria para transformar a la biblioteca tradicional en la moderna que se necesitaba. Tenía que conformar un equipo con los mejores recursos humanos

existentes. Afortunadamente la Universidad ya contaba con algunos egresados de la carrera técnica (de los que Celia Delgado también fue maestra).

Pronto ocurrieron los cambios por la nueva gestión. Creo que causamos una revolución. Llovieron las críticas, en algunos casos se aceptaban las innovaciones no sin cierta precaución y en otros contamos con el decidido apoyo para ello. No me extenderé más en esto; sí recuerdo que se ampliaron horarios de servicio, se implementaron las primeras técnicas de desarrollo de colecciones y se establecieron parámetros para su crecimiento; el acceso a las colecciones impresas que creó el sistema de estantería abierta (no sin muchos reclamos y disgustos de los directores de algunas escuelas y facultades y empleados en la Biblioteca Pública del Estado), se creó el departamento de Procesos Técnicos, el de Servicios al Público, el Administrativo, el de Canje de Publicaciones con instituciones internacionales y otros. Se dio forma a una estructura que implementó el sistema decimal de clasificación de Melvil Dewey y el de la Biblioteca del Congreso de Washington (área médica) y las normas angloamericanas de catalogación descriptiva, sistemas que siguen en la actualidad. Se establecieron cursos de capacitación en el Instituto de Bibliotecas y en la entonces área de pedagogía y se envió a los colaboradores a cursos en otras instituciones fuera de Guadalajara. Recuerdo con especial afecto las frecuentes reuniones mensuales con el personal, para dar seguimiento público a los planes de trabajo de cada biblioteca. Se caracterizó por la toma de decisiones colegiada en un ambiente democrático, de intercambio de ideas y experiencias. Fue increíble. Recuerdo también que establecimos la primera biblioteca profesional, que nos obligaba a comentar los artículos y libros leídos con antelación y comentarlos en las reuniones para la actualización profesional. Cambios en la Biblioteca Pública del Estado: estantería abierta, los primeros intentos de limpieza para la conservación de los delicados expedientes en los pisos, el registro de los mismos en fichas, resguardar en buen estado “el tesoro” conformado en años anteriores por el maestro José Cornejo Franco con invaluable documentos históricos, la microfilmación de uno de los periódicos más importantes de la ciudad, apoyar el crecimiento de la hemeroteca y establecimiento de la mapoteca, entre muchas otras tareas. En fin, fue una época para la conformación de un sistema de bibliotecas moderno con bases sólidas para su futuro desarrollo, del que hoy gozamos y muy ampliado dada la tecnología, con la labor del equipo de trabajo coordinado por el maestro Sergio López Ruelas.

No puedo dejar de mencionar que en esos años se presentó la coyuntura para realizar cinco acciones que si bien eran complementarias no por ello resultaban menos importantes y urgentes.

1. La primera fue la gestión para la obtención de becas y permisos de ausencia consiguientes para miembros del personal con licenciatura, fuere o no en bibliotecología, para hacer sus estudios de maestría en Bibliotecología en la Universidad de Guanajuato bajo un programa auspiciado por la UNESCO. Varios de ellos aún laboran en esta Universidad, algunos han emigrado y otros han regresado.
2. La segunda fue la investigación. El apoyo para bibliotecas por la Dirección de Investigación Científica y Superación Académica de la UdeG (DICSA), que estaba dirigida en aquel entonces por Raúl Padilla López, facilitó en gran medida el desarrollo de bibliotecas con un sistema de apoyos para la producción de trabajos de investigación y publicaciones. Resultado de ello fue una constante participación en congresos de bibliotecología por parte del personal y entre ellas la suscrita. Todos publicados. Recordemos que al ser un Instituto (el de Bibliotecas) su estructura orgánica hacía necesaria la investigación de campo.

De ahí surgió entre otros muchos trabajos, la investigación para el libro *Historia de las Bibliotecas en Jalisco* (México: SEP, 1988), del que somos autoras Lina Rendón García y la suscrita. Formó parte de la serie “Historia de las Bibliotecas en los Estados de la República Mexicana” coordinada por Rosa María Fernández de Zamora para el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas que en esa época dirigía Ana María Magaloni en la Secretaría de Educación Pública. Se ha considerado que la parte de esa investigación sobre la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco, es una de las más completas hasta esa fecha, misma que implicó analizar todo el archivo administrativo desde su fundación hasta el año 1987.

Otro producto de ese tiempo fue el trabajo de investigación para la elaboración del mural escultórico *El hombre y la información* con una serie de paneles en altorrelieve que cubren un total de unos 300 metros cuadrados que adornan la sala general de lectura de la biblioteca Manuel Rodríguez Lapuente, del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la UdeG. Muestra la evolución de la necesidad del hombre por registrar hechos e informar sus acciones, la importancia de la palabra impresa y la electrónica, así como las grandes bibliotecas del

mundo y del país, y hombres y mujeres que han incidido en su quehacer. La responsabilidad artística corresponde al escultor jalisciense Rafel Zamarripa, quien actualmente radica en Colima. Este trabajo es único en México y forma parte del patrimonio artístico de nuestra Máxima Casa de Estudios. Destaco aquí la participación de investigación de Elisa Martha Enciso Durán, para que Rafael Zamarripa concluyera el mural durante una de mis ausencias en el extranjero.

3. La presidencia de la Sección Jalisco de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, que trabajó en comunicación con bibliotecarios de varios rincones del estado y sentó las bases para el Decreto de Depósito Legal de Publicaciones, aprobado en la siguiente presidencia.
4. Iniciar los primeros trabajos de automatización con la intención de colaborar con el sistema LIBRUNAM.
5. Participar en el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios (CONPAB) asesorando a la ANUIES en el tema.

