

Capítulo III.

Planteamiento metodológico.

En este capítulo se describen de qué forma, los cambios producidos en la sociedad de la información introducen nuevas exigencias y resaltan antiguos conflictos, llevando a reflexionar en las necesidades de formación de los Recursos Humanos de las bibliotecas universitarias, destacando la urgencia de la problemática y la necesidad de su investigación. Se exponen también el déficit de investigaciones en el área de bibliotecología y la reciente utilización de las metodologías cualitativas. Se explica, por último, por qué se eligen la Técnica Delphi y los Grupos Triangulares y de Discusión para esta investigación y se describe el diseño de la misma y sus procedimientos.

3.1. Los cambios y sus consecuencias.

Siguiendo el pensamiento de Castells (1997), esta sociedad de la información se caracteriza porque la “información” se ha convertido en la principal materia prima. Algunas décadas atrás era usual pensar que la información actuaba sobre la tecnología y esa era su principal relación, actualmente tenemos que admitir que las tecnologías son necesarias para actuar sobre la información.

Si a ésto sumamos que los efectos de estas nuevas tecnologías de información y comunicación tienen la capacidad de penetración, se puede ver que todos los procesos, tanto en lo individual, como en lo social, están influidos por estos medios tecnológicos, ya que la información se ha convertido en una parte integral de toda actividad humana.

Otro punto a tener en cuenta es que estas nuevas tecnologías favorecen la interconexión en toda índole de cosas, por eso la red ha podido materializarse en todos los procesos y organizaciones.

Otro elemento que se analiza es la flexibilidad, esta característica es indispensable para asegurar la capacidad que tiene esta nueva sociedad de reconfigurarse, ya que el cambio constante y la fluidez organizativa les son propios.

Se debe destacar también que estas tecnologías se integran en Sistemas de Información, siendo las TIC una forma de procesar esa información. Este último punto es de gran importancia cuando se analiza al interior de las universidades, ya que es prioritario comprender que uno de estos sistemas de información son sus bibliotecas y están llamadas a ser un centro coordinador de muchos otros sistemas de información. Esto lleva a que cada institución debe repensar y encontrar respuestas que permitan que sus bibliotecas sean el mejor apoyo para gestionar el cambio.

Estos cambios a que se enfrenta hoy la sociedad en general, provocados especialmente, por las nuevas tecnologías de la información y comunicación, conllevan también una nueva postura respecto a la educación.

Existe una necesidad de adecuar en forma permanente los conocimientos y las habilidades del individuo para permitirle adaptarse a nuevas situaciones, tanto en el plano laboral, como en el social, y esto sólo es posible por medio de la educación.

La UNESCO, por medio de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, ha señalado la necesidad urgente de crear una sociedad educativa, fundamentada en la adquisición, actualización y el uso del

conocimiento. De esta forma la educación permanente aparece como una de las llaves de acceso al nuevo siglo.¹

Constatar esta necesidad es sólo un primer paso, ya que la puesta en marcha de programas que respondan a esta demanda, ha presentado grandes dificultades. Las empresas han diseñado algunos cursos para asegurarse que su personal esté al día, pero ha sido principalmente porque estos cursos son subvencionados por el Estado, lo que permite disminuir sus costos. Parece ser que aunque se plantea que la educación hoy es una inversión, no se entiende la urgencia de instaurar a la educación permanente como parte de las empresas u organizaciones.

Las universidades juegan un rol importante en este sentido, están en las mejores condiciones para ofrecer, además de la formación inicial, programas de formación permanente, ya sea en convenios con empresas u otros organismos.

La paradoja es que, muchas veces, se trabaja en forma eficiente proporcionando servicios al exterior de la universidad y se olvida aprovechar el rico contexto académico en su propio beneficio, es decir, la formación permanente de los recursos humanos de la propia universidad.

En el caso de las bibliotecas universitarias generalmente, se ha invertido más en tecnologías y puesta en marcha de servicios, que en la formación permanente de su personal. Los cambios que ha sufrido la Biblioteca en la última década no sólo demanda una puesta al día en las tecnologías, sino que surgen nuevas formas de comunicación y de lenguaje. Aparecen también nuevas prioridades y formas de trabajo renovadas.

De aquí, que se haga necesario investigar, cuáles son las características de estos recursos humanos hoy, cuales son sus necesidades de formación,

¹ Andrade, Mónica. "Gestión y Formación. Suspense en evaluación". En: *Negocios. Suplemento del País*. Domingo 13 de Mayo 2001. p:29

para luego plantear formas en las que se puede abordar estos problemas y concretar soluciones.

Se puede encontrar en las últimas publicaciones un creciente interés por la gestión, y en bibliotecología se ha desarrollado un buen nivel en lo referente a gestión de información, pero es más difícil encontrar referencias a investigaciones sobre recursos humanos de bibliotecas.

Pudiera ser que la predominancia del paradigma positivista, que determinó que las metodologías de investigación en esta área fuesen preferentemente cuantitativas, marcara también las tendencias de las temáticas. Bradley y Sutton (1993) plantean que existe una relación recíproca entre las asunciones de una metodología y los resultados que se obtiene al aplicarla. También está relacionado con los cambios producidos en el conjunto de las ciencias sociales donde la bibliotecología ha estado inserta. Fidel (1993) remarca el hecho de que el interés de los investigadores por el usuario ha impulsado una tendencia hacia los métodos cualitativos. Se puede sumar a esto las publicaciones de Glazier y Powell (1992), de Gorman y Clayton (1997) y de McCombs y Maylone (1998) que proporcionan nuevos elementos a los investigadores del área.

Al surgir nuevos paradigmas, e intentar nuevas técnicas metodológicas, ha coincidido también con la orientación de las investigaciones hacia nuevos temas. Con ésto no se quiere decir que exista una relación predeterminada entre el tema y la metodología a emplear en su investigación, sino más bien que existen métodos que permiten abordar de mejor forma una temática en concreto.

