

Universitat de Lleida
Facultat de Ciències de l' Educació
Departament : Pedagogia y Psicologia

**Los Recursos Humanos
de las Bibliotecas Universitarias:
Exigencias, Conflictos y Necesidades de
Formación**

Tesi Doctoral de:
Gladys Matus Sepúlveda

Dirigida per:
Dr. Fidel Molina Luque

**Programa de Doctorat:
Intervenció Psicopedagògica en la Diversitat**

Lleida, 2002

A todo el personal de biblioteca
con el cual he trabajado
a lo largo de mi vida, y

a mis alumnos.

Agradecimientos:

Parafraseando las palabras de Maturana podemos decir que agradecer es lo que nunca se expresa adecuadamente, pero jamás se debe olvidar.

Puedo decir que mi vida profesional nace en mi ciudad natal, Concepción, de dos personas que representan la dicotomía de la bibliotecología en los años setenta, por un lado, la influencia imperecedera de la Sra. Mercedes Villalón, dama culta y erudita que se había construido a sí misma a base de leer y escuchar, era intrínsecamente amable y podía serlo en más de tres idiomas. Me enseñó el amor por los libros en una dimensión nueva, algo mágica y sobrenatural, me insistió en el respeto por las personas y me regaló algunas claves sobre como dar a cada uno un espacio para que se sintiera bien y confortable, me recordó que una sonrisa debía estar siempre respaldada por el afecto y que la tolerancia era una virtud primaria.

Por otro lado, y al mismo tiempo, Milena Enríquez, una profesional formada en las aulas universitarias, con el dominio del inglés que le abrió las puertas a la sabiduría tecnológica de la época, que me habló de las bondades de la administración y de la importancia de los recursos humanos. De ella aprendí la rigurosidad con la que se debía trabajar, conseguí internalizar de una vez para siempre la responsabilidad, descubrí de la bibliotecología todo un mundo ancho y generoso que me fascinó, pero sobretodo aprendí de ella a valorar la autenticidad, el don de gentes y el trabajo exhaustivo y constante.

Después de ellas se sumaron en mi vida muchos nombres, que de seguro olvidaré de mencionar alguno, pero todos me fueron formando como profesional, pero también como persona.

No puedo dejar de nombrar al menos a algunos. Don Juan De Luigi, que siempre creyó en mis capacidades, Elfride Herbaestd, que terminó de pulirme en la práctica profesional, Alicia Gaete, digna de imitar, Ana María Prat, que me mostró hasta donde se podía llegar y luego Heloísa T. Christovao, en mis "saudosos" años en Brasil, me enseñó a investigar y a mirar todas las cosas de ángulos diferentes, y cerrando mi lista de maestros, mi actual director de tesis, Fidel Molina, que me introdujo al mundo de lo cualitativo, me corrigió paciente y amablemente y me incentivó a terminar esta aventura. A todos ellos les agradezco especialmente el haber creído en mi y animarme a ser mejor.

Quiero agradecer también a los que han intervenido directamente en esta tesis, me refiero a los 21 expertos que me han brindado su valioso tiempo en medio de sus múltiples e importante actividades, a los bibliotecarios, académicos y alumnos que participaron en los grupos triangulares y de discusión, que me proporcionaron tan valiosa información y que por rigurosidad científica no puedo nombrar.

A Loli Manciñeiras, que como directora del Servicio de bibliotecas y Documentación de la Universidad de Lleida me permitió trabajar con gran libertad y cooperación en su servicio, mis agradecimientos en especial a Rosa, Elionor, María José, Mónica, Eva, Montse por su cooperación, y a Joan y María Àngels por su paciencia y apoyo a mi investigación.

Quiero mencionar muy especialmente a mis exalumnas y actuales colegas bibliotecarias Carolina González y Anita María Moreno, que dedicaron su tiempo, capacidad y profesionalidad en la búsqueda de información para esta tesis, les agradezco porque fueron más allá de lo que demandaba su labor profesional y su amistad. Un reconocimiento también a mis amigos brasileros Marco y María Luisa por su gran cooperación en los momentos álgidos del trabajo.

Una mención especial al Rector de la Universidad de Playa Ancha, Don Oscar Quiroz Mejías, que me permitió venir a realizar mi doctorado a España y a todos los académicos que me apoyaron para que ésto fuera posible. Agradezco especialmente a los colegas, amigos y alumnos que con sus correos electrónicos y llamadas me incentivaron a continuar.

A mi familia, a Jaime que a pesar de estar haciendo su propia tesis, o quizás por eso, me dedicó tiempo para escuchar mis elucubraciones trasnochadas, los desánimos y las euforias y a fuerza de cariño me invitó a continuar; a mi hija Carolina, por ser mi traductora, transcriptor y dactilógrafa y apoyarme en todo momento; a mi hijo Jaime Luis, que piensa que esta tesis más que una tarea intelectual se ha convertido en un estilo de vida y con su ingenio, y buen humor me ha rescatado en las horas más oscuras.

A todos lo que he olvidado mencionar, que he agradecido en alguna oportunidad y que desde algún lugar cercano o lejano me han facilitado el camino.

Resumen:

La educación superior ha manifestado grandes cambios en las últimas décadas en su función de docencia e investigación y una de las entidades que tienen un mayor impacto sobre los resultados globales de las Instituciones de Educación Superior, son las bibliotecas universitarias, especialmente porque han retomado su papel en las funciones de enseñanza y aprendizaje. Dentro de ellas, sus recursos humanos representan un elemento decisivo en su organización. Se analizan aquí cuáles son las exigencias de la comunidad universitaria para el personal de biblioteca, cuáles son los conflictos más comunes que se originan y principalmente las necesidades de formación de estos recursos humanos para dar una respuesta eficaz a las exigencias del medio. Se describe el valor educativo de esta organización y de sus miembros y las competencias necesarias para realizar las nuevas funciones que les exige esta sociedad de la información.

Para ésto se ha elegido una metodología cualitativa con un diseño basado en dos técnicas: El método Delphi, por el cual se ha consultado a 21 expertos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, España y Perú, entre los cuales se incluyó a directores de bibliotecas, bibliotecólogos docentes de Facultades de Bibliotecología, ingenieros informáticos y académicos, todos ellos con vasta experiencia en bibliotecas universitarias. Se realizó esta consulta por medio de tres rondas utilizando el correo electrónico. La otra técnica empleada es una combinación de Grupos Triangulares y Grupos de Discusión, que se desarrolló en la Universidad de Lleida (España), participando en ella, personal de biblioteca, docentes y alumnos. En torno a los resultados se extraen conclusiones donde se plantean, entre otros puntos, la urgencia de los cambios en la formación inicial de bibliotecarios, la necesidad de que realicen post-gradados y de que las universidades posean una política clara de educación continua con los presupuestos adecuados, se establece también el imperativo de contar con una mejor integración entre la biblioteca y la universidad en pos de objetivos comunes. Se aportan además perspectivas de futuro proponiendo nuevas líneas de investigación en el área, como por ejemplo, la gestión del conocimiento o el impacto de la ergonomía. Además se esbozan las nuevas tendencias en la formación de los recursos humanos.

Palabras claves:

Recursos Humanos - Bibliotecas Universitarias - Formación.

Resum:

En l'educació superior s'han produït grans canvis en les darreres dècades, de manera especial en la seva funció de docència i investigació, i una de les entitats que té un major impacte sobre el resultat global de les Institucions d'Educació Superior són les biblioteques universitàries, especialment perquè han reprès el seu paper en les funcions d'ensenyament i aprenentatge. Dins d'aquestes, el recurs humà representa un element decisiu en la seva organització. Aquí s'analitzen quines són les exigències de la comunitat universitària per al personal de biblioteca, quins són els conflictes més corrents que es donen i, principalment, les necessitats de formació d'aquests recursos humans per donar una resposta eficient a les exigències del medi. Es descriu el valor educatiu d'aquesta organització i dels seus membres i les competències necessàries per a realitzar les noves funcions que els exigeix l'actual societat de la informació.

Per aquest treball s'han triat una metodologia qualitativa amb un disseny basat en dues tècniques: el mètode Delphi, mitjançant el qual s'han consultat 21 experts d'Argentina, Brasil, Xile, Colòmbia, Cuba, Espanya i Perú, entre els que hi havia directors de biblioteques, bibliotecòlegs, docents de Facultats de Bibliotecologia, enginyers informàtics i acadèmics, tots ells amb una gran experiència en biblioteques universitàries. Aquesta consulta es va realitzar a través de tres rondes, utilitzant el correu electrònic. L'altra tècnica emprada és una combinació de Grups Triangulars i Grups de Discussió que tingué lloc a la Universitat de Lleida (Espanya), participant en ella personal de biblioteca, docents i alumnes. Entorn als resultats s'extrauen conclusions on es plantegen, entre d'altres punts, la urgència dels canvis en la formació inicial dels bibliotecaris, la necessitat que realitzin post-graus i que les universitats tinguin una política clara d'educació continuada amb pressupostos adequats, establint també l'imperatiu de comptar amb una major integració entre la biblioteca i la universitat en vers objectius comuns. S'aporten a més perspectives de futur proposant noves línies d'investigació en l'àrea, com per exemple, la gestió del coneixement o l'impacte de l'ergonomia. També es fa un esbós de les noves tendències en la formació dels recursos humans.

Paraules Clau:

Recursos Humans, Biblioteques Universitàries, Formació

Abstract:

The higher education has shown great changes in the last decades on its function of teaching and researching, and one of the entities which has a greater impact on the general results of the Higher Education Institution, are the academics libraries, specially because they have retaken the functions on the teaching and learning role. Between them, the human resources represents a decisive element in its organization. It has been analyzed in this study which are the requirements form the university community to the library staff, which are the most common conflicts that are originated and mainly the need of training of this human resource in order to provide an efficiency reply to this community. It has been described the education value of this organization and its members and the necessary competencies to achieve the new functions that this network society requires.

For this study a qualitative methodology was elected within a design based on two technics: The Delphi methodology, was consulted 21 experts from Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Cuba, Spain and Peru, between them was included the libraries directors, librarian teachers at the university, computer engineer and academics, all of them with a vast experience in university libraries. The consult was done by the mean of three rounds using the electronic mail. The other technic used was a combination of a triangle group and group of discussion that took place at the University of Lleida (Spain), the participants of this discussion were the library staff, teachers and students. From the result of this investigation conclusions were extracted where could be established, among other points, the urgency of changes in the inital formation of librarians, the need of post-graduation courses and the universities would have a clear policy of continue education with an adequate budget, we also established the imperative to stand by a better integration between the library and the university for common goals. Besides are pointed out contributing future perspectives proposing new lines of research in this field, like for example, the management of knowledge or the impact of the ergonomics. Besides are designed the new tendencies for the formation of the human resources.

Keywords

Human Resources Academic Library Professional Formation

Resumo:

A educação superior têm manifestado grandes mudanças nas últimas décadas em relação a docência e investigação, e uma das entidades que tem maior impacto sobre os resultados globais das Instituições de Educação Superior, foram as bibliotecas universitárias, principalmente porque retomaram seu papel nas funções de ensino e aprendizagem. Dentro delas, seus recursos humanos representam um elemento decisivo em sua organização. Se analisa aqui quais são as exigências da comunidade universitária para o pessoal de biblioteca, quais são os conflitos mais comuns que se originam e principalmente as necessidades de formação destes recursos para dar uma resposta mais efetiva as exigências do meio. Se descreve o valor educativo desta organização e de seus membros e as competências necessárias para realizar as novas funções que exige esta sociedade da informação.

Para isto se elegeru uma metodologia qualitativa que utiliza duas técnicas de recorrida de dados: O método Delphi, através do qual se consultou 21 expertos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Espanha e Perú, entre os quais se incluiu diretores de biblioteca, engenheiros informáticos e académicos, todos com vasta experiência em biblioteca universitárias. Se realizou esta consulta por meio de três turnos utilizando o correio eletrônico. A outra técnica utilizada é uma combinação de grupos triangulares e grupos de discussão, que se desenvolveu na Universidade de Lleida (Espanha), participando nela, o pessoal de biblioteca, docentes e alunos. Em torno aos resultados se extraem conclusões onde se pleiteam, entre outros pontos, a urgência de mudanças na formação inicial de bibliotecários, a necessidade de que se realizem pós-graduações, e de que as universidades possuam uma política clara de educação contínua com o recurso financeiro adequado, se estabelece também o imperativo de contar com uma melhor integração entre a biblioteca e a universidade em pró de objetivos comuns. Também se segerem perspectivas de futuro que propõem novas linhas de investigação nesta área, como por exemplo, a gestão do conhecimento ou o impacto da ergonomia. Além disso se esboçam as novas tendências na formação de recursos humanos.

Palavras Chaves:

Recursos Humanos, Biblioteca Universitaria, Formação

Tabla de Contenido

Presentación	12
--------------	----

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Introducción	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Objetivos de la Investigación	19
1.4. Justificación de la Investigación	21
1.5. Estado de la Cuestión	24
1.5.1. Los Recursos Humanos	24
1.5.2. Las Bibliotecas Universitarias	31

Capítulo II: Marco teórico y conceptual

2.1. Las Organizaciones y los nuevos paradigmas de la Sociedad de la Información	39
2.2. Las Bibliotecas Universitarias	55
2.2.1. Historia, Concepción y Funciones	55
2.2.2. La realidad Española	64
2.2.2.1. La Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN)	64
2.2.2.2. Iniciativas en Cataluña	69
2.2.2.3. Servicio de Biblioteca y Documentación. Universidad de Lleida. (SBD UdL)	72
2.2.3. La realidad Chilena	80
2.3. Los recursos humanos de Bibliotecas Universitarias	85
2.3.1. Los profesionales y sus competencias	85
2.3.2. La Formación	98

Capítulo III: Planteamiento Metodológico

3.1. Los Cambios y sus Consecuencias	123
3.2. Diseño de la Investigación	131
3.3. Técnicas de Investigación	135
3.3.1. Método Delphi	135
3.3.1.1. El Proceso Realizado	138
3.3.2. Grupos de Discusión	141
3.3.2.1. El Proceso	142

Capítulo IV: Análisis y Discusión de Resultados

4.1. Los expertos buscan el consenso: Análisis del proceso y los Resultados del Panel de Expertos	151
4.1.1. El Proceso	152
4.1.2. Análisis Temático	157
4.1.2.1. Rol de las Bibliotecas Universitarias	157
4.1.2.2. Principales Problemas de las Bibliotecas Universitarias	164
4.1.2.3. Soluciones a los problemas	173
4.1.2.4. Tipos de Recursos Humanos	176
4.1.2.5. Características de los Recursos Humanos	182
4.1.2.6. Principales Carencias de los Recursos Humanos	190
4.1.2.7. Propuestas de cambio	196
4.2. La voz de los actores: Análisis de Resultados de los Grupos Triangulares y Grupo de Discusión	201
4.2.1. Rol de las Bibliotecas Universitarias	202
4.2.1.1. Servicios	202
4.2.1.2. Usuarios	210
4.2.1.3. Tecnologías de la Información y Comunicación	214
4.2.2. Conflictos	218
4.2.2.1. Tecnologías de la Información y Comunicación	219
4.2.2.2. Recursos Humanos	221
4.2.2.3. Usuarios	229
4.2.2.4. Adquisiciones	235
4.2.2.5. Docencia	240
4.2.2.6. Investigación	244
4.2.2.7. Relación Biblioteca – Universidad	247
4.2.3. Soluciones	249
4.2.3.1. Interacción con los docentes	249
4.2.3.2. Servicios	250
4.2.4. Recursos Humanos	252
4.2.4.1. Imagen	252
4.2.4.2. Demandas	254
4.2.5. Formación	255
4.2.5.1. Desde el punto de vista de los bibliotecarios	255
4.2.5.2. Desde la percepción del usuario	258

Capítulo V: Conclusiones y Perspectiva de Futuro

5.1. Conclusiones	261
5.1.1. Rol, Conflictos y Soluciones en las Bibliotecas Universitarias	262
5.1.2. Tipos y Competencias de los Recursos Humanos de las Bibliotecas Universitarias	267

5.1.3. Necesidades de Formación de estos Recursos Humanos	271
5.2. Perspectivas de Futuro	274
5.2.1. Los Cambios en las Bibliotecas Universitarias	274
5.2.2. Consideraciones en torno a las Nuevas Tendencias en la Formación de los Recursos Humanos en las Bibliotecas Universitarias	275
5.2.3. Nuevas Líneas de Investigación sobre el Tema	278
Bibliografía	281
Anexos	
	301
Anexo I:	
Protocolos de las consultas al Panel de Expertos	303
Anexo II:	
Tablas de Frecuencias de la Segunda Ronda.	329
Anexo III:	
Guiones de los Grupos Triangulares y Grupo de Discusión	343
Anexo IV:	
Folletos Informativos del SBD	347

Presentación

Las sociedades modernas se caracterizan por el cambio continuo y acelerado a que se han visto abocadas, actualmente nos ubicamos en una época post-industrial donde la información es el principal recurso y la elaboración y aplicación del conocimiento, la tarea fundamental. Las diferenciaciones y movilidad se centran preferentemente en las posibilidades de acceso a la información, y la cualificación profesional es determinante para que las personas se puedan adaptar mejor a las nuevas situaciones.

La tarea educativa es cada vez más compleja, diversa e interdisciplinar, requiere congregarse a personas, capacidades, conocimientos distintos pero a la vez especializados. Por tanto, aprender a vivir y trabajar en colaboración es una exigencia ética y epistemológica del propio quehacer psicopedagógico.

En las universidades hay múltiples estudios que buscan concretar las formas de mejorar su calidad y responder a los nuevos desafíos. Algunas de estas investigaciones plantean que las bibliotecas universitarias, por ser un servicio educativo, es una de las entidades que tiene mayor impacto en los resultados globales de la universidad. Sin duda quien hace posible que esto sea así son sus recursos humanos que gestionan los recursos informacionales y tecnológicos.

Este estudio se centra en los recursos humanos de bibliotecas universitarias para estudiar como les afectan los cambios en los nuevos roles que juegan en su organización, cuáles son y cómo responden a las exigencias que le demandan su comunidad, que conflictos surgen en el interior y en su entorno. Pero sobre todo cuáles son sus necesidades de formación, ya que este elemento determinará su actuación en el campo laboral.

Esta investigación esta dividida en cinco capítulos. En el primero, "*Planteamiento del Problema,*" se realiza una breve introducción para luego formular el objeto de estudio, a continuación se exponen las preguntas que dan inicio a la reflexión para luego concretar los objetivos que orientarán todo el trabajo. Por último se justifica por qué se ha investigado este tema, terminando con un análisis del estado de la cuestión.

El segundo capítulo "*Marco teórico y conceptual*", se divide en tres partes. La primera trata de las organizaciones y los cambios que han experimentado frente a los nuevos paradigmas, el impacto de la nuevas tecnología de la información y comunicación. La segunda se centra en las bibliotecas universitarias, propone una breve historia, describe sus funciones, analizándolo en vista de los autores mas destacados del área. Se describe a continuación dos modelos de cooperación bibliotecaria que se desarrollan en España para luego plantear el diseño de algunos ejemplo de redes en Chile. La tercera parte trata de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias vista de dos aspectos, desde la definición y función de los profesionales de la información y la importancia de determinar sus competencias y el otro aspecto, es el de la formación viéndola en el ámbito de España y de Latinoamérica.

En el Capítulo tercero "*Planteamiento Metodológico,*" se comienza por descubrir los cambios desde un punto de vista metodológico para confluir en el diseño de la investigación, donde se esquematizan las técnicas empleadas, que son el método Delphi y los Grupos de Discusión y Triangulares. Estas se explican posteriormente junto con los procesos realizados con cada una de ellas.

El capítulo IV "*Análisis y Discusión de Resultados,*" se divide en dos grandes temas. El primero en el cual se exponen los resultados de la consulta al panel de expertos, realizando primero la revisión del proceso para luego, desembocar en un análisis temático en base a siete puntos que fueron consultados en las diferentes rondas.

El segundo surge del trabajo realizado con los grupos triangulares y de discusión donde participaron bibliotecarios, estudiantes y profesores de la Universidad de Lleida. Se comienza la presentación con el listado de categorías empleadas y en base a ellas se realiza el análisis temático donde se incluye la propia opinión de los actores del proceso, usando dentro del texto un párrafo simple y letra cursiva para diferenciarlo.

El capítulo V contempla las *“conclusiones y perspectivas de futuro”*, las primeras se ordenan en torno al rol, conflictos y soluciones en las bibliotecas universitarias, otras alrededor de los tipos y competencias de los recursos humanos de esas bibliotecas y por último en cuanto a las necesidades de formación.

En las perspectivas de futuro se expone brevemente sobre los cambios de estas organizaciones, algunas consideraciones sobre las tendencias en la formación del personal y las posibles líneas de investigación que se desprende de este estudio.

Esta investigación espera contribuir al trabajo interdisciplinario entre la educación y la bibliotecología, ayudando a comprender que la biblioteca no es un servicio administrativo, sino esencialmente en “servicio educativo”, y sus recursos humanos tienen por tanto la responsabilidad de apoyar la docencia y la investigación, involucrándose en la función de enseñar a gestionar la información y el conocimiento.

Capítulo I:

Planteamiento del Problema.

1.1. Introducción:

Con la entrada de un nuevo siglo se está consolidando también una nueva sociedad, la cual nos permite disponer de una gran cantidad de recursos de información y al mismo tiempo, de nuevas formas de comunicación. Esto plantea principalmente en la educación una doble exigencia. Por una parte deben las instituciones educacionales garantizar una difusión masiva y eficaz del gran volumen de conocimientos que se produce, y por otro lado deben suministrar las orientaciones necesarias para que los individuos puedan administrar ese conocimiento e informaciones de forma productiva para su vida personal y social.