Continúo y ante lo prometido —pero incumplido— de ser breve en este evento, sólo referiré que posterior a mi desempeño por once años al frente del sistema de bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, inicié otra etapa vertiginosa que mucho debo a la visión de Raúl Padilla, a la Universidad de Guadalajara y a mis colegas de otras latitudes para ampliar mi experiencia bibliotecaria y de promoción cultural en el terreno internacional, misma que en estos últimos años han facilitado retribuir en algo en el campo bibliotecario de Jalisco y México.

Como lo prometí, sólo mencionaré las siguientes experiencias:

Invitada por la Universidad Estatal de Arizona en Tempe, Arizona, para efectuar una estadía de actualización en preservación desarrollo de colecciones, tecnología y administración en el sistema de bibliotecas. En esta universidad tuve la buena fortuna de tener la mentoría de la experta internacional en gestión de colecciones Dora Biblarz, miembro del grupo de las cien bibliotecas universitarias más desarrolladas en Estados Unidos.

Gestión cultural en la población de origen hispano en Estados Unidos, en el Columbia College Chicago, que culminó con el convenio de colaboración con la Universidad de Guadalajara: intercambio de maestros de arte, elaboración de murales multiculturales en ambas instituciones con alumnos del Centro Universitario de Arte, Ar-

quitectura y Diseño (CUAAD), Universidad de Guadalajara, y cursos de “El negocio del arte y el arte del negocio”.

Gestión directiva en el Instituto Mexicano de Educación y Cultura de Chicago. Consulado de México en Chicago.

Gestión en la biblioteca “Dag Hammarsjöld” de la Organización de las Naciones Unidas, en Nueva York, para el Convenio de Asignación de Biblioteca Depositaria Total de Publicaciones de la ONU en el Centro de Recursos Informativos del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CERI-CUCEA) de la Universidad de Guadalajara.

La participación en varios eventos bibliotecarios en el extranjero, como son la American Library Association (ALA) la más numerosa y antigua del mundo, REFORMA de servicio primordialmente para la población hispana en Estados Unidos, SALALM para el desarrollo de colecciones latinoamericanas en Estados Unidos y la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias).

Colaboración en la Biblioteca Pública de Chicago. Este rubro merece especial dedicación ya que en la década de los años noventa se produjo una serie de circunstancias para desarrollar una labor ampliada de la bibliotecología en bibliotecas públicas y en otras instituciones dedicadas a la educación y la cultura en el extranjero. Sin lugar a dudas, repito, a la visión de amigos y funcionarios que ya he mencionado.

El sustento social de la biblioteca pública

Los principios que ha declarado la UNESCO en su Manifiesto de la Biblioteca Pública se consideran ya universales. No es necesario recordarles la importancia de su ser y devenir, sobre todo en esta época de grandes distancias económicas y con poblaciones de alta vulnerabilidad. Son consideradas el pilar esencial de la democracia por los servicios que prestan a la población abierta para el fortalecimiento del ejercicio responsable de la libertad de los individuos.

Uno de sus principios de acción para su existir es cuando nos indica que: “Los servicios de la biblioteca pública se ofrecen sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”, y que: “La biblioteca pública es la puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a

lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales”.

Después de haber trabajado muchos años en el ámbito universitario ¿qué indujo mi desempeño bibliotecario al campo de las bibliotecas públicas? Se debió sin duda alguna a varios factores. Una, la experiencia que tuve cuando colaboré en la Biblioteca Pública de Chicago, una de las públicas más grandes y de mayor prestigio en el mundo, con un acervo cercano a los ocho millones de volúmenes y una exhaustiva variedad de programas integradores con la comunidad. Una labor totalmente provechosa, educativa, en el área en que fui asignada. Cubriría el objetivo de mejorar los servicios, programas y colecciones de interés para la población hispana en esa metrópoli. En este periodo, es importante señalar que conté con el apoyo de REFORMA, asociación nacional especializada en la promoción de los servicios bibliotecarios y de información a latinos e hispanohablantes en Estados Unidos. Al ser socia de la organización, pude palpar la labor educadora de los bibliotecarios y lograr en sus usuarios la autosuficiencia para la solución de sus problemas laborales, de salud, educación y demás. Esta experiencia no hubiera tenido lugar sin la visión de un universitario comprometido con la educación y la cultura, aquí presente.

A partir de esa experiencia comencé a participar con mayor intensidad en otros organismos bibliotecarios mundiales. A partir de esa década y hasta la fecha participo activamente en los Congresos Mundiales de Bibliotecas e Información de la Federación de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) que me ha proporcionado otra de las experiencias más excepcionales de mi existencia. Ha sido el punto de encuentro tanto en los congresos como en mesas de trabajo y talleres con los colegas mexicanos, varios aquí presentes y de otros muchos países. La IFLA es el cuerpo bibliotecario internacional que representa los intereses de la biblioteca, los servicios de información y sus usuarios. Es la voz global de las bibliotecas y la profesión bibliotecaria. La participación más reciente en IFLA con el Grupo de Discusión de la Responsabilidad Social de las Bibliotecas, en FAIFE (Libertad de Acceso a la Información y Libertad de Expresión) y la Sección de Adquisiciones y Desarrollo de Colecciones, han sido por demás estimulantes en esta etapa de mi vida. Todo ello se ha traducido en nuevas acciones para mi universidad, Jalisco y México.