Borrego Huerta (1999) realiza un interesante estudio que revela el panorama actual de la investigación cualitativa en Bibliotecología y Documentación. Analizando las temáticas y técnicas empleadas en los artículos de investigación publicados en el *Journal of American Society for Information Science*, entre 1995 y 1997, y en los aparecidos en el *Journal of Documentation* y *Library and Information Science Research*, desde 1993 hasta

1997, encontró que la mayor parte de los artículos que emplean técnicas cualitativas, estudian el comportamiento del usuario, lo que confirmaría la tendencia del uso de estas técnicas por la necesidad de abordar temas nuevos donde se necesita saber más sobre las personas.

En este exhaustivo análisis, no se encuentra ninguna investigación sobre los recursos humanos de las bibliotecas, esto confirma el olvido por esta temática en el ámbito de la investigación.

También queda de manifiesto que la utilización de la técnica Delphi, no es muy recurrida en el área. Sólo un trabajo sobre el uso de bases de datos por estudiantes secundarios se habría realizado por este método.²

En el caso de los Grupos de Discusión propiamente tal, no se encuentra en el estudio de Borrego ninguna mención a esta técnica, pero sí existen cuatro artículos que emplean la entrevista en grupo en temáticas como las siguientes: un artículo sobre las nuevas tecnologías, otro sobre estudio de género y dos de gestión bibliotecaria. Estos artículos se escriben a principio de la década de los noventa y pertenecen a: McClure (1993), Maack (1993), Sutton (1993) y Rubien (1994).

En España se puede encontrar un artículo de Moreiro y Caridad (1998) que contempla dentro de las técnicas empleadas los grupos de discusión. Aunque ya se comienza a utilizar este tipo de técnicas en Iberoamérica, aún el número de investigaciones cualitativas en el área es muy bajo.

En la presente investigación se analiza la temática por medio de dos caminos, uno es recurriendo a diversos expertos, no sólo bibliotecarios, sino también académicos conocedores del tema, el otro es por medio de grupos triangulares y de discusión contando entre sus participantes con los tres estamentos involucrados, como son: el personal de biblioteca, los profesores y los alumnos.

² Neuman, D. (1995) High School Student Use of Databases: Results of a National Delhi Study. *Journal of American Society for Information Science*. 46 (4): 284-298.

El empleo de una metodología cualitativa ha sido determinante porque posibilita tener una mayor flexibilidad para abordar el tema, un mejor análisis de los entornos o contextos y sobre todo de los comportamientos. La utilización de una metodología cualitativa permite intentar construir, a partir de los datos, y así comprender otros aspectos del tema en cuestión.

El uso del Método Delphi, en particular posibilita la consulta de un problema actual y potencial, a personas calificadas que se encuentran en una gran dispersión territorial. Permite también contrastar y combinar argumentos y apreciaciones, para llegar a conclusiones que son difíciles de asumir en forma unilateral.

Se puede agregar además, que el proceso de responder por escrito, lleva a pensar en el problema con mayor rigurosidad y genera ideas de calidad.

Los grupos triangulares y de discusión permiten estudiar un conjunto de personas que poseen algún elemento en común que los relaciona, en este caso pertenecen a una misma comunidad que es la universitaria, tienen experiencias comunes frente al tema aunque con perspectivas diferentes. Al colocarlos en comunicación, fluye la información a través de sus discursos que son posibles de analizar por medio de categorías y extraer resultados para esta investigación.

El hecho que en esta investigación se utilice una metodología cualitativa, significa que se intenta explorar un punto de vista diferente en el tema investigado, ya que más que buscar una explicación del fenómeno, se persigue una comprensión del mismo, lo que ya se ha definido como propio de las ciencias sociales. Así se encuentra expresado en el planteamiento de Dilthey (1833-1911), quien dice que:

“el objeto de estudio de las ciencias del espíritu o humanas se incluye la consciencia, como algo conocible por medio de la comprensión (Verstehen), noción que se contrapone al concepto kantiano o cartesiano de explicación (Erklärung). Esto significa que

las ciencias sociales pueden investigar experiencias vividas (concepto de Erlebnis) por los individuos, relacionándoles con su concepto socio histórico y cultural” (Valles, 1997:24).

Hoy ya no se debate una contraposición entre metodologías cualitativas y cuantitativas, generalmente ambas conviven en una investigación, incluso la matematización, considerada propia de lo cuantitativo, tiene una nueva perspectiva, según Ibañez (1994:32) los cualitativistas no renuncian a ésta, entendida como análisis del orden social y no sólo del orden numérico “ *Hay órdenes no cuantitativos (y, por eso se habla últimamente de matemáticas cualitativas – como es, por ejemplo, la topología)*”

Con Ruiz Olabuenága (1996:32) se comparte el planteamiento sobre que “lo esencial en la investigación cualitativa es el análisis objetivo del significado subjetivo. Este significado subjetivo, es el que preside el comportamiento de los individuos cuando éstos actúan en función de los otros, los cuales forman así, parte de la ecología social del ego”

Así pues, un análisis cuidado, riguroso de lo subjetivo en una investigación cualitativa puede abrir facetas que hasta ahora no se han conseguido con un análisis meramente de lo objetivo.

La idea de flexibilidad es muy importante en este tipo de investigación. Erlandson y otros (1993:79) lo exponen como una necesidad de “*planear ser flexible*” y éste, es un primer desafío para el investigador sobre todo si posee una vasta experiencia en estudios cuantitativos.

Este estudio se basa, en la investigación fenomenológica entendida como “la descripción de los significados vividos existenciales. La fenomenología procura explicar los significados en los que estamos inmersos en nuestra vida cotidiana y no las relaciones estadísticas a partir de una serie de variables, el predominio de tales o cuales opiniones sociales o la frecuencia de algunos comportamientos”... “es la exploración del significado del ser humano” (Rodríguez, Gil y otros, 1996:40,42), “el ser en el mundo” en el sentido Heideggeriano. De esta forma, a primera vista, parece la mejor

perspectiva para abordar los recursos humanos, en este caso, los de una organización llamada biblioteca universitaria.