La educación superior también está experimentando estos cambios y en pocos años, comparado con su larga trayectoria, ha asumido nuevas tareas y formas de enseñanza, modernizando no sólo su estructura física o tecnológica, sino principalmente su forma de pensar la educación.

En esta tarea la biblioteca universitaria también se ha implicado, ya que, por ser el servicio que gestiona por excelencia gran parte de los recursos de información, ha sido la primera en experimentar cambios estructurales, en su rol, y también ha tenido que responder con urgencia a las nuevas exigencias que le ha planteado la comunidad universitaria.

No se debe olvidar que estos cambios son gestionados y consolidados por personas, que al tiempo deben experimentar y asumir en sí mismas estas transformaciones. De ahí que, los recursos humanos sean una preocupación y ocupación importante en las organizaciones, pero con un matiz que diferencia estos cambios de otros anteriores y es que el personal no debe tratarse sólo como “meros recursos”, sino que se debe entender que son personas con

características y diferencias individuales, con inteligencias diversas, con potencial a desarrollar, pero sobre todo con valores, sentimientos y sueños. Este es el gran desafío de la gestión de los recursos humanos.

La utilización de metodología cualitativa en esta investigación ha permitido tener un punto de vista más amplio sobre el problema en vista de los diversos aspectos que fueron surgiendo dentro del proceso de la investigación, pero también porque la combinación de técnicas permitió incluir información obtenida en España y Latinoamérica.

Se ha analizado el nuevo rol de las bibliotecas universitarias, sus principales problemas, posibles soluciones, tipos y características de sus recursos humanos. Al igual que sus principales carencias y algunas propuestas de cambio especialmente en el plano de la formación inicial y continua.

Se han obtenido finalmente algunas conclusiones en torno a los objetivos propuestos y se derivan perspectivas de futuro que conllevan nuevas líneas de investigación.

1.2. Formulación del problema.

En el contexto de los cambios introducidos en la sociedad por los nuevos paradigmas de la llamada “era de la información”, se analiza como afectan estos cambios a los recursos humanos de las instituciones de educación superior y en especial al personal de sus bibliotecas. Para entender los problemas que deben resolver se analizan los cambios producidos en torno a su rol, cómo la afecta la globalización y digitalización de la información, a qué nuevas demandas deben responder, centrándose especialmente en qué cambios debe experimentar su formación para actuar con competencia en sus nuevas tareas.

En torno a esto se plantean los objetivos y se justifica la presente investigación

1.3. Objetivos de la Investigación.

Como en toda investigación cualitativa se comienza la planificación de ésta con una serie de preguntas que derivan, en este caso, en un igual número de objetivos, que serán los que marquen la dirección en la que se llevará a cabo el estudio.

Estos objetivos, orientan al investigador, quién no olvidando el criterio de flexibilidad, organizará su investigación en busca de estos tópicos específicos, delimitando así el objeto de estudio.

Las preguntas que dieron origen a los objetivos son las siguientes:

- ¿El rol de las bibliotecas universitarias ha experimentado o experimentará cambios en la sociedad de la información?
- ¿En la biblioteca universitaria, existen actualmente o existirán conflictos debido a los cambios que ha experimentado?
- ¿Qué soluciones y estrategias se pueden buscar para solucionar o prevenir estos conflictos?
- ¿El personal de estas bibliotecas debe poseer características específicas para cumplir con sus tareas?

- ¿Qué cambios se deben incorporar a la formación de estos recursos humanos?

Para realizar esta investigación se han planteado los cinco objetivos siguientes:

- Realizar un pronóstico del rol de las bibliotecas universitarias en la sociedad de la información.
- Analizar los principales conflictos presentes y futuros en torno a las bibliotecas universitarias.
- Esgrimir posibles soluciones a los conflictos actuales y determinar estrategias para prevenir conflictos futuros en torno a las bibliotecas universitarias.
- Definir las competencias mínimas que se exigirá al personal de las bibliotecas universitarias.
- Puntualizar aspectos importantes que se deben incorporar a la formación de los recursos humanos de bibliotecas universitarias.

1.4. Justificación de la Investigación.

El constante cambio, propio de la sociedad de la información, demanda nuevas exigencias a las organizaciones y a las personas creando la necesidad de una formación continuada que permita mantener la cualificación de los recursos humanos.

Las universidades han desempeñado hasta ahora la tarea de formación inicial de los profesionales y ha sido partícipe de su perfeccionamiento por medio de los estudios de tercer ciclo y cursos de especialización, pero los cambios también han afectado a estas instituciones de educación superior, por tanto es necesario el estudio y la reflexión sobre las nuevas perspectivas en las que se encuentra.

Sus propios recursos humanos tienen nuevas exigencias y entre ellos los de sus bibliotecas adquieren mayor importancia debido al rol educativo especialmente en el aprendizaje de las habilidades para acceder a la información y al conocimiento. Esto demanda a sus profesionales adquirir nuevas competencias, por tanto su definición ayudará a elaborar estrategias para los cambios que deben realizarse en la formación inicial y continuada.

Esta investigadora, como profesional bibliotecaria y que se desempeña como académica de la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile, participa en la formación de licenciados en bibliotecología y en otras instancias de formación continuada de profesionales de esta área, y desde su papel como docente percibe la necesidad de profundizar sobre esta temática. Al igual que por su larga trayectoria en la gestión de recursos humanos en bibliotecas universitarias la motiva especialmente por determinar formas que apoyen el desarrollo del personal de estas bibliotecas.

A esto se debe sumar el contexto académico que vive Chile con el proyecto MECESUP¹ que tiene como propósito global el perfeccionamiento y consolidación del Sistema de Educación Superior, además de lograr un amplio consenso con los principales agentes del sistema para construir una visión a largo plazo que active el desarrollo del sector. Este proyecto conlleva estrategias para el logro de sus objetivos que pasan por establecer procesos regulatorios en que las propias instituciones tengan una voz significativa, para promover así la definición de estándares, indicadores de calidad y la realización de procesos autoevaluativos.

¹ Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior.

Mejorar la docencia es un desafío cuando se enfrenta esta función a las necesidades de una población estudiantil heterogénea y con exigencias cada vez más claras en torno a la necesidad de ampliación de los estudios de postgrado en conjunto con las actividades de investigación.

Esto implica direccionar recursos de modernización del sistema nacional de bibliotecas universitarias en torno a las nuevas tecnologías de información y comunicación, lo que implica un mayor desarrollo de las redes en vista de obtener una mayor integración de la comunidad nacional a la comunidad científica mundial favoreciendo el trabajo cooperativo.

Uno de los primeros aspectos que quedan al descubierto en todo el proceso de modernización es la necesidad de formación de los recursos humanos que deben gestionar el cambio, se puede observar en muchos casos que existe una dicotomía entre la velocidad de acción que exigen los cambios y la lentitud a la que se logra introducir estos cambios en los programas de estudio, lo que implica que se esté realizando una acción reactiva al medio y no adelantándose, para que la formación de los profesionales esté de acuerdo a los tiempos.

Se debe tener en cuenta también que los cambios reales no dependerán sólo de tener una mejor infraestructura o acceso a la tecnología y ni siquiera por un diseño curricular impecable, sino que dependerá de que modifiquemos nuestra actitud, nuestro ánimo para enfrentar la tarea de educar.

Todos estos aspectos justifican realizar esta investigación sobre los recursos humanos de las bibliotecas universitarias y determinar las exigencias, prever los conflictos y hacer patente las necesidades de formación.

1.5. Estado de la cuestión.

Dos son los aspectos en los que se presentará el estado de la cuestión, los recursos humanos y las bibliotecas universitarias. Se expone brevemente los hitos más importante en la evolución de ambos aspectos relacionados con el tema a investigar.

1.5.1. Los Recursos Humanos

Las organizaciones han tardado mucho tiempo en darse cuenta que su principal activo, el más valioso, es el humano,² y que las personas ya no son el problema de las organizaciones, sino la solución a sus problemas.

Ha habido una evolución respecto al tema de los recursos humanos en el sentido de tratarlos cada vez más como personas. Leavitt et al (1973) planteaba la necesidad de ver a los gerentes como miembros de grupos y por tanto, como parte de las organizaciones, planteando que el que administra, también es persona. Thompson (1976) reflexiona sobre la complejidad de estas personas y el hecho que las organizaciones no disponen de los medios para conocerlas ampliamente, porque cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a influencias diversas, con características propias, valores y aptitudes. Estos aspectos son analizados por Hicks y Gulleys (1976) planteando esquemas de participación multigrupal.

Por tanto, el estudio de los recursos humanos parte por situarse en las formas de comprender el comportamiento humano de las personas. Existen dos principales teorías que ayudan en este proceso, la teoría de campo de Lewin (1936) y la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger (1957). La primera plantea que las personas se comportan frente a una situación total involucrando hechos y eventos que son parte de su ambiente, los cuales se interrelacionan dinámicamente formando lo que se denomina “campo psicológico.”

² Duart, P.; Melara, C. Et al. *2000 años de recursos humanos. ¿Existe la clave del éxito?*. EN: <<http://www.oc.im.ehu.es/cup/Univ2000/Libro%202000.htm>>

La segunda se centra en constatar que el individuo se esfuerza por establecer un estado de coherencia con el mismo. Así el elemento cognitivo es la opinión que el individuo tiene de sí mismo y estos elementos pueden relacionarse de tres formas: disonante, consonante o irrelevante. En base a estas teorías surgen diversos enfoques para estudiar el comportamiento de las personas, estos son descritos a por Thompson y van Houten en 1975.

Otro elemento importante ha sido la búsqueda por definir los factores internos, entre ellos la motivación. Surgen diferentes formas de verla, es definido por Kast y Rosenzweig (1970) como aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera. Pero la teoría motivacional más conocida es la de Maslow (1943), basada en la jerarquía de las necesidades humanas, las que se dividen en primarias y secundarias, ubicándose entre estas últimas las sociales, las de autoestima y autorrealización. En general, esta teoría marcó un hito importante en la administración de los recursos humanos.

Se complementa esta teoría con la de Herzberg (1966) que se centra en el ambiente externo y en el trabajo del individuo y plantea que la motivación de las personas depende de factores higiénicos y factores motivacionales.³ Por otro lado, Vroom (1964) desarrolló una teoría que se refiere únicamente a la motivación para producir y que estaría determinada por tres factores: Los objetivos individuales; la relación percibida entre la productividad, el logro de objetivos individuales y la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad.

Otra contribución en este aspecto lo planteó Lawler III (1971) que estudió la motivación que puede efectuar el dinero, no sólo en el desempeño sino también en el compañerismo y la dedicación a la organización.

³ Factores higiénicos: condiciones que rodean al individuo.
Factores motivacionales: relacionado con el contenido del cargo (tareas y deberes).

De la motivación se deriva necesariamente al clima organizacional. Litwin (1971) planteaba que éste es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que experimentan los miembros de la organización e influye en su comportamiento.

La comunicación es otros de los aspectos importantes de tener en cuenta. Existe mucha literatura respecto a este tema, pero Chiavenato (1995) realiza una interesante descripción sobre las teorías de la comunicación y los sistemas, en relación con la administración.

Se puede hablar que nace una nueva concepción de la administración, con los planteamientos de McGregor (1971) sobre la teoría Y, en contraposición con la teoría X, la primera sugiere que dedicar esfuerzos físicos y mentales al trabajo es tan natural como jugar o descansar, en cambio la segunda sugiere que a las personas les desagrada el trabajo y, si pueden, lo evitarán.

Wilian Ouchi (1982), sociólogo de origen japonés estudió las diferencias y similitudes entre las empresas japonesas y americanas, teniendo como referencia las teorías X e Y, y formuló una nueva teoría que denominó Z, y que es una mezcla de las dos, destacando el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional, e insiste en el desarrollo de las habilidades interpersonales necesarias para tomar decisiones en grupo.

Se puede decir que las primeras las aportaciones de Levin y otros en 1948 sobre la dinámica de grupos dan comienzo a la preocupación por los diversos estilos de dirección, analiza el autocrático, el permisivo y el democrático, destacando este último como favorecedor de la moral y la cohesión de grupos pequeños y como favorecedor de la cooperación y motivación, proporcionando también una satisfacción moral, mayor influencia en los otros y un claro liderazgo. Las primeras conclusiones apuntaban a una positiva relación entre estilo de dirección democrático, cohesión, rendimiento/productividad, pero estudios posteriores demostraron que se debían tener en cuenta otros factores, como por ejemplo la competencia

técnica de los mandos, influencias de éstos en los niveles superiores, niveles de expectativa, etc.

En torno a las teorías X e Y Likert (1971) aporta un modelo comparativo que llamó “sistemas de administración” y se basa en el postulado de que no existe una política administrativa válida para todas las situaciones y que puede variar de acuerdo a un sinnúmero de variables. Likert determinó cuatro sistemas:

- Autoritario – Coercitivo.
- Autoritario Benévolo.
- Consultivo
- Participativo.

Se puede decir que actualmente la administración de personas se orienta hacia el último sistema.

La verdadera revolución en las organizaciones será una nueva forma de tratar a las personas, proporcionándoles mayor libertad de acción, de pensamiento, de formas de relacionarse y la posibilidad de seleccionar los métodos y procedimientos de trabajo.

Un aporte importante para la evaluación de desempeño es el concepto de las competencias, definidas por diferentes autores como Le Boterf (1993), Joras (1995), Delors (1996), Levy-Leboyer (1996) y Nyban (1999). Este concepto hoy se utiliza no sólo como base para la evaluación, sino también como elementos a desarrollar en la formación de recursos humanos. Echeverría e Isus (1999) realizan estudios basándose en una clasificación de las competencias diferenciándolas en Técnicas, Metodológicas, Participativas y Personales.

Se puede decir que las primeras en tomar iniciativas en este aspecto han sido las empresas. La gestión de personal se ha convertido en un área fundamental para estas entidades, sin embargo, estudios realizados dan cuenta que los responsables de gestionar los recursos humanos no tienen

mayores influencias en las empresas⁴, la cual podría deberse a que sólo un pequeño porcentaje han completado estudios específicos universitarios o en Escuelas de Negocios. Sea o no ésta una razón de situación de los gestores de recursos humanos, es claro que la formación juega un papel importante.

El surgimiento de organizaciones más horizontales y el crecimiento de la responsabilidad dada a los individuos trazan nuevas líneas de gestión de los recursos humanos. A esto se agrega que los puestos de trabajo son menos estrictos y con mayor adaptabilidad y con una utilización menos sistemáticas del mercado de trabajo. Poco a poco la empresa va tomando consciencia de que los hombres y mujeres que trabajan en ella son los verdaderos recursos estratégicos.

Cada vez más se gestiona intentando no mirar únicamente el situar a cada persona en el lugar apropiado, sino que se pretende lograr que el trabajo de las personas y los equipos desplieguen su potencial. También se optimiza la carrera profesional fundada en el concepto de competencias.

Respecto a las experiencias españolas, las grandes empresas disponen de su propia infraestructura de formación interna, lo que les permite desarrollar planes para adoptar al personal recién incorporado, adaptar los conocimientos de la plantilla al cambio tecnológico y hacer frente a las nuevas necesidades que surjan en la empresa. Un 70% de las grandes empresas de la Unión Europea disponen de un departamento de formación interna y le dedican un 5% a 7% de los gastos de personal, en cambio en España el gasto de formación no supera el 1,5%.

Existe un Acuerdo Nacional para la Formación Continua (ANFC) a través del cual se pretende mejorar el nivel de cualificación de los trabajadores. A través de este acuerdo se ha creado la Fundación para la Formación Continua (FORCEM) financiado con ayudas del Fondo Social Europeo.

⁴ Formación y Empleo: "Segundones de primera". *Negocios. El país*, 28 agosto 2001. p:22.

FORCEM ha tenido una especial influencia en los programas relacionados con la introducción de las tecnologías de información en las funciones educativas y formativas. La Comisión Europea estima que en el año 2005 el 30% de la formación de las empresas se realizará exclusivamente por sistemas de tele-educación y otro 30% tendrá algún soporte tecnológico, además se mantienen algunos métodos tradicionales de formación.

Lo que se debe comprender en estas nuevas tendencias es que se utilizan sistemas formativos basados en tecnologías de la información. Esto no significa que las mismas acciones se realicen con nuevos soportes, sino que implican nuevos modelos educativos totalmente diferente a las ya existentes⁵. A este respecto Muñoz (1998) plantea cuáles pueden ser los nuevos horizontes en formación con la utilización de Internet e Intranet.

Más cercanos son los trabajos de Molina (1999) sobre la formación continua del personal de administración y servicios de las universidades publicas catalanas. Proyecto que ha incluido a los recursos humanos de las bibliotecas. Especialmente este autor, ha contribuido con los planes de formación del personal de administración y servicios de la Universidad de Lleida que se han llevado a cabo entre los años 1998 y 1999. De igual forma la comunicación de Molina (2000) sobre la formación continua como agente de cambio en las organizaciones contribuye a incentivar que por medio de este proceso educativo permanente se pueda derivar en una mejora en la calidad de los servicios que ofrecen a las universidades.

Pero aún es un reto la temática de los recursos humanos y más aún en el plano de las bibliotecas universitarias, donde ante el cambio hoy se comienza a visualizar sus necesidades de formación.

⁵ Ministerio de Educación y Ciencia (1993). *Las nuevas tecnologías de la información en la educación en España*. Comisión de las Comunidades Europeas, Febrero.

1.5.2. Las Bibliotecas Universitarias.

Los estudios sobre las bibliotecas universitarias son más bien escasos, la mejor recopilación es la realizada por Thompson (1990) donde enuncia todos los acontecimientos que han influido en la evolución de éstas, incluye el informe Atkinson que el 1976 marcó un hito en la evolución de las bibliotecas ya que las denominaba como “el corazón de una universidad.”

Existe un aspecto que toma cada vez mayor fuerza en estas organizaciones y que llevará a determinar cambios importantes en las funciones y formación de sus recursos humanos. Este es el rol educativo de la biblioteca. Los cimientos de esta postura se pueden encontrar en Jolley (1962) y Geffand (1968), pero es una temática que ha tomado fuerza en los últimos años.

Lindauer (1998) realiza un importante aporte al definir y proponer medir el impacto de las bibliotecas universitarias en los resultados globales de la institución, basándose principalmente en la necesidad de que sean las propias bibliotecas las que construyan sus indicadores en vista a la evaluación y acreditación de sus instituciones.

En el mismo aspecto las normas preparadas por ACRL/ALA (2000), que plantea elementos a tener en cuenta para formar aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior, es una gran ayuda en la tarea de plantearse nuevos objetivos para las bibliotecas universitarias, en especial en su papel de enseñar las habilidades necesarias para acceder a la información y el conocimiento.

Una síntesis de estos nuevos desafíos y estrategias la ofrece Aramayo (2001) cuando propone ideas para conseguir las competencias necesarias para desenvolverse ante las nuevas situaciones.

No se debe olvidar que existen otros ámbitos muy relacionados con la formación que se pueden realizar desde la biblioteca, pero que también son útiles para la formación del propio personal, estas son las tecnologías de información y comunicación.

De Pablos (1999) es un experto en el plano educativo y respecto a estas tecnologías nos aporta elementos a tener en cuenta tales como las consecuencias de la globalización de la información, el papel de la cultura y la comunicación y el proceso de globalización de la educación. Por su parte Monget (1999) nos proporciona un interesante panorama sobre la formación continua a distancia y los nuevos métodos que surgen en torno al tema.

Pero el tema principal de esta investigación son los recursos humanos de las bibliotecas universitarias y al respecto se puede decir que un recorrido por las últimas décadas de investigaciones en bibliotecología ha permitido encontrar pocos trabajos sobre recursos humanos, y en los referentes al personal de bibliotecas universitarias, las publicaciones son aún más escasas.

Calleja (1986) se pregunta por el desempeño y la satisfacción laboral de los bibliotecarios y propone la construcción de escalas de evaluación para su medición. Es una de las primeras miradas hacia el interior de la biblioteca en busca de saber más sobre sus recursos humanos. Dado los cambios provocados especialmente a fines de los ochenta y principio de los noventa, surge con fuerza preguntarse sobre los profesionales de la información. Mason (1990) se convierte en uno de los clásicos, ya que con su posición abre tanto el campo, que es necesario a partir de su publicación realizar serios intentos de concreción.

Nace también la inquietud de preguntarse sobre las necesidades de formación de este recurso. Gaete (1990-91) expone una experiencia concreta de capacitación de recursos humanos en el sistema de bibliotecas de la

Pontificia Universidad Católica de Chile, planteando la urgencia de poner en práctica la formación continua para avanzar en el desarrollo de las bibliotecas universitarias. En España, la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, que realiza una destacada aportación al desarrollo del área de la biblioteconomía y documentación, publicó un libro de Svinicki (1991) sobre la formación de profesionales y usuarios de la biblioteca proporcionando un novedoso diseño de instrucción para esa época. Herrera (1994) plantea el tema en torno a las bibliotecas públicas y deja de manifiesto la necesidad de cambios en la formación de los bibliotecarios.