Brevemente menciono dos acciones. Una, quizá la más entrañable. En el año 2001, laborando en el CUCEA —Centro para la Calidad e Innovación para la Educación Superior (CCIES)— fui invitada por

el Centro de Estudios Estratégicos para el Desarrollo de la Universidad de Guadalajara a realizar una investigación y análisis de las necesidades informativas de la población del área metropolitana. Ello con el objeto de fundamentar la necesidad de crear un nuevo modelo de biblioteca pública estatal en un edificio más apropiado. La biblioteca original fue fundada en el año 1861. El actual edificio que todos conocemos como la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco, en el área del parque Agua Azul (edificio del año 1959), tiene problemas en su estructura. Se conformó un equipo de profesionales de la bibliotecología con amplia experiencia, una archivóloga y analistas de estadísticas, además un Comité de Evaluación y Seguimiento con la participación de universitarios, se creó el documento “Plan Maestro de la Nueva Biblioteca Pública del Estado de Jalisco: Centro de Recursos Bibliotecarios y de Información”. Este documento fue la base para que un experto bibliotecario en arquitectura, diseño y espacios para bibliotecas de la IFLA (Anders Dahlgren) elaborara el Programa de Necesidades del Edificio. El resto es del dominio público. El concurso Internacional. Los ganadores del diseño por el grupo MUSEOTEC de México, la construcción en progreso del edificio, considerado como la puerta de entrada al gran Centro Cultural Universitario que coordina el arquitecto Mauricio de Font-Réaulx, será el Centro Cultural, orgullo de México y Latinoamérica. La proyección para la inauguración de la nueva biblioteca es el verano del año 2010. He tenido el honor de ser la asesora del proyecto del edificio y de internacionalizarlo en eventos de la IFLA y otros, en Berlín, París, Alejandría, Durban, Seúl y otras ciudades.

La otra acción que no puedo dejar de mencionar fue la más reciente lección de vida, ante la cual reflexioné sobre la importancia que tiene la educación para abatir la ignorancia y el valor que tienen las bibliotecas, sobre todo las públicas, en la configuración de una sociedad más informada.

Hace unos meses fui invitada por la entonces Cónsul Encargada (hoy Adjunta) del Consulado de México en Fresno, mi buena amiga Selene Barceló, a laborar como responsable de Asuntos Culturales en el área de Comunidades del Instituto para los Mexicanos en el Exterior. Pude constatar la gran necesidad de información en todos los temas de sobrevivencia, salud, y derechos laborales que necesita la comunidad de origen mexicano (42%) en el Condado de Fresno.

Fue impresionante saber que existe un gran segmento de migrantes mexicanos que no hablan desde luego el inglés, pero más aún, que no hablan el español sino sus lenguas indígenas. El mixteco

alto, el mixteco bajo, el purépecha, etcétera. ¿Cómo es posible que conozcan sus derechos laborales y se defiendan de las injusticias y de la explotación, al trabajar en esas miles de hectáreas de tierra (el *field*) pizcando algodón, cortando la vid, el durazno, la almendra, en temperaturas de hasta 45 grados centígrados? Con escasa o nula educación, sin hablar el inglés o el español, sin información oportuna y pertinente que proporcionan las bibliotecas públicas. Los Consulados de México hacen un extraordinario esfuerzo informativo sobre esos temas para subsanar las carencias. No es suficiente. Tuve la fortuna de gestionar —y que fuera aprobado por la actual administración consular, a cargo de Reyna Torres Mendivil— un acuerdo de colaboración con el sistema de bibliotecas públicas del Condado. El acuerdo beneficiará por medio de actividades informativas y programas del Consulado en las bibliotecas a la población de origen mexicano, así como propiciar un acercamiento intercultural en la comunidad de Fresno.

*Participación en la Asociación Mexicana de Bibliotecarios AC.
Sección de Bibliotecas Públicas*

Este año con un grupo de socios de la AMBAC creamos la Sección de Bibliotecas Públicas para apoyar el desarrollo de este tipo de instituciones en el país así como a sus asociados, por medio de la asociación bibliotecaria más representativa de México. Tengo el honor de presidir dicha Sección, actividad que presenta un nuevo reto en mi ejercicio profesional.

Propuestas

Prosiguiendo con este magno evento, presento a ustedes dos propuestas que pueden colaborar a mediano y corto plazo con los objetivos nacionales de la promoción de la lectura, incrementar la asistencia en bibliotecas públicas, mejorar espacios en las mismas, establecer programas y mejorar colecciones y elevar el índice de lectura por habitante (que sabemos es sumamente bajo: de 1.5 libros por persona al año), en sí lograr una población mejor formada e informada.

Desde luego se necesitaría conocer la opinión de las autoridades competentes de la Universidad de Guadalajara, el Centro Cultural Universitario y por supuesto la FIL, para que las propuestas puedan convertirse en acciones concretas. Son:

1. *Crear el Centro del Libro de México en Guadalajara.* El primer Centro del Libro se estableció en la Biblioteca del Congreso de Washington en el año de 1997, bajo la iniciativa del entonces Bibliotecario Mayor, el doctor Daniel J. Boorstin.¹ A partir de esa fecha se invitó a las bibliotecas estatales de los Estados Unidos de Norteamérica a afiliarse, actividad que fructificó, ya que en el año de 2008 todos los estados de ese país cuentan con un Centro del Libro. Posteriormente instituciones del extranjero se han sumado al establecimiento: Escocia, Inglaterra, Sudáfrica, Francia, Países Bajos, Grecia, Canadá y Rusia. Creo que es viable y es una buena oportunidad para México.

Su gran objetivo es la promoción de la lectura. Para ello se utiliza el prestigio y recursos de la biblioteca para estimular en forma permanente y todo el año el interés del público por los libros y la lectura.

Otros objetivos son:

- La alfabetización y promoción de las bibliotecas.
- Fomento de la investigación y estudios sobre el valor histórico del libro, la palabra impresa y la importancia de la lectura.
- Creación de la red de asociados del programa de promoción de la lectura, integrado por agencias educativas, municipales, estatales, federales, y del sector privado.
- Promover en el país la importancia del libro y de la lectura.
- Estudio de la historia del libro.
- Apoyar proyectos, publicaciones, eventos y programas que giren alrededor del libro, sus autores y la conservación del patrimonio bibliográfico nacional.
- Beneficios para México, Jalisco, la FIL y la función educadora de la Universidad de Guadalajara.

La visión y misión establecidas en el Plan Maestro de la nueva biblioteca pública son congruentes con la misión del Centro del Libro. La misión del Centro es de carácter universal, vigente, dada la situación mundial, en que una polaridad social y económica ha dejado en desventaja a millones de seres humanos.