3.2. Diseño de la investigación.

Una vez definido el problema se realizó una exhaustiva investigación bibliográfica accediendo primero a las colecciones existentes en las bibliotecas de la Universidad de Lleida y por medio de Internet a los fondos bibliográficos de la universidades catalanas. Utilizándose el servicio de obtención de documentos y préstamos interbibliotecarios para conseguirlos. Luego se utilizó las fuentes digitales ofrecidas por Rebiun que permitió el acceso a publicaciones electrónicas de España y extranjeras. Se revisó también diversas bases de datos a las que se tienen acceso desde la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación. Y por medio de algunos buscadores como Lycos, Altavista y Yahoo, se accedió a la información de Internet, tanto en el ámbito metodológico como la propia área de estudio.

Se solicitó además a bibliotecarias de Chile una búsqueda en los fondos bibliográficos de la Universidad de Playa Ancha, Universidad Tecnológica Metropolitana, Conicyt y otras universidades chilenas, y en especial una búsqueda acabada en el LISA (Library and Information Science Abstracts) que es la mejor base norteamericana en el área de la bibliotecología. Por medio del correo electrónico se ha tomado contacto con profesionales del área, de España y Latinoamérica, con los cuales se ha intercambiado ideas e información.

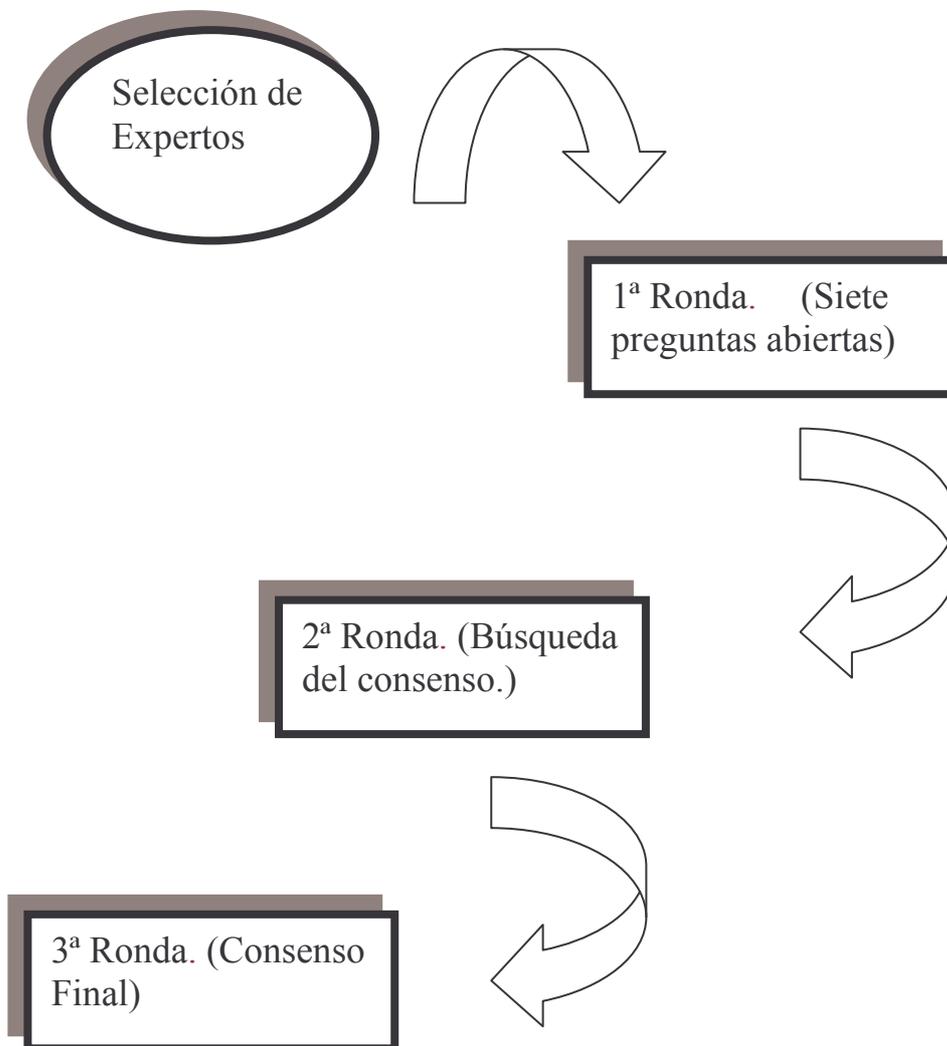
Se debe mencionar también que ha existido una observación no participante en el Sistema de Bibliotecas y Documentación de la UdL, donde por más de dos años se ha recogido información utilizando los distintos servicios, conversando con su personal, con los usuarios tanto profesores y alumnos y sobretodo entrevistándose en varias oportunidades con su directora, quien siempre ha facilitado importante información.