Surgen nuevos temas a partir de mediados de la década de los noventa, donde se comienza a hablar sobre la necesidad de buscar otros métodos para asegurar la calidad profesional. En Europa, es Inglaterra la que da los primeros pasos para determinar esta necesidad, Dakers (1995) plantea el impacto que tendrá la certificación de competencias sobre los recursos humanos de las bibliotecas y Departamentos de Información. En 1996 en Norteamérica aparecen trabajos realizados por la American Library Association (ALA) en conjunto con la Special Library Association (SLA), sobre las competencias que deben tener los bibliotecarios. En España, Portela (1997) publica un extenso documento sobre la necesidad de certificación de los profesionales que trabajan en las bibliotecas y Centros de Documentación, realizando un exhaustivo análisis de la situación española respecto a este tema. Posteriormente continúa esta autora aportando nuevos antecedentes y nuevos trabajos en su página web en Internet.⁶

Varios trabajos que sitúan al bibliotecario como profesional de la información surgen en América Latina, especialmente en Brasil aparecen publicaciones de artículos que se preguntan por el rol y la formación de los bibliotecarios, es el caso de Baert (1996), Guimaraes (1997), Pozzabon y Freitas (1997). También los profesionales de la información son el tema central de las 7^º Jornadas Catalanas de Documentación, realizadas en noviembre de 1999, aquí se reflexiona preferentemente sobre la urgencia de una formación permanente para asumir los cambios que enfrentan las organizaciones.

⁶ Portela: <<http://www.sedic.es/artcert.htm>>

Los cambios radicales experimentados por los centros de información dirigen, en un primer momento, todas las prioridades para investigar sobre la introducción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, pero pronto se percatan que es imposible volcarse a esta temática, sin preocuparse de los recursos humanos que las manejan. Surgen incluso algunos trabajos como los de Brosman (1998), que aportan fundamentos psicológicos sobre un problema poco estudiado, como es la *tecnofobia*, analizando desde esa perspectiva el impacto de las nuevas tecnologías sobre las personas.

La 61ª Conferencia General de la IFLA⁷ realizada en Agosto de 1995, recoge la necesidad de trabajar sobre la introducción de las nuevas tecnologías y su impacto en los Servicios de Información. Esta Federación facilita posteriormente la publicación de trabajos que analicen y busquen soluciones para esta problemática, un ejemplo es el artículo de Tarpanoff (1999) donde analiza los cambios y oportunidades de los profesionales de la Información en la sociedad del conocimiento.

Nuevos trabajos surgen en torno al rol del bibliotecario digital y en las formas de gestión de los nuevos sistemas de información electrónica (Sreenvivasulu, 2000), pero se considera que aún no se han tratado todos los temas fundamentales en esta área y es una línea de investigación abierta que aún necesita nuevos estudios.

El tema de los recursos humanos se inserta en un tema mayor como es el de la gestión de las organizaciones, en este aspecto se ven avances en el campo de la bibliotecología. En la década de los ochenta, norteamericanos e ingleses publican libros y artículos sobre la importancia de analizar las estructuras organizacionales, los costos de gestión y la administración del personal de biblioteca; encontramos en Martin (1984); Riggs (1984); Roberts (1985) y White (1985) un amplio desarrollo de estos temas, y en especial Horton (1985) que es considerado un clásico en esta área. Al igual que Line

⁷ IFLA (International Federation of Library Association)

(1993) plantea una línea diferente en cuanto a la gestión de los recursos humanos de las bibliotecas.

Stueart y Moran marcan un hito con su obra *Library and Information Center Management*, publicado en 1993 y que en 1998 aparece una nueva edición en castellano y en catalán, realizada por la editorial de Lleida "Pages Editors", con el auspicio de la Diputació de Barcelona. Por tratarse de un clásico en el tema, esta edición en castellano permite una especial difusión sobre este tema en Iberoamérica.

Otra aportación importante en este sentido es la publicación sobre Gestión de Información en las organizaciones, de la cubana Gloria Ponjuan (1998), que es publicado en Chile y que proporciona a los profesionales de la información y muy especialmente a los estudiantes de bibliotecología un buen elemento para comprender los cambios que se realizan en los Centros de Información y cuales pueden ser los caminos a recorrer para desarrollar los sistemas de información.

La calidad es otra de las temáticas que surgen fuertemente en la década de los noventa. Se centra particularmente en las bibliotecas universitarias con las publicaciones de Butterwisch (1993) y Keiser (1993). Este último analiza especialmente la gestión de calidad en las bibliotecas universitarias norteamericanas. Más centrado en las bibliotecas de investigación está el estudio de Barnard (1993) y Kinnell (1995) trabaja en el ámbito de la calidad como ventaja competitiva en la administración de bibliotecas y servicios de información.

En América Latina también comienzan a surgir publicaciones como los de Barbalho (1996) en Brasil, que aporta un referencial teórico de la gestión por la calidad. También los trabajos de Laulié en Chile (1996) que presenta un trabajo práctico de cómo gestionar la calidad en un servicio de Información. Un año más tarde Laulié y Matus (1997) publican un artículo sobre indicadores de desempeño relacionándolos con el posicionamiento de las Unidades de Información en ámbito institucional y nacional, la evaluación de los servicios y la necesidad de un cambio de mentalidad y de estrategia de los profesionales

de información. Realizan también una descripción de las normas ISO 9000 en relación con las Unidades de Información.

Un ejemplo de certificación de calidad se puede encontrar en Cataluña en los Servicios de Biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona⁸ que han obtenido un reconocimiento de su calidad en el año 2000.

El tema de las bibliotecas universitarias y de los recursos humanos, no está aún agotado, con las nuevas perspectivas que le presenta la sociedad de la información, se deberá desarrollar aún muchos estudios en torno a su nuevo rol en las instituciones de la educación superior.

Capítulo II: Marco teórico y conceptual.

Se expone en este capítulo los fundamentos teóricos sobre la sociedad de la información, de qué forma, las nuevas tecnologías afectan la evolución y características de la biblioteca universitaria en dicha sociedad, así como cuál es el papel de los profesionales bibliotecólogos y las nuevas tendencias en pos de conseguir las competencias profesionales, esenciales para su formación.

2.1. Las Organizaciones y los nuevos paradigmas de la Sociedad de la Información.

“Podríamos hablar de una Sociedad Informacional en el mismo sentido que los sociólogos se han venido refiriendo a la existencia de una Sociedad Industrial, caracterizada por rasgos fundamentales comunes de sus sistemas sociotécnicos” (Castells, 1996:46)

Castells nos habla de la existencia de rasgos comunes que son los que permiten pensar que estamos entrando a una sociedad diferente y los cambios se presentan preferentemente en el ámbito de la tecnología y necesariamente en el campo de lo social.

⁸ Información del proceso en:
<http://personales.gestion.unican.es/gerencia/ponencias/pXVvii/pXVII.html>

Por otro lado, Alvin Toffler (1993) plantea una teoría donde existen tres hitos en la historia de la humanidad, a los que él llama “olas”. La primera de éstas sería la “agraria”, la segunda la “industrial”, y la tercera la “ola de la información”. Estas tres “civilizaciones” no desaparecen totalmente al pasar de una a otra, sino que conviven en un mismo país, continente o región, generando algunos conflictos propios de los choques de mentalidades.

Según esta teoría no es posible hablar de la era de la información sin entender lo que es la era industrial, donde los factores de producción son la tierra, el trabajo, las materias primas y el capital. Se caracteriza por tener una organización piramidal, monolítica y burocrática. Los valores predominantes son tangibles y sus bienes sólidos. Otra característica primordial es que sus recursos son finitos. En cambio, la era de la información, que comenzó en la década de los cincuenta, tiene como primordial recurso el “conocimiento”, entendiéndose por éste un cúmulo de datos, información, imágenes, símbolos, ideologías, etc., es decir, el resultado de nuestra experiencia al interactuar con el entorno.⁹ Esto implica una nueva organización que depende de las ideas, percepción e información, que son valores intangibles, además de ser sus recursos inagotables.

Se comienza a hablar de reingeniería, de la necesidad de reestructurar la gestión alrededor de los procesos y no de los mercados o de especialidades parceladas, esto significa organización de matrices, necesidad de equipos y proyectos específicos, alianzas estratégicas y por tanto internacionalización. Surge la supremacía de la flexibilidad, integración sistémica, desmasificación. Se da vía libre para la iniciativa. Y todo gracias a las tecnologías de la información y comunicación.

Con Toffler tenemos una aproximación más sociológica sobre el tema, cuando aparecen sus primeros libros se le catalogó incluso de “futurista,” pero a medida que sus predicciones se han ido reflejando en la realidad, ya se estudian más detenidamente sus planteamientos.

⁹ Concepto planteado por Maturana (1998)

Por otro lado Castells tiene un objetivo diferente, formula una teoría sistemática sobre los efectos de la tecnología de la información en el mundo contemporáneo. Muestra principalmente el papel que juegan las economías avanzadas y su relación con el conocimiento, contemplando las diferencias entre los pueblos y sociedades y sus posibles consecuencias. Esto último, no se encuentra en Toffler, de todas formas, estos autores, uno americano y otro europeo, permiten de su lectura una reflexión profunda sobre la sociedad en que vivimos y muestran opciones para abordar las nuevas situaciones.

Manuel Castells (1997:87), plantea que las nuevas tecnologías de la información han tenido un rápido crecimiento debido a la conjunción entre programas de macro investigación y extensos mercados desarrollados por el Estado. A esto se ha de añadir la innovación descentralizada producto de una cultura de creatividad tecnológica, unidas a modelos de rápido éxito personal.

De esta forma nace el paradigma de la tecnología de la información con una serie de características principales, que se pueden presentar en el siguiente esquema:

Paradigma de la tecnología de la información.¹⁰

La información es su materia prima:

Es decir, las tecnologías son necesarias para actuar sobre la información, antes era la información la que actuaba sobre la tecnología.

Gran capacidad de penetración de los efectos de las TIC:

Todos los procesos de nuestra existencia individual y colectiva están directamente influidos por el nuevo medio tecnológico, puesto que la información es una parte integral de toda actividad humana.

Las TIC favorecen la lógica de interconexión:

Permiten que la red pueda materializarse en todo tipo de procesos y organizaciones.

La flexibilidad:

Es esencial para asegurar la capacidad de reconfigurarse de esta nueva sociedad, caracterizada por el cambio constante y la fluidez organizativa.

Las tecnologías se integran en sistemas de información:

“Las tecnologías son ahora sólo una forma de procesar la información; las tecnologías de transmisión y enlace están al mismo tiempo cada vez más diversificada en la misma red operada por los ordenadores”¹¹

En esta investigación es importante ver los cambios en torno a las organizaciones. La organización es posible definirla como un “sistema de medios estructurados en torno al propósito de lograr fines específicos”, Se puede realizar una clasificación de estas organizaciones, diferenciándolas entre las denominadas “burocráticas” que son las que reproducen su sistema de recursos y se convierten en su principal fin, y las llamadas “empresas” en las

¹⁰ Basado en la descripción realizada por Castells (1997:88)

¹¹ Mulgan, G.J. (1991:21). *“Communication and Control: Networks and the New Economics of Communications”*. Nueva York. Guilford Press.

cuales “los fines y su cambio moldean reiteradamente la estructura de recursos.”¹²

En este plano de las organizaciones surgen nuevas formas de funcionamiento estableciéndose “paradigmas organizacionales”. Hodgetts, Luthans y Lee (1994) identifican tres paradigmas de organizaciones como son las de calidad total, las orientadas al aprendizaje y las de clase mundial.

Las organizaciones de calidad total son generalmente flexibles adaptándose con facilidad a los cambios. Se caracterizan por estar orientadas al usuario, es decir que sus métodos, procesos y procedimientos cumplen las expectativas de éstos. Sus jefes ejercen liderazgo, todos los componentes de la organización poseen una visión y metas comunes. Se recompensa los resultados de calidad y se reducen los ciclos de tiempo. Existe un mejoramiento continuo, un control efectivo y una proyección a largo plazo, desarrollo de alianzas y responsabilidad social.¹³

Por otra parte, las organizaciones orientadas al aprendizaje se caracterizan por anticiparse al cambio, por estimular la creatividad. Hay gran consumo de información, generación y transferencia de conocimientos y tecnología. Otras de sus características es su intento permanente de conocer y participar en su mundo exterior. Da importancia a todas las fuentes de información incluyendo las personales. Sus miembros poseen una visión compartida y un pensamiento sistémico.

“Las principales herramientas que se utilizan en estas organizaciones son el diálogo, el análisis de escenarios y la reingeniería de procesos” (Ponjuan, 1998:88)

Por último, las organizaciones de clase mundial son aquellas a las que se reconoce como mejores en su área. Para llegar a pertenecer a este tipo de organización, se debe haber superado las dos anteriores. En ellas se hace realidad el mejoramiento continuado, han aprendido a ser dinámicas y

¹² Conceptos desarrollados por Castells (1996:199)

¹³ Ponjuan (1998)

eficientes. Se les reconoce como organizaciones fluidas, flexibles o virtuales y por mantener una gestión muy creativa de sus recursos humanos.

Es importante observar la diferencia que existe entre la gestión de organizaciones japonesas y las norteamericanas:

“La estadounidense destaca la eficiencia obtenida mediante una buena especialización y una pronunciada demarcación de los puestos de trabajos, mientras que la japonesa resalta la capacidad del grupo de trabajadores para afrontar los problemas locales de forma autónoma, que se desarrolla mediante el aprendizaje por la práctica y conocimiento compartido en los talleres” (Aoki, 1988:16).

En el análisis realizado por Castells resalta el concepto de “empresa creadora de conocimiento”¹⁴ que se basa en la “*interacción organizativa entre “conocimiento explícito” y el “conocimiento tácito” en la fuente de innovación* (Castells, 1996:187). La transferencia de estos conocimientos sólo es posible cuando la gestión de las organizaciones es capaz de establecer puentes, de esta forma no sólo se ampliará el cuerpo de conocimiento de la organización sino que habrá una incorporación del conocimiento generado en el exterior a los hábitos tácitos del personal.

El éxito de la organización dependerá de las posibilidades de participación que se les permita a sus integrantes; si ésta es plena, el personal no guardará su conocimiento para su beneficio, sino que lo compartirá con los que trabajan con él.

A esto se le debe agregar el concepto de “alianzas estratégicas”¹⁵ refiriéndose al entrelazamiento entre empresas, que se caracterizan por relacionarse en torno a mercados, productos y procesos específicos sin excluir a la competencia.¹⁶

¹⁴ Concepto planteado por Nonaka (1991)

¹⁵ Concepto planteado por Ernst (1995), Cohen y Borrus (1995) ambos citados por Castells (1996:191).

¹⁶ Otro tipo de organizaciones también realizan este tipo de alianzas estratégicas y se han desarrollado en los últimos 5 años especialmente en el sector de educación.

La nueva economía global ha interpelado a las organizaciones para hacerse más eficientes en lugar de más económicas. Las estrategias que desarrollan las interconexiones de ellas han permitido que el sistema sea más flexible, pero no resuelven por sí misma el problema de adaptabilidad. Para mejorar este objetivo la organización debe “convertirse ella misma en una red y dinamizar cada elemento de su estructura interna”. (Castells, 1996:191). Para esto surgen los modelos de gestión horizontales, que amplían la descentralización y la autonomía dentro de una estrategia común.

Un elemento importante son las redes de las que están hechas las organizaciones, éstas se basan en el “*poder de la información*” y se circunscriben así en el nuevo paradigma tecnológico. En este sentido se plantea una característica de esta nueva sociedad y por tanto de sus organizaciones es el hecho que su principal recurso es la información.

Horton (1991) realiza una diferencia al tratar el concepto recurso, plantea que si se utiliza en singular, es decir “recurso de información” se está haciendo referencia a la información en sí, a su contenido, en cambio cuando se utiliza en plural “recursos de información”, se refiere a los equipos, suministros, facilidades físicas, personas, etc. y marca así la importancia del rol de la información cuando plantea que no existen organizaciones sin información, sino sólo organizaciones desinformadas.

Debons (1970) ya provee bases para los planteamientos de Horton, si se entiende que la información es el resultado de estar consciente o de estar vivo, una organización para “sostenerse viva debe utilizar la información y debe ser administrada como un recurso.¹⁷ Se le llama también a la información como el “recurso de recursos”, refiriéndose a que a través de ella es posible aprovechar y utilizar mejor otros tipos de ellos.

Se debe tener en cuenta que la información cuenta con características muy peculiares, como son su facilidad de expansión y de condensación, su factibilidad de ser transmitida, también el hecho que al dividirse no disminuye,

¹⁷ Ponjuan (1998:43)

sino más bien se amplía y por último es susceptible de ser compartida. Esto permite que sólo las potencialidades y conocimientos del receptor determinen la diferencia de información, ya que aunque se comparta en igualdad de condiciones se sabe que el resultado final no será igual para todos.

Como ya se ha dicho, las organizaciones tienden a convertirse en red y a participar dentro de ellas. Una de las redes que ha tenido mayor impacto dentro de todas las organizaciones, y especialmente en las organizaciones de educación, es Internet.

Internet aparece como una red que ha cambiado el ámbito social, parece ser la carta de presentación de las TIC, ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones. En ella han participado el gobierno, principalmente el de USA, la industria y el mundo académico, impulsando el desarrollo y la evolución de esta nueva tecnología.

Se pueden distinguir 4 aspectos en la historia de Internet según Barry Leiner y otros¹⁸:

“Existe una evolución tecnológica que comienza con la primitiva investigación en conmutación de paquetes, ARPANET y tecnologías relacionadas en virtud de la cual la investigación actual continúa tratando de expandir los horizontes de la infraestructura en dimensiones tales como escala, rendimiento y funcionalidades de alto nivel. Hay aspectos de operación y gestión de una infraestructura operacional global y compleja. Existen aspectos sociales, que tuvieron como consecuencia el nacimiento de una amplia comunidad de internautas trabajando juntos para crear y hacer evolucionar la tecnología. Y finalmente, el aspecto de comercialización que desemboca en una transición enormemente efectiva desde los resultados de la investigación hacia una infraestructura informática ampliamente desarrollada y disponible.”

Es importante destacar que la influencia de Internet no sólo se ha dado en las comunicaciones computacionales, sino que abarca a toda la sociedad, ya que hoy todo gira en torno a las herramientas *on line*, de esta forma se

¹⁸ <<http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint1.html>>.

realiza el comercio electrónico, la adquisición de información y se actúa en comunidad por medio de paneles de discusión, encuesta electrónica, etc.

En agosto de 1962 existe la primera referencia de interacciones sociales propiciadas a través del *networking* (trabajo en red), éstas se encuentran en un conjunto de memorándums escrito por J.C. Licklider del *Massachusetts Institute of Technology*. En ellos se discute el concepto de *Galatic Network* (Red Galáctica). Licklider concibió una red interconectada donde se podía acceder a datos y programas.

Otro hito importante en la década de los sesenta fue la publicación del primer documento de la teoría de conmutación de paquetes, realizada por Kleinrock también miembro del MIT¹⁹, ahí plantea que era posible la comunicación vía paquetes en lugar de circuitos. Luego, en este mismo Instituto se trabajó en hacer dialogar a los ordenadores entre sí a través de una línea telefónica conmutada de baja velocidad. Así determinaron que los ordenadores de tiempo compartido podían ejecutar programas y recuperar datos en un ordenador remoto, pero el sistema telefónico no resultaba el más adecuado. Otros científicos investigaban al mismo tiempo este tipo de cuestiones llegando a resultados similares.

En Octubre de 1972 se realizó la primera demostración de ARPANET en la *International Computer Communication Conference*, siendo la primera demostración pública de la nueva tecnología de red. En este mismo año se introdujo el correo electrónico que se convirtió en el mayor atractivo de la red por más de una década.

La ARPANET evolucionó hacia Internet, basándose en la idea de múltiples redes independientes de diseño casi arbitrario. Se puede decir que la característica más destacada de Internet hoy es su arquitectura abierta de trabajo en red, lo que da pie a múltiples líneas de desarrollo.

¹⁹ Massachusetts Institute of Technology.

El éxito y crecimiento de Internet está relacionado con la posibilidad de tener un libre acceso a los documentos básicos. Tanto para Arpanet como Internet es importante la estimulación de la tradición académica que es proclive a la publicación abierta de ideas y resultados. Teniendo en cuenta que *“el ciclo normal de la publicación académica tradicional era demasiado formal y lento para el intercambio dinámico, esencial para crear redes.”*²⁰

Para solucionar este problema se crearon los RFC (*Request for Comments*), que son notas por las que se piden comentarios y se convirtieron en una vía informal de distribución rápida, de esta forma se podían compartir ideas con otros investigadores de la red. En un comienzo eran impresas en papel y distribuidas por un correo lento, pero la aparición del FTP (*File Transfer Protocol*) permite transferir ficheros desde computadores remotos, lo que acelera la obtención de información. Hoy ésto se facilita aún más ya que están disponibles dentro de *World Wide Web*.

El correo electrónico (*e-mail*) ha supuesto uno de los factores más determinantes en todas las áreas de Internet, además de una efectiva forma de comunicación y de recopilación de información. De hecho la presente investigación utilizó este medio para recabar datos y comunicarse con los expertos.

En Latinoamérica entre 1997 y 1999 Internet ha crecido en un 100%, siendo usada por más de 5 millones de personas, lo que significa 1,5% de la población de esta región y un 5% de los usuarios a nivel mundial, que serían actualmente unos 165 millones. Se destaca también que el 83% de las páginas de Internet están en inglés y son de carácter comercial y las *websites* en español están en un período incipiente (Gómez, 2000).

De Pablos (1999) agrega una información sobre índices que expresan un aspecto diferente de la red. Plantea que el 20% de la población mundial más

²⁰ Leiner, B. “Una breve historia de Internet”. En:
<<http://www.ati.es/DOCS/internet/hisint/hisint2.html>>

favorecida económicamente acapara el 93,3% de los accesos a Internet.²¹ Finlandia tiene 108 accesos por cada mil habitantes, en Bangladesh hay menos de una conexión por cada mil habitantes y en España hay 6,2 accesos por cada mil habitante. Agrega también que el” *72% de los usuarios de Estados Unidos, el 84% de los rusos y el 93% de los chinos son hombres.*” Además constata que el 80% de la información en la Red está en inglés, cuando sólo un 10% de la población mundial domina ese idioma.