El Centro del Libro puede establecerse dentro de la FIL, el Centro Cultural Universitario, la Universidad de Guadalajara o en la nueva Biblioteca Pública del Estado de Jalisco “Juan José Arreola”.

1. Cfr. www.loc.gov/loc/cfbook/ctr-bro.html.

2. *Publicación del Plan Maestro de la Nueva Biblioteca Pública del Estado de Jalisco*. La otra propuesta es dar el formato de libro al Plan Maestro de la nueva Biblioteca Pública que se elaboró en el CEED de la Universidad de Guadalajara. De hecho, ha sido recomendado y solicitado por colegas bibliotecarios en varios de los congresos que han tenido lugar en México.

Final

Quiero dejar constancia que mi labor en bibliotecas fue posible también por el apoyo de los miembros de mi familia. Hemos sorteado momentos difíciles y hemos salido adelante. La serenidad que da la edad, la apreciación por la vida y sobre todo la oportunidad de ser sujetos activos y contribuir al bienestar de la sociedad, ha sido algo de incalculable valor.

En esta parte final de mi texto, no puedo dejar de citar un pensamiento de Aram Garoghlanian, autor armenio-estadunidense más conocido como William Saroyan, por su obra *El momento de tu vida*, Premio Pulitzer del año 1940: “En el momento de tu vida, vive tu maravilloso transcurso sin acrecentar la miseria y el dolor del mundo, y en su lugar sonríe, ante la infinita variedad del misterio de la vida”.

Asimismo, asentar que los bibliotecarios anteriores que ha reconocido la Feria Internacional del Libro: Roberto Gordillo (finado), Estela Morales, Guadalupe Carrión, Rosa María Fernández, Celia Delgado, Ario Garza y Ana María Magaloni, en varios momentos de mi vida profesional han sido inspiración para continuar en esta excitante e increíble profesión que es la bibliotecología y las ciencias de la información. No puedo sentirme más orgullosa, que ser una bibliotecaria más en compartir el honor con todos ellos.

Agradezco al Coordinador de Bibliotecas, Sergio López Ruelas, destacado “ahijado” de la generación de licenciados en bibliotecología de la Universidad de Guadalajara 1982-1986 (generación que tuvo a bien nombrarme su madrina), los empeños, dedicación y horas de trabajo junto con su equipo de trabajo, para lograr la excelente reunión anual del Coloquio Internacional de Bibliotecarios, en el extraordinario marco de la querida FIL. Distantes quedan los días del año de 1987 en que me tocó el honor de organizar con otro gran equipo (algunos aquí presentes) el primer Coloquio bajo el tema: “¿El libro vive o fenece?”.

Aunque el homenaje a mi trayectoria es importante para mí, más lo es la oportunidad que los organizadores de la FIL, encabezados por

Raúl Padilla López, Nubia Macías y la Universidad de Guadalajara provocaron, para que los aquí presentes tuviéramos la oportunidad de reunirnos en un ambiente holístico, de buena fortuna y esperanza en un futuro mejor que gire alrededor del libro y la gestión de la información para beneficio de las actuales y futuras generaciones.

Finalmente, expreso que acepto este homenaje en nombre de todos los otros grandes bibliotecarios que laboran en los estados de la República Mexicana. Lugares en que las condiciones de trabajo no han sido las más afortunadas por la carencia de presupuestos dado el centralismo político y administrativo que ha prevalecido por las circunstancias históricas en México, espacios en que se labora en situaciones mucho más difíciles, lugares en que la lucha por el desarrollo de las bibliotecas a veces se hace insostenible, lugares en que los fenómenos de la naturaleza, inundaciones e incendios, hacen estragos pero la biblioteca vuelve a surgir, lugares en que se transportan en bicicleta, a caballo o a pie para llegar hasta las comunidades más alejadas, espacios donde las dificultades no han hecho más que fortalecerlos para continuar trabajando por una tierra tan querida que los vio —nos vio— nacer, un país en que nuestro capital humano tenga la opción de educarse permanentemente y brindar un libre acceso a la información, como herramientas para mejorar sus formas de vida.

El “momento de vida” como expresó tan poéticamente Saroyan, me ha dado la gran oportunidad de conocer y convivir con personas extraordinarias. Todas han dejado huella en mí. Somos parte del sorprendente entretejido humano, un mosaico intercultural con modos de vida y puntos de vista diferentes, diversos; la fortuna es que en mi momento de vida los he encontrado y reconozco con humildad que todos ustedes, nosotros estamos en la búsqueda y construcción de un mundo mejor.

Agradezco a todos ustedes este reconocimiento, su amistad y empeño por participar de una forma u otra en una permanente labor a favor de la existencia continuada del libro, la promoción de la lectura, la creación de ideas y sobre todo por su campaña permanente pro-bibliotecas de México y del mundo.

Corolario

No puedo dejar de recordar una frase que motivó mi quehacer en la profesión a pesar de las vicisitudes. La memoricé por consejo de mi padre y la utilicé en mi primera participación en las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía en la Universidad de Guanajuato, hace 35

años, en la mesa de trabajo de filosofía del servicio. La frase es del gran escritor francés Víctor Hugo y dice más o menos así: “Las estrellas, como los ideales, no las podemos alcanzar, pero son nuestra guía en el mar proceloso de la vida”.

Mis mejores deseos para las jóvenes generaciones de bibliotecarios y para los que ya tenemos tiempo en ello. Y como dijo José Ortega y Gasset, tenemos mucho, mucho quehacer.

Muchísimas gracias por su atención.

Homenaje al bibliófilo 2009 *Adolfo Castañón*



MA. DE LOS ÁNGELES RIVERA

Adolfo Castañón Morán, bibliófilo de paréntesis pero no de tesis —como él se denomina— es quien recibe este año el Homenaje al Bibliófilo en la Feria Internacional del Libro de Guadalajara.