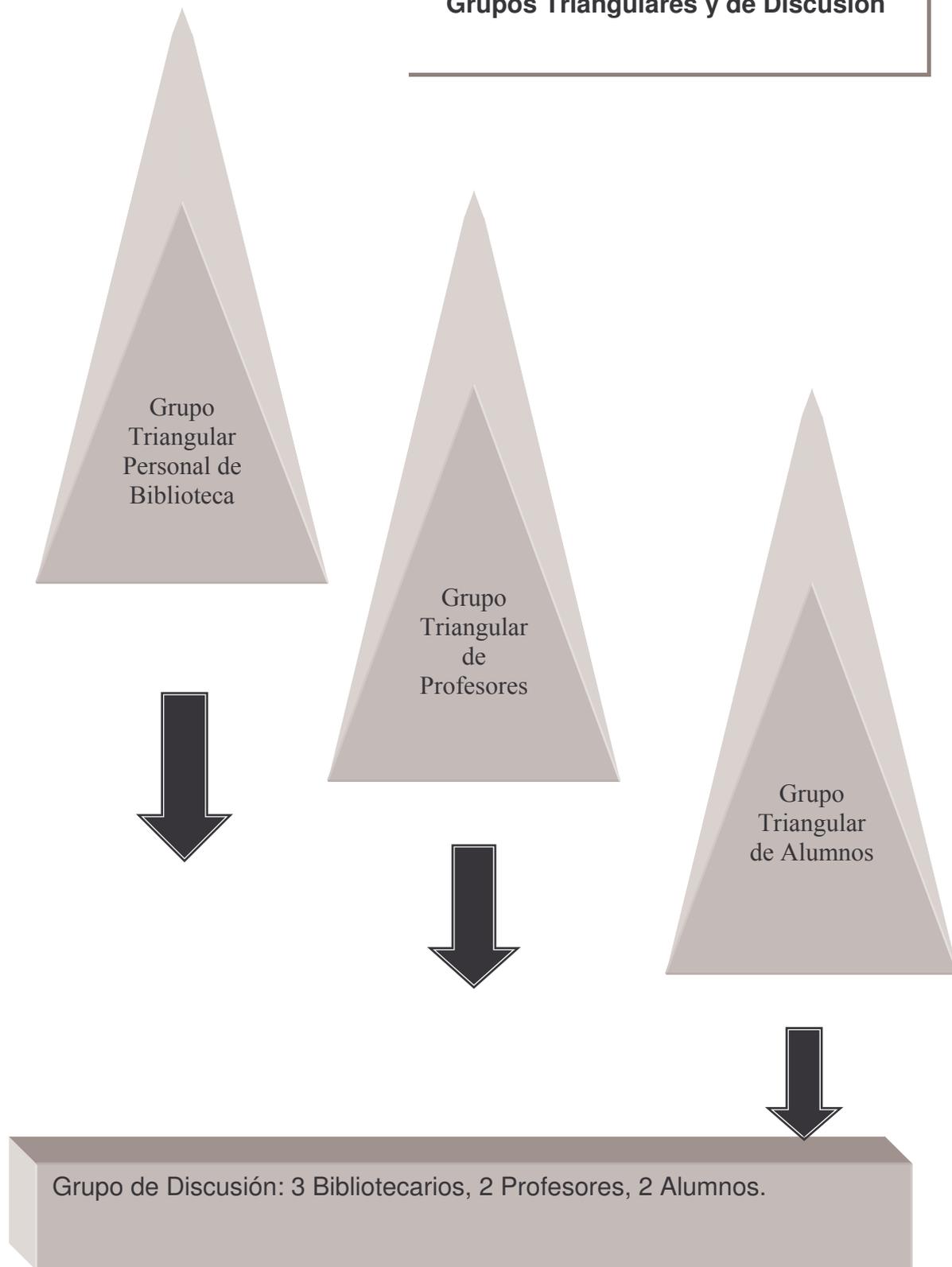
Luego se seleccionaron dos técnicas cualitativas para investigar, estas son: La Técnica Delphi y los Grupos de Discusión en la modalidad canónica y en la forma de Grupos triangulares.



Estas técnicas se consideraron complementarias y se aplicaron en forma paralela durante la investigación, el siguiente esquema sintetiza este diseño.

Técnica Delphi:





Se planificó un período de recogida de datos desde Noviembre de 2000 a Junio del 2001, el cual se ha cumplido plenamente.

3.3. Técnicas de Investigación.

A continuación se describen las técnicas empleada en esta investigación y los procesos realizados.

3.3.1. Método Delphi.

Una de las primeras definiciones del Método Delphi, se encuentra en Linstone y Turoff (1975:3), quienes plantean que es un “*método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos como un todo tratar un problema complejo*”. Posteriormente Mendoza (1998:1) lo definiría como un “*método cualitativo que trata de obtener un consenso confiable entre diversos expertos para usarlo como base para pronosticar*”.

La evolución de este método se caracterizó por comenzar con una etapa de secretismo ya que se empleó con fines militares, después de haber hecho una breve incursión en el pronóstico de resultados de carreras de caballos en 1948. Ya en 1949 Kaplan plantea la idea de superioridad del juicio grupal sobre el individual, y en 1951 Dalkey y Helmer lo utilizan con fines militares.

Según la información proporcionada por Landeta (1999:37-38) la publicación sobre el uso científico del juicio de expertos fue realizada por Helmer y Rescher en 1959, luego se entró en una etapa de novedad con la publicación del primer experimento *Delphi* por Dalkey y Helmer realizado en *Management Science* (1963, 9:458-467), este mismo año se realizó el primer experimento *Delphi* sin fines militares y fue realizado por Helmer y Quade. Sólo en 1964 se practica la primera utilización del método a gran escala por Gordon y Helmer. Luego se entra a una etapa de popularidad donde hasta 1970 se incrementa a 134 las publicaciones y entre este año y 1974 se triplican a 355.

Posteriormente hasta 1979 el método es sometido a crítica y reexamen para, en la década de los ochenta, entrar en una etapa de continuidad aplicándose la técnica a campos y problemas concretos.

Valles (1977:290), revisa la opinión de algunos autores sobre el método y expone que su denominación de “grupos nominales” se refiere a que esta técnica de carácter grupal y de entrevista se suelen realizar sin que se vean físicamente los miembros de cada grupo, también destaca que:

“el nombre de la técnica esta tomado del famoso oráculo Apolo, situado en la ciudad griega de Delfos, al que se atribuía en la antigua Grecia la capacidad de ver el futuro” y concluye que “esta técnica resulta particularmente útil en estudios que precisan la obtención de información de personas dispersas geográficamente, pues suele operativizarse mediante cuestionarios por correo”.

Ruiz Olabuénaga (1996:261) plantea que la técnica Delphi esta diseñada para afrontar situaciones donde “ *la opinión se impone al conocimiento y a la pura especulación*”, y define el método como de “*análisis del estado de opinión*”. Para este autor, el método parte de tres supuestos. El primero, es “*que la opinión de un individuo sólo es menos fiable que la opinión de un grupo de personas en igualdad de condiciones*”. El segundo, que “*cuando se trata de prever un desarrollo futuro, de prever consecuencias de una decisión importante, es mejor conocer la opinión de aquellos individuos a los que se puede calificar de expertos en el problema relacionado con tal decisión*”. El tercero, deja de manifiesto que cuando se recurre a la opinión de un grupo de expertos, seguramente éstos discreparán entre sí y mantendrán opiniones dispares. Buscando un consenso se podrá averiguar qué dimensiones del problema son importantes y cuáles pueden definirse como secundarias.