Esto viene a demostrar que el propósito de las nuevas TIC de hacer accesibles la información a gran parte de la población mundial no se está cumpliendo.

La educación es nuevamente la que tiene la responsabilidad de disminuir las grandes diferencias entre los que tienen un fácil acceso a la información y los que no lo tienen. Esto lleva a una especie de “analfabetismo tecnológico”, es decir no conocen los nuevos códigos de comunicación, por tanto no tienen contacto con sus contenidos. Pero es una educación pública interdisciplinaria y social, la que puede dar una mejor respuesta, y donde todos los agentes posibles de intervenir deben hacerlo.

Según Trejo (1999) el problema radica en la falta de políticas estatales para la promoción de una cultura digital y además plantea tres barreras importantes para el uso de la red: costos de los servicios de conexión, falta de equipos, y la capacitación de usuarios de la red. Lo anterior también influye en que no se puedan crear sitios *web* con información autóctona. Indica este autor que si bien la cultura digital es una cultura global es necesario instalar accesos locales en sitios públicos. Esto abre el tema de las bibliotecas digitales.

La UNESCO también está preocupada por el tema, entre algunas medidas se encuentra la publicación de su boletín semanal “*Observatorio sobre*

²¹ De Pablos se basa en la información proporcionada por el 10º Informe del Proyecto de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Humano (PNUD)

la sociedad de la Información,” que ofrece información sobre los siguientes temas:

- Globalización de la sociedad de la Información.
- Area privada y confidencial
- Regulación de contenidos.
- Acceso al área pública.
- Multilingüismo.

Con esto ayuda a incentivar la reflexión por parte de los países, y proporciona información para analizar sus propias capacidades en el uso de Internet, de esta forma se podrían promover sus propios recursos, productos y servicios de información. Pimienta (1999)²² plantea que:

“un@ usuari@ poco capacidad@ que surfea el web, participa en chats y termina siendo un@ consumidor@ global y un@ usuari@ consciente y capacidad@, capaz de organizar su comunicación, pertenecer a una comunidad virtual, busca información, y termina siendo un@ productor@ y agente del cambio de paradigma.”

Esta interesante descripción destaca la importancia del buen uso de Internet, que al tener una visión basada en los objetivos de los países y las regiones conseguirán una cultura digital *“productiva”*, pero para ésto se deben apoyar los esfuerzos para realizar la capacitación apropiada.

Sobre el papel de las bibliotecas en la cultura digital en Latinoamérica, Capurro (2000) plantea que éstas tendrían un rol ejemplar, no sólo por la larga tradición de conocimientos y técnicas para la adquisición, organización, búsqueda y transmisión del saber, sino porque poseen una amplia red de instituciones que va desde las grandes bibliotecas nacionales, hasta las bibliotecas públicas, pasando por todo tipo de bibliotecas especializadas y centros de documentación. Agrega que:

“la creación de una cultura digital en Latinoamérica se presenta como una tarea urgente y fascinante a la vez, que depende no sólo de directivas gubernamentales, sino especialmente de iniciativas destinadas a crear diversos tipos de redes y servicios que promueven la integración cultural, económica, política de toda la

²² Pimienta, D: (1999). “Diagnóstico Internet en ALC”. En:
<<http://www.funredes.org/mistica/castellano/eventos/semana/diagnostica.html>>

región posibilitando el entrelazamiento de comunidades más allá de las distancias geográficas que en el caso de Latinoamérica son particularmente notorias. En vez de ser una fuente de peligro que agrave las diferencias entre los pobres y los ricos en información, una diferencia que tiene que ver no sólo con el acceso sino fundamentalmente con la producción de información digital.” (Capurro, 2000).²³

Las bibliotecas por ser instituciones sociales de larga trayectoria podrían ser un factor importante para el cambio social y el desarrollo democrático en toda la región (Pimienta, 1999).

Así como hay una creciente reflexión en Latinoamérica de cómo deben desarrollarse el área de la bibliotecología, en España es posible encontrar algunos ejemplos concretos de cómo gestionar bibliotecas electrónicas. Es el caso de la Biblioteca Europea de la Universidad Complutense de Madrid donde Eugenio Tardón propone un modelo de gestión para la biblioteca electrónica universitaria. En este modelo tiene en cuenta además de la gestión de contenidos, los agentes del conocimiento, es decir profesores, investigadores y estudiantes. Con su modelo se pueden definir y manejar escenarios de intercambio facilitando la creación, difusión y el uso del conocimiento, que es el nuevo papel de la biblioteca electrónica hoy.

El autor se basa en dos pilares importantes. Las aportaciones de la sociología en su análisis de la sociedad de la información y los teóricos del “*management*”, en el ámbito de la gestión del conocimiento.

Concluye su trabajo, planteando tres puntos que son los siguientes:

- La densidad electrónica de la información utilizada en los campos universitarios ha convertido sus bibliotecas en bibliotecas electrónicas caracterizadas por un empleo intensivo de tecnología de la información y las comunicaciones.

²³ Capurro, R. (2000). “Perspectivas de una cultura digital en latinoamérica” En: <<http://v.hbi-stuttgart.de/~capurro/bogota.htm>>

- La biblioteca electrónica universitaria resultante requiere un nuevo modelo funcional y de gestión que aproveche las características estructurales del espacio digital.
- La propuesta de servicios pretende vincular a la biblioteca a la comunidad académica sobre la base de los servicios que se ofrecen y que añaden valor a los tres elementos de la matriz de relaciones del conocimiento: productores, consumidores y contenidos.

Es importante destacar que este autor plantea que *“no se trata de hacer lo mismo que antes pero sin Internet. Se trata, por encima de todo, de añadir valor al conocimiento y de gestionarlo, puesto que gestionar conocimiento en la biblioteca electrónica consiste en definir y manejar escenarios de intercambio para potenciar su creación, difusión y uso.”* (Tardón, 2000:24).

Las tecnologías de la información y de la comunicación son las motivadoras del cambio en las bibliotecas, y ellas deben ejercer su papel educativo que ayude a otros a realizar ese cambio. Respecto a esto, Capurro, plantea algunas ideas importantes en la parte final de su artículo, destacando el papel de la biblioteca, dice que:

“enseñar a leer y escribir y conjuntamente también enseñar a pensar y a investigar hoy día, en una cultura digital, enseñar a utilizar los nuevos medios de información y comunicación, despertando el interés por el desarrollo de sí mismo, como individuo y como comunidad, en vistas a una cultura en la que se entrelacen el face to face y el interface. Una cultura digital en Latinoamérica sólo puede surgir si los latinoamericanos la crean para sí mismo, y para los otros. (Capurro 2000:10)

Parece ser tarea de todos preguntarnos si sabemos el rol que la información está jugando para el hombre moderno, y si la educación proporciona las herramientas para moverse en ese mundo. Esta era de la información es mucho más exigente en cuanto a la gestión del conocimiento que se debe tener para ser parte de esta nueva sociedad. Surgen preguntas

como ¿Qué tipo de conocimiento se enseña?, ¿Cómo investigan los estudiantes?, ¿Cómo se relacionan, concluyen o sintetizan?, ¿Conocen las fuentes de información, saben cómo obtenerlas o cómo generarlas?

Es necesario dar un lugar preferente a la información, especialmente en el ámbito educativo. Y las bibliotecas deben ser núcleos personalizados, que promuevan la iniciativa, que estimulen la integración y la valorización del conocimiento.

Esta tarea compleja e ineludible congrega a muchas personas, pero especialmente a los recursos humanos de las bibliotecas, donde se debe entender que si estamos en un mundo globalizado sin fronteras, gracias a las TIC, es necesario esforzarse por derribar nuestras propias barreras mentales.

2.2. Las Bibliotecas Universitarias.

Se analiza la evolución de las bibliotecas universitarias, su concepción y sus principales funciones, realizando también una descripción de la realidad española y una breve incursión por Latinoamérica, deteniéndose principalmente en la realidad chilena.

2.2.1. Historia, Concepción y Funciones.

En la historia de las bibliotecas siempre ha habido un intento de clasificarlas, y más aún en el siglo XX, donde poco a poco han ido tomando un papel más relevante.

Las bibliotecas públicas se han caracterizado por su labor social, las especializadas o especiales, por su apoyo esencial a algunas áreas de la ciencia o la tecnología y las universitarias, porque en torno a ellas se creaba nuevas posibilidades de conocimiento. Estas últimas, tuvieron en un comienzo una función de registro, organización y resguardo de valiosa información para la elite universitaria, pero adentrándose en el siglo, su evolución ha sido rápida y constante, convirtiéndose en un órgano más dinámico y de servicio.

A ésta división tradicional de los tres principales tipos de bibliotecas, tal vez se debía agregar la biblioteca escolar, cada vez más indispensable a las necesidades educacionales en todas las sociedades modernas.²⁴ En esta ocasión sólo se hará referencia a las bibliotecas universitarias por ser el tema de esta investigación.

A pesar de que existe una permanente discusión respecto al rol, funciones y servicios de una biblioteca universitaria, no ha sido el área en la que más se ha investigado, y una de las razones podría ser que en su evolución ha habido una especie de divorcio entre la biblioteca y la universidad. En algunas instituciones, los bibliotecarios se sienten ajenos a la comunidad

²⁴ Entre otras clasificaciones, la aquí expuesta, puede considerarse la más usada hoy en día.

que sirven y por otra parte también los académicos, a pesar de manifestar que reconocen la importancia de la biblioteca, en la práctica, no se aprecian suficientes esfuerzos para integrarla plenamente a la universidad. Esto que puede verse aún hoy en algunas universidades, ya ha sido planteado por diversos autores, por ejemplo, Torra Ferrer, en el prólogo de la edición española de la obra de Thompson (1990:11), refiriéndose al hecho de que existen menos estudios en bibliotecas universitarias, expresa que podría deberse al *“hecho detectado a lo largo de muchos años de un cierto distanciamiento entre la universidad como institución y su biblioteca.” Ni los docentes de la universidad, ni los bibliotecarios de la misma se veían como parte integrante de una misma comunidad. Hablaban lenguajes distintos y, en el mejor de los casos se apreciaban pero se sentían diferentes.*”

Frecuentemente se discute, entre los bibliotecarios, formas de lograr una mayor relevancia de la biblioteca. Sin duda hay muchos elementos que influyen en la percepción de su rol, pero uno de ellos es la importancia que le asigna la universidad a la información documental y el hecho de que si considera o no, que esta información influye en sus resultados globales.

Ya en 1976 el llamado informe Atkinson, elaborado por el University Grants Committee y citado por Thompson (1990:20) señala:

“La biblioteca es el corazón de una universidad. Ocupa el lugar central y básico, como un recurso que es, porque sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, la creación de un nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente y del pasado.”

A pesar de la generosidad de las palabras de este informe, no ayudó para que en la práctica se otorgaran a las bibliotecas el presupuesto necesario para cumplir tal misión.

Sin duda, la mayor evolución de las bibliotecas universitarias se ha producido en el Reino Unido y en Estados Unidos, aún así, es difícil encontrar, en esos países, un lugar destacado de las bibliotecas en la historia de las universidades.

Hay una interesante distinción realizada por Porta (2000:199) entre las bibliotecas *“en la universidad”* y las *“de universidad”*, relacionado con el grado de integración de la biblioteca. En la primera existiría un *“menor grado de acceso de la documentación y por tanto se vería favorecida la apropiación del libro por parte de un grupo más reducido de personas. En tanto que la segunda representa una biblioteca abierta a todos los universitarios”*.

Platea también que muchos países europeos, entre ellos Francia, Portugal y España han implantado un modelo de bibliotecas dispersas, atomizadas, donde los documentos se encuentran en laboratorios, servicios o incluso cátedras. Menciona que el año 1986, Francia celebró el centenario de la creación de las bibliotecas universitarias, vistas como bibliotecas *“de universidad”*, pero que durante un siglo han coexistido con el otro modelo.

Considera que el modelo anglosajón está más próximo a la biblioteca contemporánea cuando se la ve en una dinámica junto a la universidad, lo expresa así:

“La biblioteca universitaria refunde la biblioteca y la universidad, contempla ésta con una visión de conjunto, recuperando e integrando de forma creciente la función documental dentro de la institución universitaria” (Porta 2000:199)

En Latinoamérica, donde han surgido a la sombra de los modelos norteamericanos e ingleses, se intenta dotar a la biblioteca con un papel y funciones fundamentales dentro de la vida académica, sólo que también falta entender que sin los presupuestos adecuados o la contratación de los recursos humanos idóneos, no es fácil concretar las expectativas que se esperan de ella.

Un ejemplo de esta preocupación lo encontramos en Chile. El Consejo Superior de Educación, de este país, en su labor de evaluador y regulador de los Centros Universitarios, tiene en cuenta a la biblioteca como un indicador indispensable, al momento de decidir la acreditación de una universidad, y la

evaluación de esta biblioteca y su relación con el entorno universitario es realizado por un profesional bibliotecario que participa en una comisión con otros académicos. En relación, a las Bibliotecas universitarias tradicionales en Chile, éstas han logrado un grado de modernización muy avanzado, y lideran en muchos sentidos el desarrollo bibliotecológico en el país. Como éste, hay muchos ejemplos en latinoamérica que confirman la importancia de esta organización llamada biblioteca, pero, al parecer se debe trabajar un poco más para que manifiesten el dinamismo que deben tener en una institución universitaria.

En el documento que la Association of University Teachers presentó a la UGC (University Grants Committee) en 1964, daba a la biblioteca universitaria una función primordial que era la de facilitar el estudio y la investigación básicamente a los miembros de su propia institución. Hoy esta definición tradicional de las funciones de la biblioteca universitaria aún está vigente en muchas instituciones de educación superior, pero la evolución que necesariamente deben sufrir estos centros de información con la llegada de las nuevas tecnologías hace inminente un cambio, ya que hoy no es posible cerrar las puertas de una universidad, cuando la mayoría de las bibliotecas ya son virtuales, o como otros sugieren llamarlas “*electrónicas*”.

Esto significará que el rol de los bibliotecarios, de ser celosos guardianes culturales y mediadores que faciliten el acceso y el uso de sus colecciones, es muy limitado ante las nuevas expectativas. Se ve la necesidad de ir más allá, detenerse, pensar e investigar, cuales han sido los cambios que ha experimentado este tipo de biblioteca.

Hoy se dice que las tecnologías han sido el detonador de los grandes cambios, pero no se debe olvidar que es preciso fijar la atención en otro punto que es igualmente importante, y en el cual no siempre se llega a consenso, y es la labor educativa que tiene la biblioteca.

Esta función ya fue citada por Gelfand en un documento de la UNESCO en 1968, donde se ponía énfasis que el rol educativo de la biblioteca era lo

fundamental y que ésta debía apartarse de su labor rutinaria que muchas veces la había llevado a que la vieran como un depósito de libros junto a una sala de lectura, según este autor debiera ser un instrumento dinámico de educación.

Antes que él Jolley en 1962 ya planteaba que el personal de biblioteca debería preocuparse más por la promoción del estudio y de la enseñanza que por sus tareas rutinarias. Es parte de su objetivo *“animar al estudiante en su búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber”* y concluye diciendo que la verdadera tarea de la biblioteca, que también es una de las principales tareas de la universidad consiste *“formar al estudiante para que se forme a sí mismo.”*²⁵

Hoy hay nuevas teorías que reafirman la necesidad de *“aprender a aprender”*; *“aprender haciendo”*, donde el actuar personal del individuo le permita construirse a sí mismo, y la biblioteca tiene cada vez un papel más importante en este sentido.

Se ha dado también en describir la biblioteca universitaria como un lugar donde se efectúa *“docencia sin aula”*, el lugar donde se va al encuentro del usuario para colocar en sus manos, no sólo una información pertinente, sino principalmente vías para encontrar nueva información y herramientas para crear nuevos conocimientos. Tal vez, el que en muchas universidades se vea la biblioteca sólo como un órgano de apoyo, como otros departamentos administrativos, ha hecho más difícil que este rol educativo, se lleve realmente a cabo.

Ximo Company ²⁶(2000:207), describe muy bien esta labor cuando dice:

“Las bibliotecas, sobre todo las universitarias y las nuestras personales e intransferibles... serán no sólo depositarias y generadoras de conocimiento y del saber, sino que se convertirán también en espacio de sabia formación, espacios de plácida libertad, espacios en fin, de cálida, indiscutible y fecunda humanidad”

²⁵ Citado por Thompson 1990:34

²⁶ Delegado del Rector del SBD de la UdL.

Esta misma idea la plasma Lluís Anglada²⁷ (2000:212) que destaca las ventajas de formación en una biblioteca, respecto a la docencia tradicional. *“Mientras que una formación variada requiere un claustro extenso de profesores, la biblioteca proporciona un canon de muchas voces, disponibles siempre que sean necesarias”.*

Desde antes de la llegada de las nuevas tecnologías, el conocer los caminos para descubrir una biblioteca podía asegurar una forma de educación permanente, pero la aparición de las TIC²⁸ han provocado tal impacto en las bibliotecas, que podría decirse que salen de ese lugar, definido dentro de una institución, para colocarse en un escaparate, donde pueden brindar los mismos y nuevos servicios, pero a un número indefinido de usuarios. Con esto, no pierde su sentido educativo, por el contrario, lo refuerza.

Kate Sharp, de la University de Bristol, en su participación en el 66th IFLA Council and General Conference, presenta un documento titulado: “Internet Librarianship: Traditional Roles in New Environment,” donde confirma lo anteriormente expuesto.

“The increasing amount of information available to users and ways in which it can be accessed has in theory made it easier for users to get the information they require. However in practice there is now a danger that they can be overwhelmed by the amount of information they seek as well as overseeing issues of accuracy and authenticity. The role of librarian as both user- education and intermediary is prevalent in this environment.”²⁹

De este modo, se visualiza cada vez con mayor claridad, que no es posible hablar de bibliotecas, sin centrarse en los recursos humanos. Thompson (1990:77), plantea que *“una biblioteca universitaria es una institución de servicio y la calidad de su servicio depende en primer lugar de la calidad de su personal.”*

²⁷ Director del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña.

²⁸ Tecnologías de la Información y Comunicación.

²⁹ <http://www.ifla.org/IV/ifla66/paper/005-120e.htm>

Esta verdad, no siempre se ha contado con el apoyo efectivo de las universidades para contratar en las bibliotecas los mejores recursos humanos disponibles, y formar a aquellos que no se encuentren en el mercado laboral, ya sea por medio de la formación de pre-grado, post-grado, o la capacitación permanente de los ya formados.

Los cambios producidos por las TIC, traen consigo nuevas exigencias en la formación de recursos humanos en general, pero debido a su rápido desarrollo dentro de las bibliotecas, crean la urgencia de atender muy especialmente, las carencias producidas en este sector.

Se plantea dos tipos de tendencias cuando se mira a la universidad del futuro. Una es el postulado de que la universidad debe construir “ricos entornos” para la enseñanza, otra, que se les posibilite a los estudiantes adquirir su propia formación, los hábitos necesarios y las capacidades para desarrollarse como autodidactas. (Anglada, 2000:213).

Tanto una tendencia como la otra manifiestan que el rol de las bibliotecas universitarias seguirá siendo muy importante dentro de las instituciones de educación superior.

No hay que olvidar, que el quehacer universitario cambia también radicalmente, aunque, tal vez, por el peso de la tradición, muchas veces, estos cambios especialmente en las estructuras, han sido más lentos que los que esperaba la llamada sociedad de la información.

Ocurre, en algunas instituciones universitarias, que sus bibliotecas han evolucionado más rápidamente que la propia universidad, lo que ha dificultado su comunicación e integración con su entorno, en otras, el proceso ha sido inverso. Una u otra situación, no ayudan al mejor empleo de los recursos en vista a objetivos comunes.

En las nuevas bibliotecas digitales se agregan nuevas funciones, ya que se ha constatado que la información en la red no siempre es de calidad, y es

necesario que las bibliotecas aseguren las formas de recoger información relevante, sin olvidar que el crecimiento exponencial de ella, hace que la cantidad de recursos informacionales existentes hoy sea ilimitado, pero al mismo tiempo y por primera vez, estamos frente a un “fenómeno efímero” ya que esta información, que no está impresa es más volátil, debido a la propia característica de su soporte. De ahí que las bibliotecas tengan un nuevo desafío, asegurar que esta información que ha sido producida en un “soporte informático” pueda utilizarse en el futuro. Esto aún no ha sido resuelto y tiene múltiples aspectos, como lo manifiesta el siguiente texto:

“La información sobre soportes digitales tiene características nuevas: sólo es accesible a través de máquinas y programas. Preservarla quiere decir preservar también las máquinas y programas bajo la cual nació y a través de las cuales se difundió, o, al menos a través del “refreshing data”,³⁰ asegurar que la información será consultable sin una pérdida consustancial de contenido” (Anglada, 2000:214)

Se puede decir que el rol de las bibliotecas universitarias hoy es una combinación de lo tradicional y de lo nuevo, donde muchas veces lo nuevo es una versión renovada de lo tradicional, de este modo la dinámica de la función dentro de la universidad será determinada por la comprensión de los viejos y nuevos aspectos que caracterizan las bibliotecas, es decir, comenzaron siendo la memoria de la sociedad, se inclinaron por un rol de difusión y de educación, pero no deben olvidar que la sociedad coloca a las bibliotecas el imperativo de ser además nuevamente la memoria.