Admirador, seguidor y estudioso de Alfonso Reyes —su modelo de escritor—, Michel de Montaigne y Jorge Luis Borges, Castañón reza porque los libros formen parte de una secuencia en la historia en la que están involucrados revistas, periódicos y todos aquellos reportes de la memoria humana. Por eso está seguro de que el libro no está ni estará solo, que hay que saberlo nutrir y acompañar.

Biblióforo de bibliófilo: su padre era un lector de tiempo completo, un enamorado del libro que transmitió esa pasión a Adolfo, quien a pesar de eso y del reconocimiento que hoy le entrega la FIL, se define más como biblióforo, porque todo el tiempo, según explica, transporta ejemplares de un lugar para otro, para leer, para reparar, para restaurar, para regresar.

A Castañón, incansable iberoamericano, amante de las letras impresas, recibir el Homenaje al Bibliófilo le hace sentir pudorosamente reverente.

Biografía

Adolfo Castañón (Ciudad de México, 1952). Poeta, ensayista, editor y crítico literario mexicano.

Jesús Adolfo Castañón Morán nació el 8 de agosto de 1952, en la ciudad de México. Hizo estudios de lingüística pero no los concluyó porque, como él confiesa, “no debía dejar que los maestros me echaran a perder”.

De joven realizó un largo viaje que lo llevó a recorrer Europa, vivir en Israel, en un *kibbutz*, y en Francia, en una comunidad *hippie*. Nunca ha querido especializarse aunque declara tener un ánimo perfeccionista e interesarse en la historia, la sociología, la estética, la psicología, la antropología, la ética, la teoría “en sus diversas derivaciones y las vertientes ocultas de todas estas disciplinas”.

Adolfo Castañón ha publicado decenas de libros de ensayo, prosa creativa, traducción y crítica literaria, entre los cuales destacan las obras dedicadas a Alfonso Reyes y Michel de Montaigne, y libros como *La gruta tiene dos entradas*, *A veces prosa* y *Grano de sal*. Este intelectual curioso se considera un lector profesional al que le interesa sobre todo “el libro entendido no sólo como un objeto sino también como un proceso”.

Adolfo Castañón es poeta, ensayista, editor y crítico literario, gerente editorial del Fondo de Cultura Económica y traductor de textos de George Steiner, Luis Panabière, Juan Jacobo Rousseau y Gil Vicente.

Ha sido miembro del consejo de redacción de varias revistas en Latinoamérica, entre las que se encuentran *La Cultura en México*, *Vuelta* y *Letras Libres*. Es miembro desde 2005 de la Academia Mexicana de la Lengua y recibió el Premio Nacional de Literatura Mazatlán en 1995.

Adolfo Castañón ganó el Premio Xavier Villaurrutia 2008, por su obra *Viaje a México. Ensayos, crónicas y retratos* (Editorial Ver-vuert). El galardón, convocado por el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA), es considerado el reconocimiento más importante de las letras mexicanas y está dotado con 200 mil pesos. “La obra premiada representa de forma cabal la práctica del ensayo literario y la crónica con una depurada prosa”, según el INBA.

Viaje a México, reúne testimonios y crónicas sobre la vida cotidiana del país en el siglo XX y ensayos sobre autores como Fernando del Paso, Alfonso Reyes, Juan García Ponce, Octavio Paz o Carlos Fuentes.

El Premio Xavier Villaurrutia fue fundado en 1955; entre los autores que lo han recibido se encuentran Juan Rulfo, Octavio Paz, Carlos Fuentes, Elena Garro, Juan José Arreola, Efraín Huerta, Jaime Sabines, Sergio Pitó, Augusto Monterroso, Inés Arredondo y Vicente Leñero.

Relatoría y conclusiones

JUAN RENÉ GARCÍA LAGUNAS
Universidad Autónoma de San Luis Potosí
México



Antes que nada, mi agradecimiento a la Universidad de Guadalajara y en especial al maestro Sergio López Ruelas, coordinador de Bibliotecas de esta casa de estudios, por la invitación que me hizo para participar en este XVI Coloquio Internacional de Bibliotecarios como relator.

En el amplio marco de esta gran ciudad de Guadalajara, fundada en 1532, que se distingue por ser una de las sedes culturales, industriales y económicas más importantes del país, y por acumular cuatro siglos y medio de cultura, visibles en su arquitectura, folclore y tradiciones, la Universidad de Guadalajara realiza desde hace 22 años la Feria Internacional del Libro (FIL), de manera ininterrumpida. Este año la FIL en su versión XXIII se celebra del 28 de noviembre al 6 de diciembre y en ella se dan cita más de 9,000 profesionales del libro, entre los que destacan autores, agentes literarios, bibliotecarios, librerías y más de 1,600 casas editoriales de 40 países. Junto a ellos, más de medio millón de visitantes se deleitan sumergiéndose en el mundo de los libros y disfrutan con la muestra de lo mejor de la producción literaria y artística. La Feria Internacional del Libro tiene este año como invitado de honor a la ciudad de Los Ángeles.

Así, en el marco de la FIL celebramos la culminación del Coloquio Internacional de Bibliotecarios, organizado por la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara y a la cual asistieron profesionales de la información de América Latina, Europa,

Estados Unidos, Canadá, y por supuesto México. El Coloquio, en su versión xvi, se ha celebrado del 30 de noviembre al 2 de diciembre de 2009, bajo el tema “De la biblioteca al usuario, del usuario a la biblioteca: puntos de encuentro”.

Ha sido satisfactorio constatar que las expectativas generadas previas a la realización del Coloquio Internacional de Bibliotecarios, desde el momento mismo de su organización, la exposición de los trabajos, por parte de los ponentes, los homenajes etcétera, han sido plenamente satisfactorios. Cabe destacar además que los temas discutidos en el Coloquio generalmente despiertan un gran interés entre los participantes y sobre todo cabe hacer notar que a lo largo del tiempo muchos de los temas discutidos en coloquios anteriores se han convertido en acciones que coadyuvan a enfrentar con mayor solidez los retos de la sociedad del siglo xxi, expresado así por los participantes. Con toda seguridad podemos decir que hemos participado en un evento académico de calidad, con cobertura internacional y muy bien realizado por los organizadores. Vaya una felicitación para todos ellos.