Landeta (1999:32) plantea que las características básicas de este método son:

1. Mantiene el anonimato de los participantes
2. Hay una retroalimentación controlada
3. Se aplica estadística a las respuestas respecto al grupo.

Estas características le proporciona grandes ventajas respecto a otras técnicas ya que el anonimato, por ejemplo, impide la influencia negativa de miembros dominantes del grupo, y proporciona mayor libertad para expresar las opiniones, la retroalimentación permite ampliar o cambiar de posición al tener en sus manos mayor información y la aplicación de la estadística posibilita tener en cuenta todas las posiciones del grupo, aunque sea como disidentes de la mayoría.

El tema que se investiga, Recursos Humanos de Bibliotecas Universitarias, ha sufrido cambios vertiginosos en las últimas dos décadas, y no existen estudios que permitan vislumbrar las posibilidades de cambios que el personal de estas bibliotecas aún deba seguir experimentando. Se debe tener en cuenta también que en esta investigación convergen áreas como las tecnologías de la Información, la educación, en el ámbito de la formación de competencias profesionales, además, de su relación con la gestión de información en las organizaciones.

La convergencia de estos ámbitos en este estudio es lo que ha llevado a pensar que la forma de indagar las perspectivas de futuro es por medio de método de previsión, ya que la incertidumbre de lo que se debe hacer al respecto, unido al imperativo de efectuar los cambios pertinentes en el menor tiempo posible, sólo puede encontrar respuestas en las mismas personas, en este caso en los expertos del área que vivencian el fenómeno y son capaces de imaginar los caminos a seguir.

3.3.1.1. El proceso realizado:

Una vez definido el problema se determinó que esta técnica era válida para el estudio en cuestión en base a lo ya explicado en el comienzo del capítulo, donde se describe como esta técnica es la más adecuada para temáticas, tanto de usuarios, como de recursos humanos, principalmente porque se quiere investigar la influencia de los contextos. Luego se procedió a seleccionar los expertos que participarían en el estudio. Para esto se eligió tres tipos de expertos:

1.- Bibliotecólogos, con experiencia en bibliotecas universitarias, de preferencia directores de sistemas de bibliotecas que tuviesen a su cargo también la gestión de recursos humanos de ésta. También se incorporó a docentes de la carrera de bibliotecología (biblioteconomía) y documentación, que además tuvieran experiencia en este tipo de bibliotecas.

2.- Académicos de otras áreas que hayan estado implicados en proyectos o evaluaciones de bibliotecas universitarias, es decir con un amplio conocimiento del tema.

3.- Informáticos. Ingenieros de esta especialidad que hayan participado en proyectos de automatización de bibliotecas universitarias.

Se seleccionó a los expertos basándose en su experiencia, publicaciones en el área, y prestigio profesional dentro de sus países y en el ámbito internacional. Esta selección la realizó la propia investigadora dado que conoce y actúa en esta área desde hace muchos años, por lo cual está vinculada al este ambiente profesional.

Se eligió un mayor número de expertos de Chile y de Latinoamérica por su proximidad a la problemática desde el punto de vista de la investigadora, es posible que los resultados obtenidos de este estudio posibiliten a futuro, realizar proyectos en esas latitudes.

Se invitó a participar a 27 expertos de: Argentina(1), Brasil (4), Chile (12), Colombia (2), Cuba (2), España (5) y Perú (1). Aceptaron participar 26, uno de ellos se disculpó y fue reemplazado por otro de su mismo país.

Se elaboró la primera ronda de preguntas y se consultó a otros expertos que no participarían en el panel. Con las recomendaciones dadas por éstos se elaboró el primer protocolo definitivo y fue enviada la primera ronda de preguntas a los 27 expertos.

El contacto, tanto para la selección de expertos, la validación de las preguntas, como las rondas de consultas, fue realizado por correo electrónico. La validación fue efectuada enviando el primer cuestionario a 4 profesionales cualificados de distintos países que no participarían en el panel, ellos dieron su opinión sobre la estructura de las preguntas y se corrigieron especialmente algunos términos que pudiesen resultar ambiguos. Se dispuso una agenda, para llevar el control de los correos electrónicos de quienes compondrían el panel de expertos. Para el envío de las preguntas se elaboró un archivo Word, que se adjuntó al mensaje de correo (*attachment*). Cada correo fue enviado en forma separada para velar por el anonimato de los participantes. Las respuestas se recibieron en el mismo tipo de archivo. Esto agilizó el intercambio de información. Se dio también como alternativa enviar las respuestas por fax, pero éste medio no se empleó por parte de los expertos.

En esta primera ronda se planteó 7 preguntas abiertas. (Anexo I). Se recibió respuestas de 22 expertos: Argentina(1), Brasil(3), Chile(11), Colombia(1), Cuba(1), España(4) y Perú(1).

Se analizaron estas respuestas y se elaboró un segundo cuestionario, con 7 preguntas coincidentes con los temas de las anteriores, pero ahora con respuestas cerradas y un espacio para observaciones y comentarios. (Anexo I).

De esta segunda ronda se recibieron 21 respuestas. Se realizó el análisis estadístico de ellas y se envió como retroalimentación a los expertos pidiendo su postura final sobre el problema.

El hecho de realizar todo el procedimiento por medios electrónicos, permitió tener un mejor registro del proceso, lo que es de gran importancia en la metodología cualitativa, ya que en conjunto con los resultados nos permite valorizar los contextos.

3.3.2. Grupos de Discusión:

Esta técnica tiene sus orígenes en la entrevista focalizada descrita en los textos de Merton y Colaboradores en 1946 y 1956. Valles (1997) proporciona una detallada evolución y planteamientos de diversos autores al respecto, destacando la cita de Stewart y Shamdasani (1990:10) quien dice que:

“ En el tiempo transcurrido desde el trabajo pionero de Merton, los grupos focalizados se han convertido en una importante herramienta de investigación para científicos sociales.”

Por otra parte Landeta (1999:23) destaca algunos factores que justifican la superioridad del grupo sobre el individuo, como por ejemplo, la posesión de una cuantía superior de recursos, ya que *“en un grupo se acumulan un mayor número de conocimientos, habilidades, experiencias y especialmente, información”*, de esta forma, los resultados pueden ser de mayor calidad. Un segundo factor, sería el de las motivaciones sociales, planteando aquí que la activación de estas necesidades puede contribuir a una mejor aportación individual.