Las bibliotecas universitarias posiblemente son las primeras a ser llamadas a solucionar el “fenómeno efímero” de la información, la solución no la tienen los bibliotecarios, pero sí la responsabilidad de hacer consciencia del problema y reunir a quienes deben tomar las decisiones y trazar los caminos para lograrlo.

³⁰ Refreshing data: actualización del soporte para hacerlo compatible con reproductores posteriores.

2.2.2. La realidad Española.

Se describen aquí dos modelos de cooperación bibliotecaria, uno a nivel nacional, como es la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) y otro a nivel autonómico, como es el caso de Consorcio de Bibliotecas Universitarias Catalanas. (CBUC)

2.2.2.1. La Red de Bibliotecas Universitarias. (REBIUN)

La Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE)³¹ fue constituida en 1994 y está formada por las universidades públicas y privadas españolas, con el fin de promover la reflexión sobre las finalidades y problemas universitarios, incentivar y facilitar la cooperación mutua y con otras Conferencias de Rectores Europeas.

La Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), es una comisión sectorial de CRUE y representa un modelo de cooperación bibliotecaria a nivel nacional donde se abordan proyectos cooperativos y se forman grupos de trabajo en torno a temas concretos.

Hay que situar los orígenes de Rebiun entre los años 1983 y 1985, un grupo de directores de bibliotecas universitarias se reúne con el fin de coordinar formas de influir en los procesos de redacción de los estatutos de las universidades. Su principal objetivo era conseguir que la biblioteca universitaria se convirtiera en una organización moderna con recursos económicos propios. Este movimiento informal fue el comienzo de futuras actividades cooperativas y concretamente de REBIUN.

Se puede fijar el comienzo de la red en 1988 con nueve bibliotecas fundadoras, otras se han ido agregando en los años sucesivos. Las actividades cooperativas vieron principalmente sus resultados reflejados en la mejora del préstamo interbibliotecario y en la edición en CD-ROM de los registros bibliográficos de las bibliotecas participantes.

³¹ Se puede tener más información en: <http://www.crue.org/present.htm>

En 1993, en el marco del Congreso de la IFLA en Barcelona, tiene lugar una reunión entre bibliotecas de diferentes universidades, celebrándose posteriormente, en noviembre del mismo año, la 1ª Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas Española. Estas conferencias se constituyen en un valioso apoyo impulsando actividades de formación, elaboración de anuarios estadísticos, mejoras en el préstamo interbibliotecario y de redacción de normas y directrices para bibliotecas universitarias.

Rebiun es un organismo estable en la que están representadas todas las bibliotecas universitarias españolas. En 1996 se aprueba el nuevo reglamento de Rebiun, que puede encontrarse en su página web.³² De este reglamento se pueden destacar los objetivos que definen la red.

- Elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura bibliotecaria mediante la cooperación.
- Llevar a cabo las acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de las bibliotecas universitarias Españolas.
- Representación ante organismos públicos y privados.
- Intercambio y formación del personal.

Entre las labores más destacadas de este organismo está la elaboración de los *“Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias: una guía para medir la Calidad “* Estos fueron elaborados por el Grupo de Evaluación que se creó al interior de Rebiun y que está formado por bibliotecarios de diversas universidades pertenecientes a ese organismo.

Esta labor esta motivada principalmente por aportar a los procesos de evaluación de las universidades, formas propias de evaluar los servicios de biblioteca. Ya que en los últimos años las universidades han iniciado una mayor preocupación por la calidad y han traspasado el campo de evaluación de las

³² Dirección electrónica de la página web de Rebiun: <http://www.uma.es/rebiun>.

actividades docentes para llegar a los servicios. El servicio de biblioteca tiene un impacto en la totalidad de la comunidad universitaria, por eso ha sido objeto de atención preferente.

Teniendo en cuenta también que los procesos de evaluación de servicios no se ajustan a la singularidad de las bibliotecas, este grupo de profesionales bibliotecarios han querido proporcionar un modelo que facilite la labor.

A continuación se destacan algunas de las importantes acciones que promueve Rebiun a partir de los acuerdos de la II Conferencia (abril de 1994):

Acciones	Consisten en:
Fomento de las redes de comunicaciones en las bibliotecas universitarias	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la accesibilidad de los catálogos de bibliotecas universitarias que estén disponibles en línea. • Uso del correo electrónico para el funcionamiento de los acuerdos de préstamo interbibliotecario • Fomentar el debate y el intercambio de experiencias y de información entre las bibliotecas universitarias y científicas a través de boletines electrónicos, apartados de 'news' y listas de distribución. • Fomentar el intercambio de programas de difusión pública para bibliotecas y centros de documentación a través de un servidor de ficheros FTP. • Fomentar el uso de RedIris e Internet entre la comunidad académica española.
Conectividad en red de los sistemas automatizados de bibliotecas.	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir que todos los sistemas informatizados de bibliotecas sean accesibles en Iris e Internet, a través de sus OPACs (Catálogos Públicos). • Lograr la compatibilidad con todos los catálogos automatizados. • Mejorar las velocidades de comunicación de RedIris, especialmente en caso de conecta con un sistema automatizado de información externo a la universidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, mantener y distribuir un catálogo conjunto de los fondos bibliográficos en bibliotecas universitarias, en formato MARC. • Potenciar las colecciones

³³ Actualmente es posible acceder al catálogo en línea, a través de su página web

<p>Catálogo colectivo en CD-ROM de bibliotecas universitarias³³ □</p>	<p>bibliográficas de las universidades Españolas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorrar costes por medio de la catalogación por copia. • Incrementar la localización de fondos en bibliotecas Españolas.
<p>Aplicación de tecnologías de información a servicios bibliotecarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la viabilidad, conveniencia y costes de: • Introducir clientes y servidores Z39-50 para facilitar la consulta de catálogos en línea. • La creación de un catálogo colectivo en Línea de todas las universidades Españolas. • Disponer a nivel español de las bases de datos bibliográficas más importantes, descargadas en modo local de forma que su consulta fuera más económica.
<p>Ayudas para adquisición de bibliografía, equipos e infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la formación de colecciones básicas adquiriendo la bibliografía necesaria para las nuevas actividades, líneas o proyectos de investigación. • Estimular la conversión retrospectiva de catálogos. • Mejorar la gestión de colecciones.

<p>Incorporación de los fondos bibliográficos procedentes de proyectos de investigación a las bibliotecas universitarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir que los fondos bibliográficos obtenidos gracias a subvenciones para proyectos de investigación sean incorporados al catálogo de la universidad. • Obtener la incorporación de los fondos bibliográficos obtenidos gracias a subvenciones para proyectos de investigación bibliotecas universitarias al cabo de tres años como máximo.
--	--

2.2.2.2. Iniciativas en Cataluña.

En Cataluña encontramos otro modelo de cooperación bibliotecaria.³⁴ A finales de 1996 se constituye el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC),³⁵ que está formado por las ocho universidades públicas de Cataluña y la Biblioteca de Cataluña. Este organismo público tiene personalidad jurídica y está organizado por un Consejo de Gobierno, una Comisión Ejecutiva, una Comisión Técnica, una Oficina Técnica y Grupos de Trabajo. Su principal objetivo es mejorar los servicios bibliotecarios a través de la cooperación.

Joan Majó³⁶, (2000:210), plantea que *“los antecedentes del Consorcio hay que buscarlos en los cambios que se producen en el mundo universitario y en sus bibliotecas al inicio de la década de los noventa. El número de universidades públicas de Cataluña pasó de tres a ocho en el breve período de cinco años, haciéndose evidente, de paso, la necesidad de modernizar sus bibliotecas.”*

³⁴ Este modelo de Consorcio está sirviendo de base para otras comunidades autónomas.

³⁵ [http:// www.cbuc.es](http://www.cbuc.es)

³⁶ Presidente del CBUC.

Percibiendo la magnitud de las tareas encomendadas sólo sería posible realizarlas por medio de la cooperación. El primer objetivo fue reunir los fondos bibliográficos en un catálogo colectivo, de esta forma se podría mejorar la información bibliográfica y facilitar la catalogación por copia. El apoyo económico se encontró en el Departamento Financiero del Departamento de Universidades de la Administración de Cataluña.

Actualmente el Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña (CCUC)³⁷ contiene más de 2.000.000 de registros bibliográficos y da acceso a más de 3.800.000 documentos físicos, conservados en 130 bibliotecas.

El consorcio ha ampliado rápidamente las formas de cooperación y del catálogo colectivo inicial se pasó a un programa de préstamo interbibliotecario, que tiene un elemento importante para la rapidez de los préstamos: consta con un servicio de mensajería que transporta diariamente los documentos entre los diferentes puntos. Realiza también la adquisición de equipamiento en conjunto, y organiza cursos de formación.

En 1999 comienza a funcionar la Biblioteca Digital de Cataluña (BDC)³⁸ que da acceso a bases de datos y a 1200 revistas electrónicas. Esta biblioteca tiene por objetivo *“crear un conjunto nuclear de información electrónica que esté disponible para toda la comunidad universitaria, independientemente de la universidad a la que esté adscrita”* (Majó 2000:211)

Uno de los últimos proyectos del CBUC es [Tdc@t](#), servicio que incorpora las tesis doctorales de las universidades de Cataluña en formato digital. Este proyecto facilitará la difusión electrónica y utilización de resultados de las investigaciones. Tiene como objetivo difundir los resultados de las investigaciones catalanas, ofrecer a los autores de la tesis una herramienta que incrementa el acceso y la visibilidad de su trabajo. Además ayudará a incentivar la creación y el uso de la propia producción científica, a mejorar el

³⁷ En: <http://www.cbuc.es/ccuc/>

³⁸ En:<http://www.cbuc.es/bdc>

control bibliográfico de las tesis catalanas e investigar teniendo como base las ediciones electrónicas y las bibliotecas digitales de Cataluña.

Es importante destacar que este colectivo está abriendo sus puertas a la participación de otras bibliotecas – universitarias, públicas, especializadas – en el territorio de Cataluña, las cuales colocando sus fondos bibliográficos dentro del CCUC, pueden utilizar esta información, extendiendo así la cooperación aún más.

Dentro de Cataluña, otra iniciativa interesante es el proyecto llevado a cabo por la Biblioteca de la Universitat Autònoma de Barcelona. Ha desarrollado un sistema de calidad basado en la norma ISO 9002. Un trabajo que se ha realizado desde el año 1997 y que ya está terminado. Este Servicio de Bibliotecas se ha convertido en un modelo al recibir la certificación de calidad, ya que por lo costoso del proyecto y el esfuerzo que requiere, no todas las bibliotecas están en condiciones de llevarlo a la práctica.

2.2.2.3. Servicio de Biblioteca y Documentación. Universidad de Lleida. (SBD UdL).

EL Servicio de Biblioteca y Documentación de la Universidad de Lleida se definen como *“una unidad destinada a dar soporte al estudio, la docencia y la investigación, mediante la adquisición, organización y el procesamiento del*

*fondo bibliográfico de la Universidad a fin de colocarlo a disposición de los usuarios*³⁹

La planificación de esta biblioteca ha sido un proceso del cual se pueden destacar dos períodos importantes, el comprendido entre 1994 y 1998, donde su objetivo principal ha sido la automatización de la gestión bibliotecaria para mejorar el acceso a la información y ofrecer nuevos recursos y servicios a los usuarios, y el período 1999-2001, donde su misión ha radicado en contribuir en la mejora continuada del estudio, la enseñanza y la investigación, facilitando el acceso a todos los servicios y recursos, tanto dentro de la biblioteca como desde cualquier punto conectado a la red. También se ha incentivado la oferta de asistencia y formación a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información.⁴⁰

El servicio de Biblioteca y Documentación es un servicio relativamente joven, fue creado en 1993 y es el resultado de la fusión de diferentes bibliotecas pertenecientes de las universidades de origen como son: Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Universitat de Barcelona (UB) y Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), lo que ha implicado partir de modelos organizativos y sistemas de trabajo diferentes.

La UdL ante la necesidad de diseñar su propio modelo bibliotecario, escogió uno anglosajón que en definitiva se traduce en la adecuación y transformación de bibliotecas dispersas, descoordinadas y con temáticas y ubicaciones distintas, en un sistema bibliotecario con funcionamiento de biblioteca única pero con implantación en diversos campus y un servicio centralizado de dirección y coordinación.

Manciñeiras (2000:216) contempla como las principales medidas organizativas las siguientes:

³⁹ Artículo 139.1 de los estatutos de la UdL (texto normativo básico).

⁴⁰ Información extraída del informe de autoevaluación del SBD, marzo,2000

- Potencialización de las bibliotecas especializadas de campus en la atención al usuario, en tanto que motor y punto de formación e información para toda la comunidad universitaria.
- Centralización de algunos servicios y procesos y descentralización de otros, de modo coordinado y consensuado, al objeto de canalizar la atención y programación de las actividades bibliotecarias de los usuarios y con la inequívoca intencionalidad de promover los mismos servicios en todo los campus, tanto en cantidad como en nivel y calidad.
- Creación de unos servicios técnicos (la Unidad Técnica Central) con la estructura adecuada que permita iniciar una única política bibliotecaria organizada y reglamentada. De hecho, la Unidad Técnica Central (UTC) da soporte técnico bibliotecario a sus usuarios inmediatos que son las bibliotecas de campus y, a través suyo, al resto de usuarios de la comunidad universitaria: docentes, investigadores, estudiantes y PAS.
- Creación de la figura de Dirección del Servicio de Biblioteca y Documentación, con capacidad de gestión para llevar a cabo la evolución hacia el sistema bibliotecario más ágil, moderno y eficaz que se proponía, reorganizar las bibliotecas como una unidad.

Este sistema se distribuye en 4 campus, con una dirección única y posee diferentes unidades: bibliotecas de campus, Centro de Documentación Europea y la Unidad Técnica Central (UTC), la cual se estructura en cuatro áreas: área de recursos y proyectos, área de adquisiciones, de catalogación y de servicios a los usuarios.

Las bibliotecas de campus son:

- Biblioteca de Ciencias de la Salud (Medicina y Enfermería)

- Biblioteca de Ciencias de Educación (Ciencias de la Educación y Psicopedagogía)
- Biblioteca del Edificio del Rectorado (Letras, Derecho, Empresariales, Ingeniería Industrial e Informática)
- Biblioteca del ETSEA (Agrónomos, Forestal y Tecnología de los Alimentos)

Además del Centro de Documentación Europea y una biblioteca con la cual existe convenio como es la Biblioteca Universitaria del Hospital Arnau de Vilanova.

Todas estas bibliotecas actúan en un sistema único donde existe homogeneidad y normalización en los servicios que se ofrecen en cada campus y los usuarios pueden acceder a todos ellos no importando la Facultad o Escuela a la cual pertenecen.

La dirección del SBD tiene una dependencia administrativa del gerente y funcional del delegado del Rector. Los jefes de biblioteca y los responsables de áreas dependen funcional y orgánicamente de la dirección de Servicio y el personal de las bibliotecas en lo referente a funciones depende de su jefe de biblioteca y en cuanto a lo administrativo de la dirección del Servicio.

Existe una autonomía relativa de las distintas unidades ya que realizan sus funciones siguiendo las líneas generales marcada por la dirección con el fin de consolidar el objetivo de homogeneidad y estandarización de todas las bibliotecas. Se realizan periódicamente reuniones de planificación e información de la dirección con los jefes de biblioteca y los responsables de áreas, luego cada uno de ellos se reunirá con su personal y les informará sobre lo tratado.

Algunos de los procesos de las bibliotecas son centralizados, y otros descentralizados pero coordinados, de esta forma se hace posible la homogeneización que es la base del modelo de biblioteca única. Es importante

destacar que se aplican indicadores de calidad a todos los procesos de forma continua, lo que permite realizar un análisis y valoración de éstos.

A continuación se describen los servicios y recursos presenciales y no presenciales se ofrecen actualmente en el SBD⁴¹:

Servicios presenciales y no presenciales:

El SBD ofrece un amplio abanico de servicios y recursos presenciales y no presenciales.

Servicios y recursos no presenciales

Consulta del catálogo de la UdL; vía web⁴² y la vía telnet. El catálogo es accesible desde la web mediante el Virtual-web Gateway, una interfaz amigable que permite su consulta de una manera más sencilla y ágil. Por otro lado, la conexión vía telnet exige conocer las órdenes de interrogación propias del sistema.

Catálogo colectivo de las Universidades Catalanas (CCUC).⁴³ El CCUC, que incluye todos los fondos bibliográficos de las bibliotecas catalanas y el de la Biblioteca de Cataluña, puede consultarse desde la web del servicio con el misma interfaz que el catálogo. Desde el CCUC, los usuarios de las bibliotecas del CBUC pueden solicitar libros y fotocopias de revistas al Servicio de Obtención de Documentos (SOD) mediante el formulario electrónico SOD.

Solicitud de documentos mediante formularios electrónicos⁴⁴. El SOD permite disponer de los documentos que no se encuentran en las bibliotecas de la Universidad, y también que otros usuarios externos a la UdL puedan

⁴¹Texto extraído de : ESTUPINYA, E. (2000)“Área de Servicios a los Usuarios”. *Libri Testes Temporum*. Lleida, Universidad de Lleida. p:237-240.

⁴² En: <http://www.2bib.udl.es/cataleg/vts/catalan/index.html/>

⁴³ <http://www.cbuc.es/ccuc/>.

⁴⁴ <http://www.2bib.udl.es/serveis/wsnov.htm>

disponer de documentos de las bibliotecas del SBD. El formulario electrónico vía web permite solicitar estos documentos desde la web del SBD.

Consulta de las últimas novedades bibliográficas.⁴⁵

Desde la web del SBD se pueden acceder a un listado de novedades bibliográficas incorporadas al catálogo durante la semana anterior. En esta relación constan el título, el autor y el año de publicación del documento.

Selección de revistas de interés para departamentos.⁴⁶ Uno de los servicios que se ofrecen a través de la web a los departamentos es la selección de revistas de su interés, que les permite visualizar, por un lado, los números y los años de las revistas, a los que pueden suscribirse y recibir periódicamente por correo electrónico personal.

Acceso a sumarios electrónicos (CBUC).⁴⁷ Desde el apartado de recursos de la web del servicio también se puede acceder a la base de datos de sumarios de revistas del CBUC, que permita la localización y la consulta de los sumarios de las principales revistas suscritas por las instituciones miembros del CBUC.

También ofrece la posibilidad de suscripción al sumario de las revistas que sean de su interés y recibirlo periódicamente por correo electrónico personal; este servicio está restringido a personas vinculadas a alguna de las instituciones del CBUC.

Consulta de cursos y horarios de Formación de Usuarios (FU).⁴⁸ Desde la página web del SBD, dentro del apartado de FU se ofrece la posibilidad de informar de las sesiones de FU impartidas en las distintas bibliotecas, así como el horario de estos cursos.

⁴⁵ <http://www.2bib.udl.es/serveis/wsnov.htm>

⁴⁶ <http://www.2bib.udl.es/serveis/wsrevdep.htm>

⁴⁷ <http://sumaris.cbuc.es>

⁴⁸ <http://www.2bib.es/serveis/wsfor.htm>

Biblioteca Digital de Cataluña (BDC).⁴⁹ La BDC es un compendio de información electrónica, accesible desde la página web del SBD, con el objetivo de ofrecer a la totalidad de la comunidad universitaria e investigadora de Cataluña una gran cantidad de información digital. Ofrece el acceso a tres tipos de contenidos: bases de datos comerciales nacionales e internacionales, bases de datos producidas en Cataluña y revistas electrónicas.

Solicitud para la adquisición de pedidos bibliográficos mediante formularios electrónicos⁵⁰ El formulario electrónico de adquisiciones permite hacer la solicitud de compra de un libro a la biblioteca sin salir del despacho o desde su propio domicilio. Este formulario es accesible desde la página web del SBD a toda la comunidad universitaria.

Consulta de bases de datos en red.⁵¹ A través de la página web del servicio, puede accederse a la consulta de bases de datos de diferentes temáticas: jurídicas, ciencias sociales, medicina, enfermería, economía, agricultura, forestales, etc., desde cualquier universidad catalana a través del CBUC. Pero otras son de acceso exclusivo para la comunidad universitaria de la UdL.

Acceso a revistas electrónicas.⁵² Se ofrece la posibilidad de acceder a revistas científicas y académicas a texto completo de diferentes temáticas, a través de la página web del SBD. El acceso a los títulos de estas revistas electrónicas está limitado a los miembros de la UdL, desde cualquier ordenador conectado a la red de la universidad.

Recursos de interés para materias de enseñanzas impartidas en la UdL.⁵³ La página web del Servicio dispone de una selección de recursos por materias correspondientes a las distintas enseñanzas impartidas en la UdL, en

⁴⁹ <http://www.cbu.es/5digital/51quees.htm>

⁵⁰ <http://www.bib.udl.es/solicitud/soli.htm>

⁵¹ <http://pv.sbd.udl.es/bbd/wbbas.htm>

⁵² <http://pv.sbd.udl.es/bddweb/revelec/wbrev.htm>

⁵³ <http://2bib.udl.es/recursos/wrrint.htm>

donde se pueden encontrar bibliografías, diccionarios, revistas electrónicas, etc.

*Acceso a diarios oficiales.*⁵⁴ A través de la página web del SBD podrán acceder al texto completo de la mayoría de diarios oficiales: *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, Boletín Oficial del Estado de la Comunidad de Madrid, Diario Oficial de Castilla-La Mancha, Diario Oficial de la Comisión Europea, etc.*

*Acceso a prensa diaria.*⁵⁵ Permite la consulta electrónica de la prensa diaria: *Avui, El Mundo, EL País, EL Periódico, El Segre, etc.* mediante el acceso a la página web del SBD.