El Coloquio, con un programa amplio y profesional desde todos los ángulos, contempló el desahogo de los siguientes eventos: inauguración, tres conferencias magistrales que estuvieron a cargo, respectivamente, de un colega de Estados Unidos, Martín Gómez; la segunda de una distinguida colega mexicana, Elsa Ramírez y la última a cargo de una distinguida colega española, Rosa Montero; así como la presentación de 15 ponencias a cargo de destacados especialistas nacionales y extranjeros, las cuales fueron coordinadas por tres moderadores, y repartidas en cuatro mesas de trabajo. Asimismo, se contó con dos talleres impartidos por reconocidos especialistas del área y relacionados con la temática general del evento. A ambos talleres acudieron 25 personas dando un total de 50. El primero abordó el tema “Gestores de referencia bibliográfica en la alfabetización informacional”; el segundo trató el tema de “Derechos de autor y los servicios informativos actuales”. Se realizó también un homenaje al bibliófilo y otro al bibliotecario, ambos distinguidas personalidades en el mundo de los libros. Además se incluyó la presentación de productos y servicios de interés por parte de diversos proveedores relacionados con la información.

Al Coloquio se inscribieron aproximadamente 300 personas aunque asistieron más, ya que el salón se mantuvo prácticamente lleno todo el tiempo. Se contó con el invaluable respaldo y la espléndida atención de quince bibliotecarios integrantes del Comité

Organizador de la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, a quienes les estamos muy agradecidos por la atención y calidez con que nos atendieron durante el evento, el cual fue un éxito gracias a todos ellos.

El lunes 30 de noviembre a fin de dar inicio al Coloquio, se contó con la presencia de las máximas autoridades de la Universidad de Guadalajara, de LA FIL y de la Coordinación de Bibliotecas, en el Salón de Profesionales, Área Internacional FIL Expo Guadalajara. El Coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara y presidente del Comité Organizador, Sergio López Ruelas, dirigió unas palabras de bienvenida a los asistentes señalando que el objetivo central del Coloquio es destacar la importancia que tiene la biblioteca en el desarrollo de la sociedad actual como un espacio de encuentro entre la información y el usuario y mostrar a la biblioteca como un organismo que se construye socialmente, por lo que las intervenciones que sobre ella se realicen tienen que tomar en consideración las visiones, sensibilidades y aproximaciones de todos. Analizar, discutir y compartir experiencias que mostrarán cómo a partir de la información, los puntos de encuentro biblioteca-usuario favorecen el desarrollo de la sociedad del conocimiento. En este sentido invitó a participantes y ponentes para que los trabajos, análisis y propuestas presentados enriquezcan la reflexión y el debate con el fin de abrir nuevos y renovados desafíos para que los puntos de encuentro entre la biblioteca y el usuario sean cada día mejores, sobre todo con el arribo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

A continuación, el rector general de la Universidad de Guadalajara, Marco Antonio Cortés Guardado, resaltó que los avances en materia de tecnología hace que el entorno del libro sea cada vez más complejo, sin embargo, la importancia del libro sigue vigente y que para quienes auguraban que su presencia con el arribo de la tecnología se vería mermada no ha sido así, como lo muestra esta Feria Internacional del Libro. Señaló que la producción de los libros sigue en aumento en el mundo; resaltó que es necesario también reconocer que la tecnología permite acceder con mayor facilidad al contenido de los libros de manera remota y a la información en general, por lo que felicitó a los asistentes y a la Coordinación de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara por la realización del evento que permite avanzar en estos terrenos. Posteriormente declaró formalmente inaugurado el XVI Coloquio Internacional de Bibliotecarios, siendo las 9:40 horas del lunes 30 de noviembre de 2009, bajo el tema “De

la biblioteca al usuario, del usuario a la biblioteca: puntos de encuentro”.

Posteriormente fue presentado un documental que mostró un resumen de los eventos a realizarse en el XVI Coloquio, en el cual se sintetizó lo que estaría ocurriendo durante los siguientes tres días.

La primera conferencia magistral presentada corrió a cargo de Martín J. Gómez, con el título “La Biblioteca Pública de los Ángeles. Construyendo una comunidad de usuarios en la nueva economía”, donde narró cómo esta institución pasó de ser una pequeña colección con pequeñas salas de lectura a una de las bibliotecas municipales más grandes de Estados Unidos; actualmente cuenta con 72 sucursales y atiende a cerca de 76 millones de usuarios al año. Gómez destacó que a pesar de enfrentar una reducción de fondos por la crisis económica y una creciente demanda de servicios, se enfocaron en atender las áreas críticas que permiten a los residentes y a las diversas comunidades crecer y prosperar. Comentó que la tecnología está cambiando nuestras vidas y que es necesario poner mucha atención en la forma en la que guiamos a nuestras bibliotecas en este nuevo entorno tecnológico. Es necesario cambiar de un modelo tradicional en donde se espera que el usuario asista a la biblioteca, a un nuevo modelo donde se deje de lado esa pasividad centrada sólo en los libros, y ofrecer más información centrada en la formación de capital humano y capital social, así como con beneficios para la comunidad a la que se sirve en esta nueva era digital proporcionando acceso al conocimiento como elemento esencial de una sociedad democrática.

La primera mesa de trabajo, titulada “La biblioteca... distintos entornos, un solo objetivo: el usuario”, presentó una visión de cómo a lo largo de la historia las bibliotecas han creado sus estructuras, objetivos y soluciones en torno a las necesidades de los usuarios, cómo los objetivos bibliotecarios y los diversos modelos de servicio han transcurrido por diferentes etapas, según las épocas, hasta llegar al modelo actual en donde se cuenta con bibliotecas híbridas, digitales o virtuales, que incorporan de forma acelerada las nuevas tecnologías, con la prestación de servicios con valor agregado. En esta primera mesa de trabajo se presentaron tres conferencias.