Landeta (1999:23), también destaca que puede haber *“un intercambio positivo de influencias en grupos de conocimientos heterogéneos que contribuye generalmente al mayor rendimiento de la actividad grupal”*. Otra ventaja de trabajar con grupos de discusión la plantea Moore (1990:15-16) al decir que existe *“la posibilidad de integrar en el grupo elementos directamente*

implicados en los problemas que tratan de resolver”, esto es un elemento positivo, ya que la colaboración de los propios interesados, ayuda a comprender mejor la naturaleza del problema.

Una de las razones por la cual se eligió trabajar con grupos de discusión es por ser un proceso de producción de información, que en palabras de Ibañez (1979:261) *“el contexto existencial del discurso del grupo de discusión (la situación de discurso) es un proceso de producción. El discurso del grupo es el producto de una producción, no de una recolección: en el discurso queda memoria de las huellas de ese proceso.”*

En este estudio se realizaron los grupos de discusión en una institución concreta, como es la Universidad de Lleida. Se eligió preferentemente por su accesibilidad para el investigador, porque su Servicio de Bibliotecas y Documentación ha vivido recientemente un proceso de evaluación y además por tratarse de una universidad que está teniendo procesos de modernización en mucha de sus áreas.

3.3.2.1. El proceso.

En la primera parte de la investigación se convocaron tres grupos de discusión en la modalidad de grupos triangulares. Esta técnica ya ha sido utilizada en España, entre otros, por Fernando Conde (1993), quien hace mención a la práctica de grupos triangulares que se realiza desde 1990 en Cimop. Y que su principal objetivo es *“ayudar a abrir el proceso de producción discursiva”*.³ Considera que los grupos triangulares se han mostrado más operativos para la apertura discursiva. El hecho de que estén más allá de lo puramente personal, como podría ser una entrevista en profundidad y por otro lado se distancie un poco de lo social colectivo, como serían las discusiones de grupo propiamente dichas, le proporciona al grupo triangular una mayor

³ Conde menciona dos modalidades: El grupo de discusión propiamente dicho, que él denomina canónico, y el grupo triangular en el que participan tres representantes.

apertura y mayor productividad, aunque aparentemente su perspectiva sea menos representativa.

El trabajo con grupos triangulares en esta investigación tenía como principal objetivo explorar el fenómeno en las tres instancias propuestas para el estudio como son: El personal de las bibliotecas, los estudiantes y los docentes de la universidad, estos dos últimos como usuarios del sistema.

Se elaboró un guión al comienzo de la investigación y que en base a la flexibilidad propia de esta técnica cualitativa se fue modificando, debido a los propios aportes del grupo, o por la información recibida en grupos anteriores, o bien por información recopilada por medio de la técnica Delphi, que se realizó en forma paralela. El investigador que está presente en cada uno de los grupos tiene por función, reunir a los participantes, presentarlos y explicar la temática a discutir, no da su propia opinión, ni modera el grupo, sólo los insta a participar y mantener la discusión, les informa del tiempo que disponen y al cabo de éste, les recuerda que está por finalizar la sesión, pidiéndoles que cierren con una última ronda de opiniones.

El diseño de esta investigación por medio de esta técnica fue el siguiente:

En el grupo triangular de estudiantes participaron dos estudiantes de postgrado y uno de pre-grado, todos mayores de 20 años y que pertenecían a distintas facultades. Se privilegió la participación de estudiantes de postgrado, dado que la biblioteca tiene diversos servicios que son utilizados preferentemente por ellos, la edad se consideró un factor importante, ya que al parecer los estudiantes más jóvenes demoran en conocer y frecuentar la biblioteca como un servicio de información y no sólo como un lugar de estudio, y el hecho que pertenecieran a distintas facultades proporcionaría una visión más global del servicio. La reunión de este grupo se realizó en el mes de diciembre del 2000, con una duración de 45 minutos aproximadamente.

El grupo triangular de profesores estuvo compuesto por profesores de distintas facultades que realizan labores de docencia e investigación, los cuales tenían más de tres años en la universidad. Se pensó que al ser de facultades diferentes tendrían puntos de vistas más amplios al utilizar bibliotecas distintas. El tener más de tres años en la universidad les permitía conocer el proceso de cambio que ha experimentado en los últimos años el Servicio de Bibliotecas y el realizar docencia e investigación significa que han recurrido a ellas en búsquedas de servicios propios de ambas funciones. La reunión se realizó en el mes de febrero del 2001 y su duración fue de 50 minutos.

En el grupo triangular de personal de las bibliotecas, participaron una licenciada en bibliotecología, una diplomada en el área y un ayudante de biblioteca. De esta forma estaban representada los distintos niveles de formación lo que proporcionó una perspectiva más amplias a la hora de analizar las necesidades del personal.

Todas tenían experiencia de más de tres años, lo que se consideró un tiempo suficiente para haber realizado diferentes trabajos en la biblioteca. A esto se agregó que las profesionales trabajaban en facultades diferentes. La reunión se llevó a cabo en el mes de Noviembre 2000 y su duración fue de 50 minutos.

El grupo de discusión propiamente dicho o canónico, se reunió en el mes de Marzo del 2001, una vez que se había obtenido la información de los tres grupos triangulares. Se diseñó la participación de siete personas: Dos estudiantes, dos profesores y tres bibliotecarios. Los cuatro primeros tenían la característica de usuarios.

Los dos estudiantes de pre-grado eran mayores de veinte años, en esta ocasión se optó por estudiantes de pre-grado porque en los grupos triangulares se comprobó que eran éstos los que desconocían gran parte de los servicios de biblioteca, y sería interesante, entonces, el posible diálogo que se plantearía entre ellos y los bibliotecarios, lo que en realidad ocurrió. Se determinó también que uno de ellos, al menos, hubiese trabajado en biblioteca como

becario, de esta forma su conocimiento sobre ella sería mayor. También se determinó que los estudiantes fuesen de diferentes áreas.