Renovación de libros en préstamos por teléfono. Permite al usuario que ha tomado prestado un libro hacer la renovación sin la necesidad de desplazarse a la biblioteca.

Servicios y recursos presenciales

*Formación de Usuarios.*⁵⁶ La formación de usuarios es un servicio descentralizado pero coordinado desde el Área de Servicios de los Usuarios. El objetivo principal consiste en dar a conocer a toda la comunidad universitaria los servicios y recursos que ofrece la biblioteca.

Las sesiones que se ofrecen son generales y especializadas y responden a una planificación trimestral, anunciada y difundida previamente. Estas sesiones, de una hora de duración, son impartidas por el personal de biblioteca.

Información bibliográfica. La biblioteca facilita la asistencia técnica y la información necesaria para la utilización de los servicios y las secciones.

⁵⁴ <http://www.2.bib.udl.es/actualitat/waprem.htm>

⁵⁵ <http://www.2bib.udl.es/actualitat/waprensa.htm>

⁵⁶ <http://www.2bib.udl.es/serveis/wsfor.htm>

Préstamo/Autopréstamo. Permite obtener en préstamo documentos de cualquiera de las bibliotecas de la UdL durante un período limitado de tiempo; también ofrece la posibilidad de solicitar documentos disponibles a otras bibliotecas y devolverlos a cualquiera de éstas. Todas las bibliotecas disponen de una máquina de autopréstamo que permiten al usuario realizar el préstamo por sí mismo, sin necesidad de acudir a un mostrador. Para utilizar este servicio hay que disponer del carnet de la UdL.

El servicio mejor valorado en las encuestas de satisfacción de los usuarios ha sido el de las máquinas de autopréstamo instaladas en cada biblioteca del campus y que permiten:

- *Una ampliación del horario de servicio*
- *La autosuficiencia del usuario a la hora de coger libros prestados*
- *Un ahorro de recursos internos*

- *Buzones de devolución de prestamos*

En cada biblioteca hay instalado un buzón que permite la devolución de libros, agilizando así el servicio de préstamo.

Acceso a Internet. Todas las bibliotecas ponen a disposición de los usuarios ordenadores para que puedan navegar por Internet y utilizar los servicios que ofrece la red: www, telnet, gopher, etc.

Reprografía. Las bibliotecas disponen de un servicio de fotocopias en régimen de autoservicio para la reproducción de documentos.

Consulta de bases de datos monousuario. La biblioteca ofrece la posibilidad de consultar las bases de datos de diferentes temáticas en red y desde los ordenadores de las bibliotecas.

Audiovisuales (casete, videocasete, DVD, etc). Las bibliotecas disponen de aparatos reproductores para visualizar y escuchar grabaciones en casete, videocasete, etc.

Servicio de obtención de documentos (SOD). El SOD permite disponer de documentos que no se encuentren en las bibliotecas de la UdL y también que otros usuarios externos a la universidad puedan disponer de documentos de las bibliotecas. Los documentos pueden solicitarse desde las bibliotecas o mediante formularios electrónicos accesibles a través de la página web del SBD.

Circulación diaria de documentos entre las bibliotecas universitarias catalanas y la Biblioteca de Cataluña. Todos los miembros del CBUC disfrutan de un sistema de mensajería diaria (valija), lo que permite que los documentos que se solicitan a otras universidades lleguen a nuestro servicio de forma muy rápida.

Salas de estudio y/o lectura. Las salas de estudio y/o lectura existentes en todos los campus, suponen una ampliación de las plazas, de lectura y posibilitan el trabajo en grupo e individual.

Otro servicio y recurso no presencial implementado durante el año 2001 han sido los dossiers electrónicos, que son conjuntos de materiales digitalizados (apuntes, artículos, problemas, diapositivas, etc.) organizados en un “estante virtual” donde el profesor puede publicar aquella información de interés para su docencia. El objetivo del estante es ser un complemento de soporte a la enseñanza, la docencia y la investigación, disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana desde cualquier ordenador conectado a Internet.

El dossier-e se estructura tomando en cuenta dos elementos. El documental que entrelaza la bibliografía recomendada al catálogo de las bibliotecas y también a las bases de datos especializadas, revistas electrónicas

y recursos de Internet. Y el docente, gestionado por el profesor y que presenta sus apuntes, artículos de revistas, esquema, exámenes, es decir, todo los materiales que considere necesarios para su labor.

Este servicio permite digitalizar y organizar el conjunto de documentos de interés para docentes y estudiantes, y proporciona así una herramienta virtual, donde el profesor puede publicar aquella información de utilidad para su docencia.

La cooperación entre los docentes y los bibliotecarios aportan conocimientos documentales permitiendo, a la vez, rentabilizar los recursos de información existentes.

2.2.3. La realidad Chilena

En Chile, como en Latinoamérica, las bibliotecas en las universidades nacen junto con estas instituciones de educación superior, y el prestigio de cada una de ellas esta relacionado con el de la universidad en la cual está inserta, pero con el advenimiento de las nuevas tecnologías y su irrupción en las bibliotecas hizo necesario la creación de redes que ayudarán a las bibliotecas a acceder a estas tecnologías y a apoyar los nuevos sistemas de información.

En Chile los primeros antecedentes al respecto se encuentran en la década de los 80. El uso de la tecnología computacional en la modernización y mejoramiento de los procesos técnicos de la Biblioteca Nacional de Chile era un proyecto en vía de desarrollo, que incluía el soporte de un convenio de catalogación cooperativa con la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Tanto los equipos como el software elegido (NOTIS) tenían capacidades disponibles que ofrecían una perspectiva de mayor alcance que la originalmente propuesta.

En la misma época, las universidades tradicionales estaban estudiando el paso de sus bibliotecas a un procesamiento automatizado y tenían en estudio un proyecto para formar una red de bibliotecas universitarias. Esta situación coyuntural y el apoyo del Ministerio de Educación, hace surgir la Red Nacional de Información Bibliográfica (RENIB)⁵⁷ bajo la tutela de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, formada inicialmente por la Biblioteca Nacional, la Biblioteca del Congreso Nacional y la Universidad Católica de Valparaíso, con el propósito de que se fueran integrando gradualmente otras universidades y bibliotecas especializadas para formar un sistema común de información de nivel nacional, en el cual el sistema universitario quedaría inserto como uno de sus pilares.

La toma de algunas decisiones técnicas que requerían de una visión a nivel nacional, se realizaron con el apoyo de comisiones de estudio integradas por destacados profesionales del campo de la bibliotecología y ciencias de la información, invitados por el núcleo coordinador de RENIB para definir la estructura de los catálogos colectivos, los formatos de ingreso y la normalización de los datos ingresados en los Catálogos de la Red.

Los objetivos de RENIB se pueden dividir en generales y específicos, y son los siguientes:

Objetivos generales:

- Integrar el patrimonio bibliográfico nacional en un sistema informativo común para ampliar la cobertura y facilitar un acceso eficiente a la información bibliográfica disponible en las bibliotecas del país, a todos los sectores de la comunidad nacional.
- Compartir recursos y desarrollar acciones conjuntas para enfrentar problemas de información comunes, contribuyendo a una mayor eficiencia en la administración de bibliotecas, recursos y procesos bibliotecarios.

⁵⁷ Informaciones otorgadas por Erika Castillo, bibliotecaria de Renib, experta en los procesos técnicos de la Red. (ecastil@oris.renib.cl)

- Participar en otras redes nacionales, regionales y de nivel mundial.

Objetivos específicos:

- Desarrollar bases de datos bibliográficas nacionales y constituir catálogos colectivos de las colecciones de las bibliotecas participantes, facilitando al usuario la localización y eventual obtención de los documentos requeridos.
- Establecer un sistema normalizado de procesamiento bibliográfico y control de terminología, basado en estándares internacionales, para facilitar la recuperación y la transferencia de información.

Respecto a quienes son los miembros y usuarios de la Red se puede decir que se ha considerado los diferentes niveles de desarrollo de las colecciones, las capacidades económicas y diversidad de intereses de las posibles bibliotecas participantes, en base a esto se definen en una primera instancia tres tipos de usuarios: los miembros activos, los miembros colaboradores y los usuarios de servicios.

Se entiende por miembros activos, a aquellas instituciones socias de RENIB que firman un convenio de participación en el cual se comprometen a participar en los proyectos comunes y en el trabajo cooperativo desarrollado por los miembros; ingresar y mantener actualizada la información de sus colecciones en los catálogos colectivos, de acuerdo a las políticas, normas y formatos establecidos por la Red. Mantienen conexiones dedicadas de acceso y pueden usufructuar de todas las capacidades y servicios disponibles en el Sistema de RENIB, según sus necesidades, tales como: automatización de los procesos de la biblioteca, copia de catalogación, capacitación, apoyo técnico, etc.

Actualmente, integran la Red 7 organizaciones dependientes de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, a saber: la Biblioteca Nacional, Biblioteca Santiago Severín, Subdirección Nacional de Bibliotecas Públicas, Archivo Nacional, Museo Nacional de Bellas Artes, Museo Nacional de Historia Natural y Museo Histórico Nacional. Además de los socios internos, están la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT), Instituto Chileno Británico de Cultura y 9 de las principales universidades tradicionales del país: Pontificia Universidad Católica, Universidad Católica del Norte, Universidad de Chile, Universidad de Santiago, Universidad de Concepción, Universidad de Talca, Universidad de La Serena, Universidad de Los Lagos y Universidad Metropolitana.

Los miembros colaboradores son aquellos que sin estar conectados en línea al sistema, participan en la Red entregando información para los catálogos colectivos.

Por último se entiende por usuarios de servicios a aquellos que se benefician con los servicios generados por la Red. No aportan información ni trabajo, sólo suscriben determinados servicios. Entre los usuarios de consulta están principalmente las bibliotecas más pequeñas, organizaciones del sector de gobierno, y algunas universidades.

Respecto a la estructura actual de la red se puede decir que ésta tiene dos unidades distintas a las que se denominan RENIB indistintamente:

- Un conjunto de bibliotecas, universitarias y/o especializadas, distribuidas a lo largo de todo el país coordinadas al alero de la Dirección Nacional de Bibliotecas, Archivos y Museos, DIBAM, dependiente del Ministerio de Educación, conectadas en red a un núcleo central y organizadas para compartir un conjunto de recursos y servicios de información, desarrollados en base a proyectos cooperativos.

- Un equipo de profesionales y técnicos que físicamente está situado en el edificio de la Biblioteca Nacional, que se encarga de la planificación y administración de la Red; la coordinación y apoyo técnico del trabajo cooperativo que realizan los miembros; la mantención y operación de sistemas de comunicación y computacionales que comunican y albergan un conjunto de bases de datos, de modo que estas puedan ser actualizadas y consultadas por distintas bibliotecas que son socios y/o usuarios de la RENIB. A este último grupo se refieren como Núcleo o Nodo Central de RENIB.

Otro organismo que reúne a las bibliotecas universitarias de Chile, es la Comisión de Bibliotecas del Consejo de Rectores, reúne a todos los directores de bibliotecas de universidades públicas y tradicionales, en pos de intercambiar experiencias y organizar instancias para mejorar tanto la gestión como el perfeccionamiento de su personal.

2.3. Los Recursos Humanos de Bibliotecas Universitarias.

“De todas las tareas de la gestión, manejar el componente humano es la central y más importante, porque el resto depende de lo bien que se hace” (Likert, 1967:1)

Esta sentencia de Likert expresa la importancia del elemento humano dentro de una organización y lo determinante que es su buena gestión. Sin duda los recursos humanos se convierten en uno de los pilares fundamentales de cualquier entidad. Se debe tener en cuenta, por tanto, el máximo aprovechamiento de sus características permitiendo, al mismo tiempo, la propia realización a cada uno de los miembros del personal.

En este acápite se desarrollará una evolución del profesional de información y las características de ellos tanto en España como en Latinoamérica, y para luego, dentro de su formación, determinar sus principales competencias y el proceso de certificación para estos profesionales.

2.3.1. Los profesionales y sus competencias.

En la última década se han visto muchos intentos de caracterizar y definir a los profesionales de la información. Mason (1990:125) lo define como aquel que es capaz de dar una información correcta, al cliente correcto, en el momento preciso y a un costo que justifique su uso. Con esto se da pie a un concepto más amplio en el que se podría incluir dentro de estos profesionales a administradores, archiveros, analistas de sistemas, bibliotecólogos, museólogos y periodista.

Para evitar confusiones respecto al tema, la FID⁵⁸, crea en 1992 el grupo SIG/MIP⁵⁹, a partir de este momento, el tema de los profesionales de la información es discutido e investigado por distintos estudiosos que van delineando a este profesional.

⁵⁸ Federación Internacional de Información y Documentación.

⁵⁹ Special Interest Group / Modern Information Professional.

Guimaraes (1997), ofrece una detallada exposición sobre la evolución de este profesional, como también describe algunos hitos históricos que son comunes a la realidad latinoamericana en general, como es la primera visión del bibliotecario como erudito, de formación humanista, dada especialmente por la influencia francesa de la École de Chartres, y los años producidos después de los años treinta optando por una mayor formación técnica bajo la influencia norteamericana y que desembocó en el reconocimiento oficial de la profesión en la década de los sesenta.

Luego se pueden encontrar mayores diferencias en la evolución de la formación profesional en los distintos países latinoamericanos. Los cursos de post graduación, creados en la década de los setenta, tuvieron especial desarrollo en Brasil, Colombia y Venezuela, así como las primeras publicaciones latinoamericanas surgieron en este período en estos países, incluyendo también México y Cuba.

A mediados de los setenta y la década de los ochenta, se caracterizó por las reformas en los currículos universitarios, la extensión de las carreras que pasa de 4 años de formación a 5 años, donde la titulación corresponde a una licenciatura. Y a finales de los ochenta y en especial en los noventa, se considera al bibliotecario como un profesional de la información al cual se le demandan nuevos roles.

En España, por el contrario, se encuentra el origen del bibliotecario unido a la paleografía y otras técnicas historiográficas. Se caracterizaba también por la erudición y vocación humanista. Una diferencia la marca la creación de la Escuela de Bibliotecarias de Barcelona en 1915, que se funda con el fin de preparar personal para sus bibliotecas populares (Merlo, 1998). Esta institución, después de pasar por varios hitos se adscribe finalmente a la Universidad de Barcelona en 1982.

En 1967 nace la Escuela de Bibliotecarias de Navarra, con la finalidad de formar bibliotecarias para la universidad de Navarra. Como éste, hay otros ejemplos de formación de estos profesionales. Un poco más tardío, que en

otros puntos geográficos, fue el reconocimiento oficial de la formación universitaria específica que debían tener los bibliotecarios. Sólo a finales de 1978 se creaba la titulación del Diplomado en Bibliotecología y Documentación, con la duración de tres años, y las reformas de los currículos universitarios se iniciaron en la década de los noventa.

Sólo en 1992, se aprueba el título oficial de Licenciado en Documentación, a esta titulación de segundo ciclo pueden acceder de manera directa los diplomados en Bibliotecología. En el curso académico 1994 – 1995 comienza a impartirse esta Licenciatura en las Universidades Carlos III de Madrid, Granada, Salamanca y Alcalá de Henares. En los años posteriores se agregan otras universidades.

A finales de los noventa, se crean también cursos de tercer ciclo, especialmente doctorados que servirán para desarrollar la investigación en el área. Esto se ve reflejado en las publicaciones, que desde en un principio en España han sido de gran calidad.

Las diferentes formaciones conllevan una tipología de los recursos humanos, que también es diferente del resto de Iberoamérica. En España se dividen en:

- **Facultativo:** Que se refiere a un cargo superior, que debe ser ocupado por un licenciado que ha superado las correspondientes oposiciones y sus funciones son preferentemente las de dirigir, planificar y en general, gestionar Sistemas de Información.
- **Ayudantes de Biblioteca:** Es el bibliotecario propiamente dicho, que posee la diplomatura y sus funciones son más bien técnicas. Su nombre obedece a una supuesta función de “ayudante del facultativo”, pero en realidad existen muy pocos cargos desempeñados por licenciados y muchas veces son los

diplomados los que cumplen tanto las funciones técnicas, como las de gestión.

- Auxiliar de Biblioteca: Es el ayudante del bibliotecario y aunque se supone que debe poseer estudios elementales y superar las pruebas correspondientes, muchas veces se les exige una preparación mayor, ya que deben realizar la atención de público, otorgar préstamos de material bibliográfico, etc.

Dada la evolución de lo que se ha llamado el “moderno profesional de la información,” tal vez este esquema debiera ser revisado, para comprobar si corresponde a las nuevas tendencias y funciones profesionales.

Al decir de muchos autores es tarea de las Asociaciones de Profesionales intentar la modernización de las estructuras para permitir un mejor desarrollo en este sentido. (Gómez, 1998; Guimaraes, 1997).

Se pueden mencionar varios intentos de cooperación en este ámbito. La OEA en conjunto con otras instituciones promueve encuentros desde 1994 entre profesionales de Iberoamérica.

De estos nace en 1994 EDIBCIC⁶⁰, a partir de la cual se organizan encuentros, con el apoyo de la UNESCO para intercambiar experiencias sobre la formación de bibliotecarios y trazar líneas para mejorar los currículos universitarios, como también determinar líneas de investigación. El último de estos encuentros fue organizado por la Universidad de Granada en el año 2000.

Otro ejemplo en Latinoamérica de esta nueva fase de cooperación es lo realizado por la ABEBD⁶¹, quienes en contacto con dirigentes de Argentina se ideó concretar a nivel de MERCOSUR⁶², un encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología, las que incluiría además Uruguay y Paraguay,

⁶⁰ Asociación de Educación e Investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información en Iberoamérica y el Caribe.

⁶¹ Asociación Brasileña de Escuelas de Bibliotecología y Documentación.

⁶² Mercado del Cono Sur: Se originó en el tratado de Asunción firmado por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

invitándose también a Chile, como un país asociado al MERCOSUR. En 1996 se realizó en Porto Alegre (Brasil) el I Encuentro de Dirigentes de los Cursos Superiores de Bibliotecología del MERCOSUR, de aquí surgen trabajos específicos como:

Compatibilización Curricular: Se solicita que se trabaje en este sentido, transformando los currículos en un conjunto integrados por cuatro áreas fundamentales:⁶³

- Fundamentos Teóricos de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Procesamiento de la Información.
- Recursos y Servicios de Información.
- Gestión de Unidades de Información.
- Tecnología de la Información.

Se solicita también recopilar bibliografía básica en estas áreas temáticas para crear bases de datos disponibles para todos los países.

Sistema de Comunicación de los Cursos de Bibliotecología del MERCOSUR.

a) Se solicita que se elabore un vocabulario controlado en Bibliotecología, con énfasis en la terminología del área de enseñanza, en los idiomas portugués y español, bajo la responsabilidad de la Escuela Universitaria de Bibliotecología de la Universidad de la República del Uruguay.

b) Se propone que la base de datos de la Asociación de Escuelas del Bibliotecología del Cono Sur, sea alimentada con datos de todos los Cursos del MERCOSUR, incluyendo los cursos brasileños.

c) Se recomienda que la documentación legal, emanada de los órganos relacionados con el MERCOSUR y cuya actuación pueda influir, directa o indirectamente, en la formación/actuación del bibliotecario, sea reunida y divulgada a través de la ABEBD, junto a los cursos de Bibliotecología.

Además se fijan formas de Divulgación de la Profesión y de promover el cambio de imagen a través de desarrollo de nuevas estrategias.⁶⁴

⁶³ Estas áreas ya se habían establecido en los encuentros de EDIBCIC.

Se ha continuado este trabajo con encuentros en 1997 en Buenos Aires (Argentina), 1998 en Santiago (Chile) y en el año 2000 en Montevideo (Uruguay). A medida que se han analizado y evaluado los trabajos realizados por lo diferentes países, esta instancia se ha convertido en una eficiente plataforma de cooperación en el mejoramiento de la formación de los profesionales bibliotecarios.

Hoy aún se discute cuál es el nuevo rol de estos profesionales y su importancia en esta nueva sociedad de la información. Ponjuan (1998:207) plantea que la importancia de los profesionales de la información radica en que son considerados imprescindibles siempre que sean *"agentes de información, dinámicos accesibles; colaboradores de los trabajos científicos; orientadores de las tendencias actuales; transmisores del conocimiento y la cultura; formadores de hábitos y de conducta, y contribuyentes a la economía y a la productividad."*

F. Lancaster (1985:554), un clásico de la bibliotecología decía que *"los profesionales de la información serán cada vez más importantes en el futuro cercano, incluso más importante de lo que fueron en el pasado"*. Y reafirma su posición con su conocida sentencia: *"La biblioteca esta muerta. Larga vida al bibliotecario."*

Lo que está claro es que el nuevo modelo económico y social, requiere un nuevo profesional que se caracteriza por su mayor cualificación, por la comunicación o interpretación de datos, la flexibilidad, la posibilidad de integrar, generar e intercambiar conocimientos.

Los equipos de trabajo se tornan estratégicos, son utilizados por las organizaciones para obtener polivalencia, de esta forma es posible mejorar la integración de los profesionales con un nivel de cualificación más elevados y orientado, generalmente, hacia la resolución de problemas.

⁶⁴ Mayor Información en: <<http://abgra.sisbi.uba.ar/ee1htm>>

Este profesional está en medio de un cambio que debe asumir, para lo cual debe comprender ese cambio, salir de la rutina, haciendo uso de sus habilidades, no debe conformarse con satisfacer necesidades informacionales, sino que debe resolver problemas de información. “Este profesional no es un problema, sino una solución” (Ponjuan 1988:207).