La maestra Martha Delia Castro Montoya presentó la primera ponencia de esta mesa, con el título “Servicios diversificados para una comunidad conectada”, en la que describió los servicios, que además de los tradicionales, las bibliotecas están incorporando a su oferta con el advenimiento de los cambios tecnológicos. Señaló

que estos cambios han creado nuevos entornos en la producción y manejo de la información, y por lo tanto, cambios en la enseñanza, el aprendizaje y la vida cotidiana del individuo. El usuario de la biblioteca, movido fuertemente dentro de los entornos de las redes sociales en línea, requiere nuevos servicios de acceso, recuperación y manejo de información, e igualmente, de facilidad para la comunicación y el aprendizaje. Además, menciona brevemente los retos para la atención diversificada de esos servicios que incluyen desde la infraestructura, las competencias en los recursos humanos, las políticas institucionales de manejo de la información en línea, el modelo educativo y por tanto, el trabajo colaborativo con el colectivo docente.

La segunda ponencia fue presentada por el maestro Benjamín Medina, con el título “¿Innovación efectiva en los servicios bibliotecarios? Sólo si se centra en el usuario”, donde señaló que la innovación efectiva comienza cuando dejamos de asumir que sabemos lo que los usuarios quieren, y hacemos el esfuerzo por descubrir lo que realmente necesitan y la forma en que prefieren interactuar con nosotros. Muchas veces pensamos en grandes cambios y pocas veces lo vemos como un conjunto de pequeños cambios y/o acciones que contribuyan a marcar una gran diferencia en los niveles de satisfacción de los usuarios; esos pequeños cambios tienen que estar alineados con la visión, misión y objetivos de cada institución.

La tercera y última ponencia de esta mesa de trabajo corrió a cargo de la maestra Carmen Villanueva y llevó el título “De la satisfacción del usuario a la personalización de servicios”, donde señaló que los cambios en el ámbito de la información nos llevan a definir a un nuevo usuario. Un usuario virtual, además del presencial, por lo que se hace necesario su estudio a fin de determinar su comportamiento y necesidades. Lo que preocupa ahora es cómo el profesional de la información enfrentará el futuro, ante un usuario y una sociedad que se comunican de manera diferente y que interactúan de manera diferente con su propia personalidad, cultura, estilos cognitivos e idiosincrasia. La moderadora de esta mesa de trabajo fue la maestra Ana Griselda Morán Guzmán.

La segunda mesa de trabajo, titulada “Tecnologías para la gestión de la información” compartió experiencias en torno al objetivo final de la biblioteca, ofrecer acceso a cualquier tipo de información, a cualquier usuario, en cualquier momento, en cualquier lugar. La cuestión central giró en torno a si la tecnología actual puede hacer de este propósito una realidad más fácilmente alcanzable.

La mesa comprendió tres conferencias, la primera fue presentada por Adán Griego, bajo el título “El usuario que viene: encuentros con la generación de texto completo”, donde describió una nueva generación de usuarios digitales que ya está presente y que demanda nuevos servicios además de los tradicionales, pero además con una manera diferente de pensar. Se habló de que el reto que se presenta es cómo responder y cómo acercarnos a esta comunidad de usuarios. La innovación y nuevos modelos deben ser la respuesta ante estos retos.

La segunda ponencia la presentó la maestra Lourdes Feria con el título “Reinventar las bibliotecas: megatendencias y aprendizaje infinito”, donde planteó la probabilidad de que las bibliotecas dejen de ser la mejor opción si de buscar información se trata. Para ello mostró cifras que dan fe de lo dicho, por tal motivo propuso repensar el modelo de biblioteca más conveniente para una nueva sociedad que plantea nuevas necesidades.

La tercera y última ponencia de esta mesa corrió a cargo de Federico Sánchez Guevara, con el título “De los ficheros a las redes sociales: ¿Cómo a cambiado el negocio?”. En este trabajo presentó experiencias e iniciativas en materia de integración de redes, bibliotecas digitales, catálogos nacionales y repositorios en América Latina y el Caribe, unida a la experiencia de trabajo con el programa Google books, que apoyó en la digitalización de 25,000 documentos y que ha aportado una nueva forma de ver las cosas. La moderadora fue la maestra Martha Ibáñez Marmolejo.

El martes 1º de diciembre comenzó el segundo día de trabajo con la segunda conferencia magistral, bajo el título “La biblioteca: lugar de encuentros y desencuentros” presentada por la doctora Elsa Margarita Ramírez Leyva. En ella, la investigadora habló con gran elocuencia de la biblioteca y de los libros, de su significado, trascendencia y funciones en el tiempo, además planteó una reflexión sobre tres dimensiones de la biblioteca, las cuales son de distintas naturalezas: una como institución, relacionada con los poderes; otra con el espacio, es decir, un lugar habitado y habitable y una última como símbolo del ámbito cultural. Este complejo entramado, expuso, se relaciona a su vez con el deseo y las necesidades de los lectores, producto del contexto social y personal. Todas esas interrelaciones son propicias para generar encuentros fugaces o relaciones perennes, desencuentros afortunados o irremediables.

La tercera mesa de trabajo tuvo como objetivo abordar el tema de las “Competencias de los profesionales de la información”. En

ella se buscó analizar y reflexionar en torno al perfil que requiere el nuevo profesional de la información, para que sea capaz de impulsar el desarrollo de la biblioteca y el usuario. Así mismo para que las crecientes demandas de información sean satisfechas.