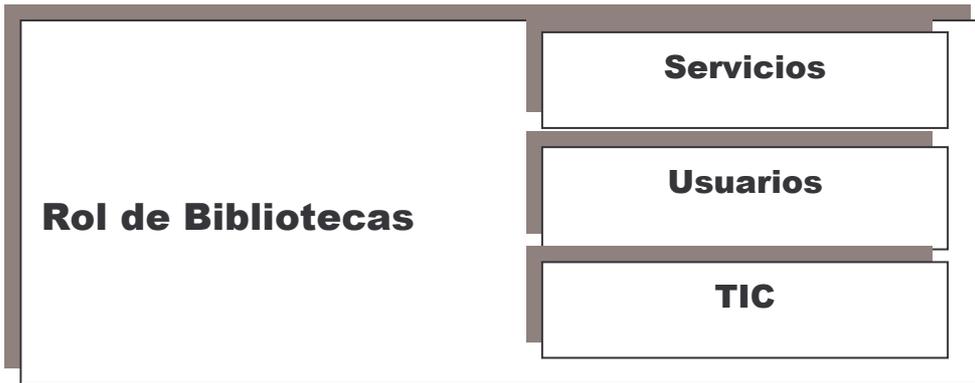
Esta última característica también fue tomada en cuenta para los profesores, con los cuales se consideró también que tuviesen experiencia en docencia e investigación. Uno de los profesores cumplía con la característica de tener más de tres años en la universidad, el otro aunque no cumplía estas características, tenía una buena experiencia en tecnologías de la información, y ésta era una de las temáticas más recurrentes en los grupos triangulares, por tanto se prestaba para incluir esa temática nuevamente.

Los tres bibliotecarios pertenecían al área técnica y de servicios bibliográfico y poseían amplios conocimientos en lo relativo a bibliotecas universitarias. La reunión tuvo una duración de 1 hora aproximadamente.

Cabe destacar la actuación activa y entusiasta de todos los participantes en los distintos grupos, aportando valiosa información en cada uno de ellos. Se puede observar como una característica común, que en los primeros diez minutos las intervenciones se suceden una después de otras, en forma circular, luego se entra a un diálogo más directo entre los participantes y en la última parte hay mayores intervenciones al mismo tiempo e interrupciones de unos a otros.

En todos los grupos al ir terminando la discusión, el intercambio y la participación no decaían. A todos los participantes les pareció un tiempo relativamente corto y bien ajustado debido al clima relajado que se obtuvo y al interés que produjo el tema.

Para el análisis de los resultados se utilizaron cinco categorías compuestas por distintas sub-categorías que permiten acotar los diferentes ítems. La primera de ellas es el Rol de Bibliotecas y se subdivide de la forma siguiente:



Dentro del Rol de Bibliotecas se busca especificar en especial las nuevas funciones determinadas por el cambio, de ahí que sea importante analizarlo desde el punto de vistas de los servicios que otorga la biblioteca, los usuarios que utilizan estos servicios y las TIC que han motivado el cambio en muchas de las funciones.

Para el análisis de los Conflictos, se ha necesitado puntualizar 7 sub-categorías, estas son:



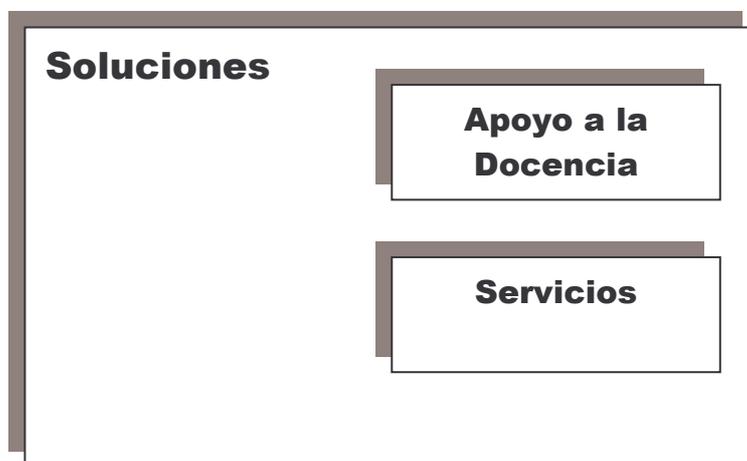
La referencia a las TIC determina la relación de los bibliotecarios y usuarios frente a estos nuevos medios tecnológicos, definiendo principalmente las dificultades que presentan. Luego en Recursos Humanos se plantean los conflictos propios del personal de biblioteca frente a las funciones que deben realizar y la percepción que tienen los usuarios frente a estos problemas.

En la sub-categoría de Usuarios es posible determinar cuales son las dificultades de estos usuarios para utilizar plenamente los servicios que están a su disposición y qué es lo que impide comprender la dimensión más global que posee su biblioteca.

En Docencia se analiza qué obstaculiza el apoyo que debe dar la biblioteca en este sentido, cuál es la percepción de los bibliotecarios y cuál la de los usuarios. Por otro lado, en Investigación también se ven estos dos puntos de vistas, cuál es la percepción desde los bibliotecarios, cuáles son las posibilidades reales de apoyar la investigación y qué problemas afrontan esta función.

Por último, la sub-categoría de Biblioteca – Universidad, determina los problemas en la relación de estas dos entidades, qué provoca su distanciamiento y la percepción de los actores.