Los profesionales se enfrentan en la sociedad actual a profundos cambios debido a que se les exige una perspectiva diferente, tanto en su propia formación, como en la construcción de su entorno. Por otra parte, es necesario hacer frente a una multiplicidad de funciones y transformaciones, que deben asumir en lapsos escasos de tiempo. Para esto, se hace necesario que posea un profundo conocimiento de sí mismo, que cambie la forma de aprender y conocer, que acompañe o, mejor aún, prevea los cambios sociales y laborales a los que deberá abocarse.

Frente a este escenario puede verse que la educación en general y la formación profesional en particular no han facilitado, hasta ahora, la comprensión de estas nuevas exigencias, ni han dado respuestas eficaces y masivas a los nuevos requerimientos.

Por otro lado, la revolución tecnológica ha provocado cambios en las formas de producción y relaciones de trabajo. Las instituciones basadas en estos nuevos conceptos productivos avanzan en torno a la gestión del conocimiento convirtiendo a la información en el principal factor de producción.

Todas estas transformaciones han afectado especialmente a los Profesionales de la Información, como son los Bibliotecarios y Documentalistas. Estos profesionales vistos como gestores de información deben realizar una profunda renovación en su formación y actitud frente a los nuevos tiempos.

De ahí que el tema de las competencias profesionales y la certificación de ella sea un ámbito de urgente resolución.

Al intentar definir qué son las competencias, se puede decir que este término se origina principalmente en el ámbito de la gestión de recursos humanos y en un primer momento resultó impreciso, aplicándose de forma diferente según las personas y las circunstancias en las que se usara. Con el paso del tiempo, la literatura ha ido definiendo y precisando su concepto, a la vez que otras áreas lo han incorporado a su lenguaje.

Uno de los autores que las definen es Levy - Leboyer (1996:39), quien plantea que “ las competencias son un conjunto de conductas organizadas en el seno de una estructura mental, también organizada y relativamente estable y movilizable cuando es preciso”. Se refiere especialmente a tareas y situaciones de trabajo y a la regulación que puede hacer la persona en su actividad. Este mismo autor expone también que las competencias “afectan a la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad y también conocimientos adquiridos para cumplir bien la misión.” (Levy - Leboyer 1996:39).

Diversas investigaciones en el área de educación han constatado que ni los resultados escolares, ni los test de aptitudes y de inteligencia, logran predecir el éxito profesional, ni la adaptación eficaz a los problemas de la vida cotidiana (McClelland, 1973). Además la escuela no está cumpliendo del todo el rol que proclamaba, como era la de preparar a sus educandos para la vida. Al dejar de manifiesto estas contradicciones de la educación en la formación de la masa laboral, llevó a los encargados de recursos humanos de las empresas a buscar otros parámetros para intentar predecir el éxito de una contratación de personal.

Levy- Leboyer (1996:47), cita el texto clásico de Woodruff (1993), donde propone que “*la competencia se refiere a serie de comportamientos que hay que adoptar para llevar a cabo las tareas y las misiones de un puesto con competencia*”.

Este mismo autor (Levy - Leboyer 1996:54) resume el concepto de competencia de la siguiente forma:

- Las competencias son repertorios de comportamiento que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada.
- Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo e, igualmente, en situaciones test. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos.
- Las competencias representan, pues, un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales precisas.

Es fundamental hacer la distinción entre conocimientos adquiridos y noción de competencia. Los primeros se adquieren durante la formación y la segunda, sólo se tiene cuando se logra hacer la transferencia de esos conocimientos en el lugar de trabajo, ya que el tener algunos conocimientos, no necesariamente significará que la persona sea competente. Le Boterf (1993:105), lo resume así:

- Saber transferir, es decir poner en práctica sus capacidades, conocimientos o actitudes cuando haga falta y en las circunstancias apropiadas.
- Saber integrar los múltiples, diversos y heterogéneos conocimientos, habilidades y actitudes organizando, seleccionando en función de las situaciones que se plantea en el ámbito laboral.

- Saber transferir la competencia, porque ésta supone la capacidad de aprender y de innovar.
- Una habilidad probada y reconocida. La competencia supone poner a prueba la realidad. Sólo al término de un cierto período podrá ser reconocido el individuo como competente dentro de su contexto de trabajo.

Es necesario destacar también, que el hecho de que un grupo de personas haya tenido la misma formación y, en teoría, hayan aprendido lo mismo, no necesariamente demostrarán el mismo nivel de competencia en el contexto del trabajo.

Los niveles van relacionados con la eficacia de los resultados, de ahí que se proponga que el nivel más elevado de una escala de la competencia es el profesionalismo.

Aunque la calidad de la competencia es variable, como han demostrado múltiples investigaciones realizadas, habrían al menos algunas que distinguirían a un profesional como por ejemplo, su capacidad de transferir, en situaciones variadas y a veces imprevistas, conocimientos capacidades y comportamientos. También la posibilidad de identificar el tipo de información que le es de utilidad, y además gestionar el tiempo, reaccionando en el momento más conveniente ante una situación. Se considera importante también la capacidad de organizarse y organizar, y por supuesto la capacidad de explicar y convencer.

Según Boterf (1993) se reconoce a un profesional por la confianza que inspira y tiene en sí mismo, y su capacidad para detectar las señales de su entorno lo que le permitirá anticiparse a una situación.

Nyban (1999:18) expone, con relación a la práctica en las empresas europeas, que los niveles alcanzados en la adopción de las estrategias de desarrollo de competencias son tres:

<ul style="list-style-type: none"> • Nivel uno (inferior): Orientación a la resolución de problemas.
<p style="text-align: center;"><i>Supone una orientación al desarrollo de competencias como método para crear nuevos procesos resolutorios de problemas dentro de una empresa a fin de afrontar sus necesidades actuales.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel dos (medio): Orientación al modelo organizativo.
<p>Este nivel implica la adopción de modelos o estrategias de gestión organizativas radicales que requieren un desarrollo de competencias a escala organizativa en la que han de participar todos los directivos y trabajadores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel tres (superior): Supone un cambio radical en la escala de valores de la empresa en cuanto a las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores para conseguir los objetivos comerciales de la compañía.

Por otra parte Delors (1996:100) ya planteaba que “el dominio de las dimensiones cognitivas e informativas en los sistemas de producción industrial vuelve algo caduca la noción de calificación profesional ... y tiende a privilegiar la competencia personal”. Este mismo autor (Delors 1996:101), expone que la cualificación más solicitada por parte de las empresas es “la capacidad de comunicarse y de trabajar con los demás. De afrontar y solucionar conflictos. El desarrollo de las actividades de servicio tiende a acentuar esta tendencia.”

Nadine Jolis (1997:47), plantea que existiría una competencia teórica, que se adquiriría en la formación inicial y continua, una competencia práctica,

relativa al conocimiento metodológico técnica y organización de acuerdo a la situación de trabajo, y por último una competencia social, refiriéndose a la forma que puede conducirse dentro de la organización, su gestión y comunicación. Esta autora complementa estas tres clases con la competencia cognitiva la cual define como un conjunto de actitudes que permiten resolver problemas en un contexto organizacional dado. (Jolis 1997:47-48)

Joras (1995:17) después de definir las como “un conjunto de saberes movilizados en una situación de trabajo”, acota además los elementos que conformarían una competencia:

- El saber y los conocimientos específicos.
- Las habilidades en la práctica, el saber hacer, las aptitudes.
- La inteligencia personal y profesional, las capacidades.
- El deseo, la voluntad de poner en práctica sus competencias y desarrollarlas.

En palabras de Levy-Leboyer (1996:48), podemos concluir que las competencias *“difieren de las características individuales, que son las aptitudes y los rasgos de personalidad. Para desarrollarse, requieren a la vez la presencia de cualidades específicas y paso por experiencias de formación. Son aprehendidas no desde la perspectiva de las diferencias entre los individuos, sino desde el punto de vista de los comportamientos que permite llevar a cabo con eficacia un puesto o un empleo.”* De aquí podemos profundizar otra temática como es su relación con la formación.

2.3.2. La Formación

“Es mucho más decisivo descubrir por qué se aprende aquello que se aprende - es decir, descubrir cómo se aprende - que examinar y reexaminar lo que se enseña.” (Terricabras, 1998: 146-147)

Estas palabras de Terricabras plantean, en opinión de la autora de este estudio, lo esencial en el cambio que debe asumir la formación de recursos humanos. Porque hasta ahora lo más recurrido es el cambio del curriculum académico, que sin duda también es necesario, pero es más importante detenerse a reflexionar sobre cómo se aprende lo que se aprende, sólo así se podrá asegurar que algunos valores indispensables en la formación estén realmente presentes. Porque esta formación no proviene de una sola dirección. Son muchos los factores que inciden y que no deben desestimarse.

La educación tiene una doble misión, plantea Delors (1996: 104): enseñar la diversidad de la especie humana y contribuir a una toma de conciencia de las semejanzas y la interdependencia entre todos los seres humanos. Agrega que:

“ El descubrimiento del otro pasa forzosamente por el conocimiento de uno mismo”.. “primero debe hacerle descubrir quién es, sólo entonces podrá realmente ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones. El fomento de esta actitud de empatía en la escuela será fecundo para los comportamientos sociales a lo largo de la vida”.

Al respecto Maturana (1998:XIV) nos muestra un interesante planteamiento cuando escribe:

“ Lo que necesitamos entonces, no es crear impulsos biológicos nuevos, ni tratar de mejorar la inteligencia humana mediante ingeniería genética, ni esperar una ayuda sobrenatural o extraterrestre que no llegará. Lo único que podemos y debemos hacer, es liberar en toda su extensión estos impulsos biológicos naturales que ya poseemos, prestándoles toda la ayuda que podamos darles, quitando con nuestra reflexión consciente todas las ramas, muros y toneladas de rencores acumulados como escombros que nos ahogan y aplastan, ya que estando como están, están orientados contra otros hombres, lo cual impide liberarlos en la plena manifestación de su maravillosa dimensión natural, que es nuestra realización existencial de seres sociales y sociables.”

Son nuestras barreras interiores las que dificultan nuestro propio desarrollo como persona y nuestra integración al medio social.

Sobre la base de lo planteado por la UNESCO, la educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: “aprender a conocer”, “ aprender a hacer”, “aprender a vivir juntos”, “aprender a ser”. En este segundo punto, de aprender a hacer no sólo se debe adquirir una cualificación profesional sino, más bien una competencia que capacite al individuo para hacer frente a un gran número de situaciones y a trabajar en equipo. Se destaca también que los sistemas educativos formales tienden a dar prioridad a la adquisición de conocimientos en desmedro de otras formas de aprendizaje. Es importante concebir la educación como un todo.

Pero sin duda lo que menos se ha desarrollado dentro de la educación es aprender a vivir juntos. Es vital el desarrollar la comprensión del otro, realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos respetando los valores de pluralismo y comprensión mutua. Maturana (1998:XXVII) escribe:

“ La aceptación del otro es entonces el fundamento para que el ser observador o auto-consciente pueda aceptarse plenamente a sí mismo. Sólo entonces sé redescubre y puede revelar el propio ser

en toda la inmensa extensión de esta interdependiente malla de relaciones que conforma nuestra naturaleza existencial de seres sociales, puesto que al reconocer en los demás la legitimidad de su existencia (aún cuando no la encontremos deseable en su expresión presente), se encontrará el individuo libre también para aceptar legítimamente en sí mismo todas las dimensiones que al presente pueda darse en su ser y que tienen precisamente su origen en el todo social.”

El profesional bibliotecario y documentalista vive su quehacer precisamente en el ámbito de compartir, servir, guiar, y le es necesario recibir en su formación, no sólo conocimientos, sino gestos y experiencia que lo motiven a realizar de mejor forma su profesión al servicio del conocimiento.

Paloma Portela,⁶⁵ nos plantea tres elementos a tener en cuenta en los cambios producidos en la sociedad contemporánea, que pueden esquematizarse de la siguiente forma:

1. La formación deja de ser un sistema de iniciación que se realiza en la niñez y la juventud, para convertirse en un fenómeno en permanente evolución, adaptable, especializado y de por vida. Ningún trabajador, si quiere mantenerse activo, puede obviar los procesos de aprendizaje a lo largo de su carrera.
2. Es el final del pleno empleo. La seguridad laboral ha pasado de ser una constante a convertirse en un privilegio. El trabajador entra en un camino de riesgo permanente.
3. Las tecnologías sustituyen cada vez más al trabajo humano, provocan desempleo y modifican las relaciones laborales. Cambian y facilitan los sistemas de producción, pero también son la causa de un profundo cambio cultural

Los profesionales de las Ciencias de la Información, también han percibido estos cambios. En especial los bibliotecólogos y documentalistas han

⁶⁵ <http://www.sedic.ess/artcert.htm>

visto como la información ya no es un monopolio de algunos, sino que se ha convertido en un bien que debe estar al servicio de todos. En el momento de que se han automatizado los Centros de Información, se avanza no sólo en el intento de democratización de la información, sino también en la “oportunidad” con que ésta llega al usuario, es decir, existen mayores posibilidades que la información adecuada lleguen en el momento preciso al usuario que la requiere. Pero esto también significa que el trabajo que realiza el profesional, muchas veces desconocido, e incluso, al decir de algunos, “secreto”, se coloca en un escaparate virtual, donde el número de usuarios potenciales es ilimitado. A esto se debe agregar además la competitividad que llega al sector, y los bibliotecarios se deben arriesgar a la crítica de sus pares. Por contrapartida, comienza a perfilarse también, una mayor cooperación e intercambio entre los profesionales.

Portela realiza una radiografía del sector de la información y documentación en Europa planteando que los profesionales de esta área provienen de diversos orígenes y que ejercen gran diversidad de tareas. Esto llevaría a una deestructuración del sector y a la imposibilidad de elaborar un perfil homogéneo.

Cabe destacar además, el papel que juega al respecto el fuerte contenido interdisciplinario de la profesión, lo que dificulta también, en cierto modo la mayor estructuración de estos profesionales.

En resumen, se podría decir que en la realidad europea existen dos estratos, según lo propone Portela:⁶⁶

- La generación anterior a la creación de los estudios universitarios, formada en cursos de postgrado y en procesos continuos de reciclaje, a la que se puede responsabilizar de la consolidación de esta profesión.

⁶⁶ Para más información vid: <http://www.sedic.es/artcert.htm>

- Los titulados por las nuevas enseñanzas universitarias, todavía de corta vida. La magnífica idea de crear titulaciones a distintos niveles ha demostrado en la práctica la justeza de su reivindicación, pero no ha resuelto, sino que ha agravado la realidad de un mercado muy precario y limitado, que no es capaz de digerir a esa oferta universitaria.

Ante este panorama parece de especial urgencia establecer sistemas que aseguren la formación continua de profesionales. Una forma podría ser la certificación de competencias, ya que se ha demostrado que al mercado de trabajo no le es suficiente los títulos universitarios, necesita un profesional adecuado a sus necesidades, las cuales cambian cada vez con mayor rapidez y necesita por tanto un recurso humano que se adapte a esos cambios.

En Europa ya se han realizado aportes importantes en el tema de la certificación, por ejemplo en Gran Bretaña la Library Association regula el ejercicio profesional mediante un Registro Oficial de Miembros Cualificados para ejercer como bibliotecarios.

Existen dos categorías:

Associateship: Deben poseer un diploma universitario previamente aprobado por la Asociación, han de ser miembros de la misma por lo menos desde hace un año, ejercer también un mínimo de un año y haber estudiado o trabajado en Gran Bretaña o en algún país miembro de la Unión Europea

Fellowship: Es la más alta calificación que la L.A. concede. Implica que el que lo posee, no sólo ha desarrollado los requerimientos del "Associateship", sino que ha añadido un gran nivel de profesionalidad a sus actividades y a sus competencias personales, contribuyendo, además, a la mejora de la profesión en su conjunto.

El reconocimiento como "Associateship" se basa en la evidencia de una experiencia profesional y en la capacidad de aprendizaje profesional. No es un nuevo examen de conocimientos teóricos o académicos, sino una demostración de la aplicación práctica de esos conocimientos y una revisión de los nuevos aprendizajes adquiridos a partir de la experiencia. Por tanto, para ser admitido en ese nivel tiene que haber una evidencia concreta del desarrollo profesional y de la evolución producida después de acabar los estudios universitarios.

El procedimiento de verificación es doble:

- a.- Realizar un programa tutelado por la L.A.⁶⁷ de un año de duración.
- b.- Autoevaluarse durante dos años de ejercicio profesional, sin la supervisión directa de la L.A.

El nivel de Fellowship puede ser solicitado después de cinco años de ejercicio profesional como "Associate". Los candidatos tienen que probar que son capaces de llevar a cabo tareas profesionales complejas, que son gestores

⁶⁷ LA: Library Association

con amplias responsabilidades o consultores independientes, que dirigen sistemas o elaboran productos sofisticados. Para ello, han de justificar el nivel de sus competencias profesionales, el desarrollo de sus habilidades y su contribución al crecimiento de la teoría y la práctica profesionales. En este caso, tiene una gran importancia la presentación de los documentos o pruebas que evidencien la originalidad, el nivel intelectual, el grado de aplicación de métodos y la capacidad de investigación, diseño o planificación.

Es importante destacar que para la L.A. es absolutamente necesario el reciclaje permanente, hasta el punto de que, en su Código de Conducta Profesional, requiere a sus asociados que se mantengan al día en sus conocimientos y práctica profesional.

Otra forma de certificación que existe en Gran Bretaña, es por medio del Information and Library Service National Vocational Qualification (ILS NVQs), el cual presenta un conjunto de normas que pueden aplicarse como una guía en la evaluación de la calidad y la competencia y pueden ser utilizadas tanto por empleados como por empleadores.

Su principal función es medir las habilidades directamente relacionadas con el trabajo habitual. Es importante la ayuda que se presta a las personas al proveerlas de una guía para el desarrollo de su profesión, permitiéndole a la vez desarrollar destrezas y madurez que pueden ser conocidas y reconocidas. Por esta razón, se denomina el ILS NVQS un sistema de cualificación progresiva.

La aprobación de estas normas se realizó en 1995, después que el Ministerio del Trabajo Británico encargó a la Library Association desarrollar un proyecto en colaboración con el National Council for Vocational Qualification, con el fin de obtener la descripción de habilidades y competencias propias de bibliotecarios, documentalistas y archiveros. Cabe destacar también, que en Gran Bretaña, la certificación es un elemento habitual que se aplica a casi todas las actividades ocupacionales.

Por otro lado, en Estados Unidos, una de las aportaciones importantes es la de la Special Library Association (SLA),⁶⁸ esta asociación agrupa a más de quince mil bibliotecarios y expertos en información y documentación, y ha elaborado en 1996 un documento⁶⁹ que describe las competencias profesionales que debe poseer un profesional del siglo XXI en los siguientes ámbitos:

- El conocimiento de recursos de información, de áreas especializadas del saber, de tecnologías para adquirir, organizar y difundir la información.
- La comprensión de los recursos de información electrónica, de los procedimientos tecnológicos, económicos y de gestión.
- La capacidad para comunicarse, para el trabajo en grupo, para una correcta gestión directiva.
- La búsqueda de la excelencia en el servicio al usuario, la vigilancia frente a la formación permanente, la flexibilidad ante los cambios.
- El especialista en información es uno de los elementos esenciales de las organizaciones que se basan en el conocimiento. Sus competencias profesionales y personales contribuyen al desarrollo de políticas de información, a la elaboración de productos de información, a la mejora de los mecanismos de gestión de las empresas, etc.

Portela⁷⁰ expone que las intenciones de la presidenta de la SLA, Sylvia Piggot, en su carta titulada "From Competencies to Professional Certification" "Special Committee on Competencies for Special Librarians", es afirmar que "la certificación podría ser el camino para evidenciar las competencias profesionales. Los acelerados cambios tecnológicos, económicos y laborales crean un agujero entre la formación tradicional académica y las habilidades que hoy son requeridas. El programa de certificación serviría de puente para superar ese vacío. Pero, además, "proporcionaría los medios por los que un profesional competente pudiera ser identificado y promovido, contribuyendo así mismo a mejorar la imagen profesional, la credibilidad, las normas de conducta, las oportunidades profesionales y el apoyo público".

⁶⁸ SLA es una asociación profesional internacional que representa a más de 15.000 expertos en recursos informativos que trabajan en todo tipo de organizaciones.

⁶⁹ SLA en: www.sla.org/content/professional/meaning/compsep.cfm.

⁷⁰ <http://www.sedic.es/framcer.html>

Esta asociación propone un trabajo conjunto con la ALA (Asociación de Bibliotecarios Americanos), para que ambas tomaran la responsabilidad de establecer unos estándares de calidad para los profesionales de la información y las que aborasen en común el lanzamiento del procedimiento de certificación.

El esquema con las características generales del procedimiento es:

- Un mínimo dos años de experiencia.
- Un sistema de evaluación de conocimientos generales, de técnicas básicas, de normas profesionales, etc.

Todo ello sometidos al estudio de dos componentes: la formación profesional y la experiencia práctica.

El proyecto, llamado CLIP (Certified Library and Information Professional), es considerado como la lógica continuación de los programas de acreditación de estudios que la ALA ha promovido y establecido como *sine qua non* para cualquier profesional norteamericano.

Por otro lado, en España la información también empieza a ser uno de los principales activos empresariales. La industria de la información española es todavía emergente; el bibliotecario pudiese realizar eficientemente la gestión del “*recurso información*”, pero su imagen profesional no es aún conocida en este nuevo aspecto y sus ilustres orígenes a veces le significa una carga que no le permite competir de buena forma con otros profesionales capaces de vender mejor su imagen.