La doctora Belén Fernández Fuentes presentó la primera ponencia de esta mesa con el título “El perfil del profesional de la información ante el reto digital: qué se espera de nosotros”. En ella se habla de que las tecnologías de la información se encuentran en constante desarrollo, lo que está propiciando un cambio sustancial tanto en la evolución del documento como soporte de la información como en el acceso al mismo por parte de los usuarios. El nuevo profesional de la información debe estar preparado para hacer frente a las nuevas necesidades surgidas de esta evolución, tanto desde el punto de vista de los usuarios de información como desde el de la organización y gestión del conocimiento. Planteó también las competencias y aptitudes que deben tener los profesionales de la información.

La segunda ponencia llevó por título “Competencias profesionales de la información 2.0” a cargo de la bibliotecóloga Paola Roncatti Galdames, quien propuso la formación de bibliotecarios profesionales con fuertes valores éticos y sólidos conocimientos en bibliotecología. El perfil de este nuevo profesional, desde su perspectiva, debe ser analizado por las escuelas de bibliotecología para incorporar en sus mallas curriculares las asignaturas que permitan complementar la formación profesional de sus titulados, con el fin de que gestionen con eficiencia los recursos de información de sus organizaciones y sean proactivos en la generación de servicios y productos acordes a su comunidad de usuarios, integrando tecnologías actuales y futuras.

La tercera y última ponencia de esta mesa llevó por título “La educación bibliotecológica frente al requerimiento de competencias de los especialistas en información en la sociedad del conocimiento”, por Roberto Garduño Vera. En ella señala que el desarrollo del conocimiento, el impacto de las nuevas tecnologías de la información y el uso creciente de documentos por la sociedad, adquiere en la actualidad una importancia relevante. Todo ello indica que se requiere la formación de excelencia de bibliotecólogos para atender la demanda y oferta informativa en las bibliotecas del presente siglo. En este trabajo se analizan las competencias que debe atender en la actualidad la educación bibliotecológica. El moderador fue el maestro Víctor Julián Cid Carmona.

La cuarta mesa de trabajo tuvo como objetivo tratar el tema de los “Servicios virtuales de información. Encuentros y desencuentros”, que buscó analizar los pros y contras del proceso a través del cual se realiza el acceso a la información gracias a la tecnología, en el contexto de la sociedad del conocimiento y la globalización.

La primera ponencia de esta mesa fue presentada por la doctora Yolanda Gayol de Pallán, con el título “Bibliotecas y bibliotecarios en Segunda Vida”, donde explicó el mundo tridimensional existente en el ciberespacio en el que se emula la naturaleza, la vida social y cultural del mundo real. En la ponencia se presenta una visión del potencial de uso que el programa Segunda Vida ofrece a los bibliotecarios en cuanto a las formas de acceso documental, la creación de comunidades de pares y las estrategias de promoción y difusión de servicios bibliotecarios.

La segunda ponencia, “El conocimiento y reconocimiento de los modelos de comportamiento informacional. Un aspecto necesario para los servicios de información *Web 2.0* y la alfabetización informacional-DHI desde las bibliotecas” fue presentada por el maestro Alejandro Uribe Tirado, quien presentó las interrelaciones que se dan entre los modelos de comportamiento informacional y los comportamientos informacionales del usuario, así como las posibilidades de creación y desarrollo de servicios de información *Web 2.0* y de programas de alfabetización informacional apoyados por *e-learning*.

La tercera ponencia llevó como título “Catálogos en línea: diseñando con los usuarios en mente” y fue presentada por José Antonio Yáñez de la Peña. En su trabajo presenta los hallazgos encontrados en la conducción de algunos grupos de enfoque y una encuesta vía *Web* entre bibliotecarios a escala mundial. Entre otras cosas, indicó que aunque los catálogos bibliotecarios son pensados como herramientas, éstos entregan información relacionada, como algo importante para los usuarios finales. Además presenta lo encontrado en elementos de metadatos y las sugerencias de los bibliotecarios para mejorar la asistencia que brindan. La moderadora fue la licenciada Ana María Salazar Vázquez.

Homenaje al bibliófilo

Como cierre de las actividades del segundo día de trabajo en el marco del Coloquio, presenciamos también el merecido homenaje tributado al bibliófilo don Adolfo Castañón, poeta, ensayista, traductor, editor y crítico literario, quien ha sido miembro del consejo de redac-

ción de diversas revistas en Latinoamérica. Ha recibido importantes premios y condecoraciones; ha escrito más de 60 libros, su trayectoria es amplia y rica en el mundo de las letras.

El miércoles 2 de diciembre fue el tercer día de trabajo e inició con la tercera conferencia magistral que fue una charla por demás interesante con la escritora española Rosa Montero, quien reconoció el impacto que ha tenido la aparición de las tecnologías de la información en el fomento tanto a la lectura como a la escritura, hoy en día cualquier ciudadano puede compartir y crear a partir de la publicación de sus experiencias vividas en la *Web*.

A continuación, la doctora Rosa María Fernández de Zamora realizó la presentación y entrega de las *Memorias del XV Coloquio Internacional de Bibliotecarios*.

Homenaje al bibliotecario

En el marco de la clausura y cierre del XVI Coloquio Internacional de Bibliotecarios, se engalana con un muy merecido reconocimiento y homenaje por demás importante a una bibliotecaria jalisciense, la maestra Helen Ladrón de Guevara Cox, por su indiscutible trayectoria llena de trabajo y compromiso, pero sobre todo por la pasión y entrega en el quehacer bibliotecológico. Desde aquí, Helen recibe de parte de todos los presentes un sincero y caluroso abrazo. Enhorabuena por ti, por la FIL y por el Coloquio, y enhorabuena por todos los presentes.

Muchas felicidades a todos los colegas participantes nacionales y extranjeros.

Guadalajara, Jalisco, diciembre 2 de 2009

*De la biblioteca al usuario,
del usuario a la biblioteca:
puntos de encuentro*

se terminó de imprimir en noviembre de 2010
en los talleres de Ediciones de la Noche.

Guadalajara, Jalisco.

El tiraje fue de 500 ejemplares.

Revisión y cuidado de la edición
Luis Bernardo Quesada Nieto
Universidad de Guadalajara

www.edicionesdelanoche.com