Uno de los grandes aporte ha sido realizado por la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC), ya en 1994 comenzó un estudio sobre el reconocimiento profesional y las posibles etapas y objetivos de una certificación.

En 1997, la Junta de SEDIC nombró al órgano responsable de la certificación que fue la Comisión de Certificación, la cual oficializó los procedimientos ante los organismos pertinentes y aportó con medios humanos y materiales para el funcionamiento del sistema.

Los objetivos de la certificación de SEDIC son:

- 1) Calificar con métodos objetivos las aptitudes profesionales
- 2) Fortalecer y defender a la profesión y a quienes la practican
- 3) Establecer una política de calidad, definida como la aptitud de un producto o un servicio destinado a satisfacer las necesidades del usuario a un precio razonable (ISO 9000)
- 4) Asegurar a los usuarios la calidad de servicios y el nivel de competencia de los que los realizan.

Existen también procedimientos para la certificación que tienen en cuenta lo siguiente:

El Reglamento General de Certificación determina que su campo de competencia es el de aquellas personas que dedican su actividad profesional a tareas de información y documentación, aplicando las técnicas y normas específicas, cualquiera que sea el marco en el que ejerce su actividad: Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación, Servicios de Información, etc. Podrá ser candidato todo profesional en ejercicio, cualquiera que sea su nacionalidad y el lugar en el que ejerce su trabajo.

La diversidad de tareas y funciones que pueden ser realizadas por un profesional obliga a considerar niveles de cualificación diferentes. En base a lo que plantea Portela (1997), se puede esquematizar en la siguiente forma:

Técnico:

Domina las técnicas más importantes de la documentación. Se dispone de capacidad para gestionar recursos que han sido encomendados por responsables de mayor nivel y se puede asegurar el funcionamiento de algunos servicios documentales. Se es capaz de diagnosticar las causas de posibles disfunciones de esos servicios y de identificar los elementos que deben ser corregidos

Técnico Superior

Se posee un conocimiento profundo de las normas técnicas y de los principios que las inspiran, teniendo capacidad para mejorarlas, adaptarlas y actualizarlas. Se tiene la capacidad de organizar y poner en marcha sistemas complejos de información, utilizando todo tipo de recursos y aplicando las tecnologías adecuadas en cada caso. Se dispone de la preparación para seleccionar, formar y dirigir equipos de trabajo, para gestionar presupuestos y para coordinar proyectos. Se pueden hacer previsiones y proyectos innovadores.

Experto

En este nivel, además de poseer todas las cualificaciones del técnico superior, se tiene una sólida experiencia y se domina alguna de las especialidades de la Información y la Documentación. Se es capaz de evaluar sistemas y organizaciones, diseñar soluciones a problemas complejos, innovar métodos de trabajo, desarrollar metodologías y avanzar en aspectos conceptuales o teóricos.

Una condición previa para cualquier candidato, sea cual sea el nivel elegido, es estar en posesión de unos mínimos requerimientos.

- Para el nivel Técnico se necesita tener un título de primer ciclo universitario o formación profesional equivalente.
- Para los niveles Técnico Superior y Experto, se pide un título de Licenciatura o Ingeniería Superior.

Se tiene en cuenta también que si algún candidato no está en posesión de éstos, o análogos títulos reconocidos por la UE, pero ha alcanzado por otros

medios un nivel equivalente, podrá solicitar el reconocimiento de la validez de sus conocimientos, apoyándola en documentos suficientemente justificativos.

Una segunda condición previa, es que se posea un diploma profesional reconocido, español o extranjero, con al menos un mínimo de 200 horas lectivas en el área específica de las bibliotecas, la documentación o los archivos.

La tercera condición previa es la experiencia profesional que, para el nivel de Técnico es de un mínimo de dos años, de cuatro para el Técnico Superior y de ocho para el nivel de Experto.

Se expondrá a continuación cual ha sido la evolución de la formación de los bibliotecarios y como están las universidades enfrentando los cambios.

En Estados Unidos las escuelas y facultades de biblioteconomía y documentación han rediseñado sus programas de estudios después de pasar un difícil período en la década de los ochenta y a principio de los noventa donde quince escuelas de bibliotecología cerraron sus puertas. (Aramayo,2001:10). Esto llevó a las facultades tanto de Estados Unidos como de Canadá a replantearse sus objetivos. También han surgido cambios de nombres e incluyen todas ellas el término “información”.

Aramayo agrega que a pesar de las reformas las universidades aún preparan a los alumnos para ejercer la profesión de forma tradicional y han agregado algunos aspectos propios de la gestión de la información como son: la edición electrónica, la intermediación informativa (information brokers), la gestión de servidores de Internet, web masters y la gestión de Intranets, pero lo importante es que la mayoría ha optado por un curriculum flexible, donde puedan revisar, añadir o eliminar asignaturas para adaptarlo a las necesidades y demandas que vayan surgiendo. De todas formas hay tendencia que marcan las distintas facultades, algunas de ellas hacen hincapié en el aspecto humano, mientras que otras se centran en aspectos más tecnológicos. En general, se enfatizan las capacidades de responder ante las nuevas formas de trabajo que

se han desarrollado a partir de las TIC, como también las aplicaciones de la tecnología, el diseño y las comunicaciones.

Es importante destacar los datos que nos proporciona Aramayo (2001:10) cuando plantea que en “cuarenta y cinco de los cincuenta y seis programas homologados de bibliotecología se imparten programas de educación a distancia: algunos cursos se ofrecen a través de Internet (Illinois, Syracuse), o por medio de la televisión interactiva (Hawai, Tennessee).” En ciertas instituciones el personal docente se desplaza a otros lugares a impartir sus cursos. (Kent State, Emporia). Este mismo sistema lo utilizan para la educación continuada, ya que a los programas ofrecidos para pre-grado también pueden acceder profesionales ya titulados.

Algunas de las escuelas que cerraron en los ochenta han reabierto con enfoques diferentes, es el caso de la Universidad de Denver que imparte cursos sobre gestión de contenidos en Internet e inteligencia competitiva, o la Universidad de California que cerró en 1995 y reaparece como Escuela de Gestión de la Información y de Sistemas. Otro caso citado por la autora es la Universidad de Indiana – Bloomington, que imparte un master en bibliotecología de forma más tradicional y otro sobre gestión de la información.

El proyecto Kaliper⁷¹ que examinó los planes de estudio de bibliotecología y documentación observó seis tendencias en ellos que son:

1. Una gestión más amplia que la de la biblioteca tradicional.
2. Asignaturas centradas principalmente en el usuario.
3. Incremento de las asignaturas relacionadas con la tecnología de la información.

⁷¹ Kaliper: Proyecto financiado por la Fundación Kellogg y por la Asociación for Library and Information Science Education (ALISE), y llevado a cabo entre 1998 y 2000, y publicado en julio del 2000.

4. Más especialización de las asignaturas y temarios más flexibles.
5. El mismo curso es impartido desde perspectivas distintas.
6. Ampliación de los programas: diplomatura, licenciatura, master y doctorados.

Por otra parte la IFLA⁷² también aporta directrices a los programas de bibliotecología.⁷³ Plantea que estos programas deben ser universitarios y que además se han de ofrecer programas de doctorado. En cuanto a sus características hace hincapié en que ofrezcan la oportunidad de obtener y demostrar competencias profesionales incluyendo algunos elementos nuevos, como por ejemplo:

- El entorno de la información, los aspectos políticos y éticos de ella.
- La investigación, el análisis y la interpretación de la información.
- Las aplicaciones de las TIC a los productos y servicios de la biblioteca y centros de documentación.
- La gestión de recursos de información y la gestión del conocimiento.
- La evaluación cuantitativa y cualitativa de los productos de informes y del uso de la biblioteca.

Otro aspecto importante es que la práctica que realizan los estudiantes les permita apreciar las interrelaciones entre la teoría aprendida en las aulas y su aplicación en la práctica profesional en las bibliotecas y centros de documentación.

⁷² IFLA: International Federation of Library Associations.

⁷³ <<http://www.ifla.org/VII/s23/bulletin/guidelines.htm>>

La IFLA destaca también la importancia de diseñar métodos didácticos y de evaluación para desarrollar o mejorar las habilidades de comunicación interpersonal de los estudiantes, la capacidad de trabajo en equipo, la habilidad de gestionar el tiempo y las tareas, como también el desarrollo de las habilidades analíticas y la resolución de problemas por parte del alumno. En este documentos también se encuentran orientaciones para la educación continuada:

“Con el propósito de ayudar a los bibliotecarios especialistas de la información a mantener sus competencias en una sociedad que cambia y para mantener a los educadores al corriente de los temas y tendencias de la práctica, las universidades han de organizar talleres y cursos de corta duración dirigidos a bibliotecarios y especialistas de información en ejercicio, lo pueden realizar en colaboración con otros organismos.”⁷⁴

Consideran que es importante velar por que en la metodología que se imparten los cursos a distancia sea más idónea, al igual que la calidad de ellos, que deben ser comparables a los que se ofrecen de forma presencial.

Uno de los puntos interesantes es la insistencia de revisar el currículum formalmente y de manera regular. En estas revisiones se debe tener en cuenta los aportes de empresarios, profesionales en ejercicio, asociaciones profesionales, así como del profesorado y alumnado.

Como autora de esta investigación suscribe esta idea de hacer confluir en la revisión del currículum tanto los elementos internos de la universidad como los entornos que le influyen, pero se debe decir que en la práctica es difícil de realizar, las primeras barreras se encontrarán dentro de la universidad, porque para los profesores es difícil aceptar la opinión de quién no es académico y sin duda estas opiniones serán diferentes, y por otro lado los empresarios también tendrán una opinión parcial. De todas maneras se debe descubrir las formas más adecuadas de realizarlo, porque es necesario hacerlo, de otra forma se estará enfrentando siempre a los cambios en forma reactiva y no adelantándose a ellos como debiera ser en educación.

⁷⁴ Guidelines for Professional Library/Information Educational Programs (2000:4)

Es importante también la relación entre los docentes de las carreras de bibliotecología y los bibliotecarios que ejercen en bibliotecas y centros de documentación, así habrá una mayor interacción entre la institución educativa y la práctica profesional.

En España existe un primer ciclo⁷⁵ que proporciona una formación de Diplomado en Bibliotecología y Documentación y a partir de mediados de los noventa se comenzó a crear un segundo ciclo⁷⁶ que lleva a obtener el grado de Licenciado en Documentación.

Se pretende una clara diferenciación entre el personal que tiene atención directa al público y ejecuta procedimientos y los que tienen que ver con la gestión, pero la tardanza en la formación de licenciados ha causado algunos problemas, ya que en algunas universidades no existen cargos para licenciados o bien si existen están servidos por diplomados u otros licenciados de otras áreas. Sobre este aspecto opina la siguiente autora:

“Debido a la escasez de Licenciados en Documentación o quizá, a su incipiente penetración en el mercado, las tareas superiores en España, están siendo desempeñadas por licenciados en carreras sin relación con el tema, que han completado su formación con la Diplomatura en Biblioteconomía, o de manera no reglada. Existe bastante conciencia de lo inadecuado de esta situación, en particular hay cierta frustración entre los diplomados en biblioteconomía, donde el prestigio social de la titulación es bajo” (Tolosa, 1998:194)

El licenciado debería iniciar los trabajos de investigación en el área, ser capaz de desarrollar las tareas de planificación y gestión de sistemas, redes y centros de información y profundizar en el análisis conceptual y teórico de los conocimientos prácticos.

⁷⁵ Diplomado: tiene una formación de 3 años

⁷⁶ Licenciatura: de dos años de duración.

En principio, se crea este segundo ciclo de licenciatura en las universidades que ya daban el primer ciclo, aunque no se ve a uno como continuación del otro, ya que otros diplomados pueden optar a esta licenciatura, con esto se pretende ganar en la especialización de estos profesionales.

El primer ciclo puede cursarse en 10 universidades y en 8 es posible cursar la licenciatura. (Moscoso, 1998:157). Se debe incluir un programa a distancia impartido en Cataluña.

Como se ha visto también en la realidad de Estados Unidos, en España se dan diversas tendencias en las licenciaturas, una de ellas es la de perfilarlas en torno a las TIC, es el caso de la Universidad de Alcalá cuya licenciatura se encuentra adscrita al Departamento de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial.

La formación terciaria⁷⁷ también se desarrolla en varias universidades españolas, existen también diversas tendencias en los cursos ofrecidos, similar a las licenciaturas.

Es posible encontrar en las universidades públicas proyectos para asegurar la formación continua del Personal de Administración y Servicios (PAS), esto incluye al personal de bibliotecas, *“se espera que de la formación continua del PAS universitario se pueda derivar una mejora en la calidad de los servicios que ofrecen las universidades y un incentivo creciente en el propio desarrollo profesional del personal de administración y servicios, como miembros activos de la comunidad universitaria.”* (Molina, 2000:1)

En el caso de Latinoamérica, la formación ha tenido fases similares aunque diferentes niveles de desarrollo, no es posible realizar un análisis de conjunto pero si se pueden concretar algunos elementos comunes. La década del sesenta, es la que marca los comienzos de los estudios formales para bibliotecarios, antes de eso existe una marcada influencia de orientación

⁷⁷ Se refiere a programas de doctorado.

francesa en la forma que deben organizarse las bibliotecas, luego son las tendencias existente en Estados Unidos las que van a marcar el rumbo dentro de la formación de profesionales, principalmente en Colombia, Venezuela, Brasil, Perú y Chile, un poco posterior surge en Uruguay y Paraguay, y en Argentina se desarrolla de forma diferente dando origen a distintos tipos de bibliotecarios con diferente formación.

Actualmente Brasil cuenta con el mayor número de Escuelas o Facultades que imparten Bibliotecología, y además de ofrecer la formación inicial o de pre-grado, disponen de programas de post-grado a nivel de magister y doctorado de gran prestigio en toda latinoamérica.

Lo importante de destacar es que existe más de una asociación a nivel internacional que reúne a las carreras de bibliotecología lo que les permite un intercambio de experiencias que ha ayudado en el mejoramiento de la calidad de estos profesionales, Los estudios iniciales son dados a nivel de licenciatura con una duración de 5 años en la mayoría de los países.

En el caso de Chile⁷⁸ la historia se remonta a 1913 cuando en la Biblioteca Nacional se dictan los primeros cursos para formar bibliotecarios, estos generalmente estaban muy relacionados con la literatura. En 1922 se otorgaron las primeras becas para realizar estudios en esta disciplina a Gabriela Mistral⁷⁹ y Benjamín Cohen. En 1929 se crea la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos (DIBAM) y se realizan grandes esfuerzos en la preparación del personal. Hasta el año 1940 se dieron 3 becas para realizar estudios de bibliotecología en Estados Unidos.⁸⁰ Uno de ellos fue Héctor Fuenzalida, funcionario de la Universidad de Chile que posteriormente fue el impulsor de los cursos de especialidad en el país.

⁷⁸ Información proporcionada por Nora Torres (ntorres@upa.cl), Raquel Escobar (rescobar@biblioteca.congreso.cl), y Anita Moreno (amoreno@email.umayor.cl)

⁷⁹ Premio Nobel de Literatura en 1945.

⁸⁰ Obtuvieron esas becas Augusto Euquem, Margarita Mieres y Héctor Fuenzalida.

El 1942 se realiza en Santiago el primer Congreso de Bibliotecarios y una de las conclusiones fue la necesidad de establecer sobre sólidas bases culturales y preparación técnica la profesión de bibliotecario.

Desde 1946 a 1948 la Universidad de Chile invita al profesor norteamericano Edward Martin Heileger que dicta cursos de catalogación y clasificación. Fue de gran importancia para el desarrollo de esta área que dos alumnas destacadas de Heileger reciban una beca para continuar estudios de Master en Ciencias Bibliotecarias en la Universidad de Denver en Estados Unidos.⁸¹

La Biblioteca Central de la Universidad de Chile inaugura el 15 de abril de 1949, la Escuela de Bibliotecarios, siendo su Director Héctor Fuenzalida, el 19 de agosto de 1959 el Consejo Universitario de esta universidad acuerda crear la escuela de Ciencias Bibliotecarias dependiente de la Rectoría, en 1960 la escuela se adscribe a la Facultad de Filosofía y Humanidades y se denomina Escuela de Biblioteconomía, siendo su director Alberto Villalón. Entre los años 1960 y 1965 se crean las carreras en las sedes de la Universidad de Chile en Chillán, Temuco, La Serena y Antofagasta. En 1966 se modifica el nombre llamándose Escuela de Bibliotecología. Se crean también las carreras en Valparaíso (1969) e Iquique (1973), y en 1970 se crea el Departamento de Bibliotecología en la Universidad de Chile, el cual pasa a formar parte de la Facultad de Filosofía y Letras, agregándole en 1972 a su denominación el término Documentación.⁸² Este cambio es importante porque al despersonalizar el nombre se le proporciona una visión más amplia y científica.

En 1975, la Universidad de Concepción, viendo la necesidad de contar con más profesionales en sus bibliotecas, las cuales tenían un gran prestigio a nivel nacional y latinoamericano, crea la carrera de Bibliotecología adscrita a la Facultad de Educación y cuyas clases se dictaban en la Biblioteca Central, la cual contaba con amplios espacios para realizar la función docente y las prácticas correspondientes. El plan de estudios contaba con 9 semestres y con

⁸¹ Las becadas son Luisa Arce y María Bustamante.

⁸² A partir de 1975 la duración es de 4 años más un trabajo de titulación.

un mayor hincapié en las nuevas tecnologías, aún incipientes en el país, pero esta universidad contaba con los equipos adecuados para esta función. Ingresaron 28 alumnos de los cuales egresaron 21 en 1979. Otra característica de esta promoción es que las prácticas finales se realizaron en las mejores bibliotecas y Centros de Documentación del país las cuales en su mayoría se encontraban en Santiago.⁸³ Esta es la primera experiencia de una carrera dada en regiones que sale de su entorno para realizar las prácticas profesionales.⁸⁴

Se impartió la carrera para una sola promoción. Su director fue Don Juan de Luigi y su Jefe de Carrera Milena Enríquez. Sus titulados no sólo se quedaron en las bibliotecas de la universidad, hoy trabajan a lo largo del país en labores de gestión y docencia.

A partir de 1970 comienzan a cerrarse algunas carreras dictadas en provincia, y antes de la Reforma Universitaria de 1981 no queda ninguna que dicte cursos de bibliotecología a excepción de Valparaíso, que desde 1981 a 1985 pasa a ser parte de la Academia de Ciencias Pedagógicas y en 1985 se denomina Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, y la Carrera de Bibliotecología⁸⁵ pasa a ser parte de la Facultad de Humanidades. Esta carrera evolucionó hacia las tendencias tecnológicas, en 1991 se incorpora al título de bibliotecólogo la mención de análisis de sistema y en 1997 el de Licenciado en Ciencias de la Documentación. Se crea además la Licenciatura en Tecnología de la Información como estudio de post-grado para bibliotecólogos o profesionales afines que deseen dedicarse a esta área. Esta iniciativa sirve también para perfeccionar a los bibliotecólogos que no habían tenido en su formación una dedicación especial a las nuevas tecnologías.

En Santiago, el departamento de Bibliotecología se transfiere al Instituto Profesional de Santiago, y en 1993 pasa a la Universidad Tecnológica Metropolitana, en el año 1995 se adscribe a la Facultad de Administración y

⁸³ A 570km. de Concepción

⁸⁴ Posteriormente esta idea será retomada por la Universidad de Playa Ancha y a partir de 1996 la mayoría de sus alumnos realizarán su práctica fuera de Valparaíso.

⁸⁵ La carrera ya se impartía en 10 semestres.

Economía de esa Universidad y su perfil será el de la Administración y la Gestión.

La especialización y formación continuada han estado a cargo de CONICYT⁸⁶ desde 1968 hasta 1985, donde se ofreció cursos en todas las líneas que surgieron como importantes en esta área. Luego de esa fecha el Colegio de Bibliotecarios de Chile⁸⁷ afronta la tarea de perfeccionamiento en especial en regiones, al igual que la DIBAM, que dicta cursos para su personal. Preferentemente son la Universidad de Playa Ancha y la Universidad Tecnológica Metropolitana las que han tenido una mayor responsabilidad en la educación continuada, esta última ofrece actualmente un Magister en convenio con una universidad española.

Sin duda, asistimos a grandes cambios en la formación de estos profesionales, y la preocupación por la calidad de éstos debe ser permanente. Para terminar este acápite puede resultar interesante recordar lo que pensaba Carlos III al aprobar por Real Decreto en 1786 el plan de estudios de la Universidad de Valencia, deja constancia de lo que se exigía a un bibliotecario de una universidad.

“No podrán ser propuestos para la plaza de bibliotecario mayor sino doctores de la Universidad, que hubiesen dado pruebas de su inteligencia en las lenguas griegas y hebreas y fueran sujetos de conocida erudición y doctrina. Los que se propongan para bibliotecarios segundos deberán ser inteligentes, a lo menos, en la lengua griega” (García, 1993:23)

Actualmente las exigencias son diferentes, pero no menores, ya que este profesional debe recibir la formación que le demanda su ejercicio dentro de una sociedad en permanente cambio.

⁸⁶ CONICYT: Comisión Nacional de Investigación científica y Tecnológica.

⁸⁷ Formado el 10 de Julio de 1960 por Ley N°17.161. Esta agrupación profesional tiene por objeto velar por el prestigio, prerrogativas y ética de la profesión, mantener la disciplina y defender los derechos de los bibliotecarios y contribuir a su perfeccionamiento.