La categoría Soluciones, se subdivide en dos sub-categorías:



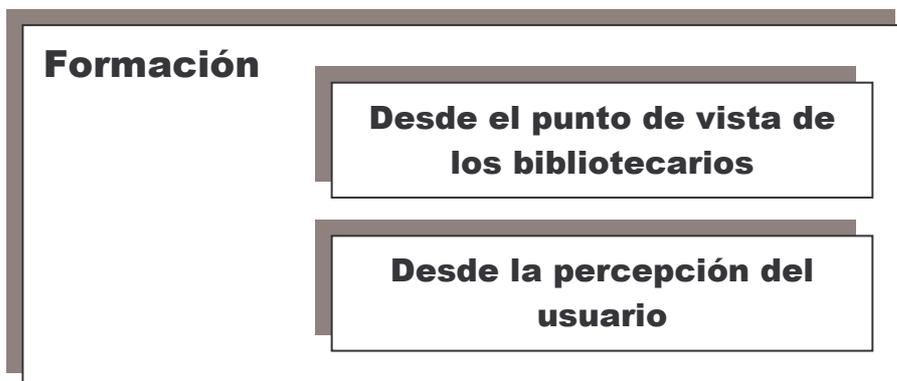
En esta categoría se pretende extraer soluciones dentro del discurso de los participantes y se subdividen en la sub-categoría de Apoyo a la Docencia, por medio de la cual se puede extraer de qué forma es posible mejorar la función de la biblioteca de ser un apoyo efectivo a la labor docente, partiendo de la certeza que esta es una de las funciones principales que tienen todas las bibliotecas universitarias. En la sub-categoría de Servicios, se pueden ver las sugerencias para mejorar los diferentes servicios que posee la biblioteca, principalmente aquellos que los usuarios consideran de mayor importancia.

En Recursos Humanos se determinan dos perspectivas como se esquematiza a continuación:



En esta categoría se centra el análisis en los propios Recursos Humanos, bajo dos perspectivas: Imagen, donde se extraen las opiniones que revelan la autoimagen que tiene el personal de la biblioteca y la imagen que proyectan y que es percibida por los usuarios. En Demandas se determinan cuáles son las principales exigencias que los usuarios realizan a estos Recursos Humanos.

Por último la categoría Formación se analiza desde dos sub-categorías, como se puede ver en el siguiente esquema:



Aquí se analiza la percepción de las necesidades de formación planteadas por los propios interesados y se da cabida también a la visión que tienen los usuarios del servicio respecto a las competencias que debieran tener las personas que trabajan en las bibliotecas.

En el siguiente capítulo se expondrán los resultados obtenidos por medio de la aplicación de estas dos técnicas cualitativas.

Capítulo IV:

Análisis y Discusión de Resultados.

En este capítulo se exponen los resultados de la investigación, analizando los puntos principales y aportando información de autores, de la experiencia de la investigadora y la información obtenida por medio de las técnicas empleadas.

Se describen en primer lugar los resultados obtenidos en el panel de expertos, para luego concretar con el estudio de casos que se realizó en la Universidad de Lleida, donde se emplearon grupos Triangulares y de Discusión.

4.1. Los Expertos buscan el Consenso: Análisis del Proceso y los Resultados del Panel de Expertos.

En una investigación cualitativa se debe tener presente que el proceso de la investigación es tan importante como los resultados obtenidos de ésta, por eso en este trabajo se han cuidado ambos aspectos, y se han considerado importantes todos los pasos realizados, por esa razón se comenzará detallando algunos aspectos del proceso.

Una de las primeras facetas del proceso fue la de elegir los expertos. Se constató la experiencia en el área de cada uno. Luego se procuró que estuviesen motivados por el tema, explicándoles la importancia de la investigación para esta área y las implicancias futuras que podría tener, de esta forma sus aportaciones, serían más relevantes y se aseguraría su participación en las tres rondas.

4.1.1. El proceso.

Se preparó una lista con 27 expertos que cumplieran con las características planteadas por la investigación, es decir, que fueran bibliotecólogos, directores de bibliotecas o docentes con vasta experiencia, académicos de otras áreas que hubiesen participado en proyectos de bibliotecas, e informáticos que reunieran la misma condición que los académicos.

Se tomó contacto con ellos por medio del correo electrónico, las respuestas fueron rápidas y 26 expertos aceptaron participar, uno sólo no podía hacerlo por corresponderle año sabático y fue reemplazado por otro experto de su país. Se les envió a cada uno de ellos un primer mensaje con el cual se les invitaba a participar y se les planteaba los objetivos de la investigación y además de algunos datos sobre el investigador. Algunos de ellos realizaron algunas consultas adicionales, por los que en ese primer momento se intercambiaron gran número de mensajes electrónicos. Se debe decir también, que este medio agiliza enormemente no sólo en cuanto a la velocidad de comunicación, sino también porque facilita el acceso a personas que están muy ocupadas, que ostentan cargos importantes o viajan mucho, como es el caso de la mayoría de los expertos consultados en este estudio.

Es importante destacar, que desde un principio se dejó claro la importancia de comprometerse a participar en las tres rondas previstas en la investigación, y por las respuestas conseguidas, se puede decir que se logró este punto.

La mayor pérdida de respuestas se produjo en la primera ronda, de 27 expertos que recibieron el primer documento de consulta, respondieron 22, se insistió con los 5 restantes, pero aunque prometieron un pronto envío de sus respuestas, esto no se concretó. Una de las razones pudo ser que esta consulta se realizó en el mes de noviembre, esperándose las respuestas hasta fines de diciembre, y estos meses son generalmente de gran carga de trabajo,

especialmente en el continente sudamericano, donde las vacaciones de verano comienzan en el mes de enero.

En la segunda ronda, que se realizó en el mes de marzo, sólo un experto no respondió a la consulta, ni tampoco a los contactos posteriores que se intentaron.

La tercera ronda se realizó en el mes de mayo y fue la que sufrió más problemas de orden tecnológico, aparecieron virus en los ordenadores de algunos expertos, algunos archivos no llegaron completos, también hubo problemas en el servidor donde el investigador recibía los documentos, pero pese a todo estos problemas respondieron los 21 expertos a los cuales se les había enviado la consulta. Hay que destacar que gracias a la motivación que ya tenían los expertos por la temática es que estos problemas técnicos no dañaron ni el contenido ni el potencial de respuestas, ya que ellos mismos insistían en el reenvío de los documentos, cuando no habían llegado en buena forma. Incluso solicitaron un pequeño plazo adicional planteando que no querían quedar fuera de la tercera ronda.

En este aspecto se puede decir que el hecho de haber partido consultando a 27 expertos en una primera ronda, continuar con 22 en la segunda recibiendo 21 respuestas con igual número en la tercera ronda, es un resultado muy satisfactorio en cuanto a la participación de los expertos en la investigación, como se puede ver en el Gráfico 1.

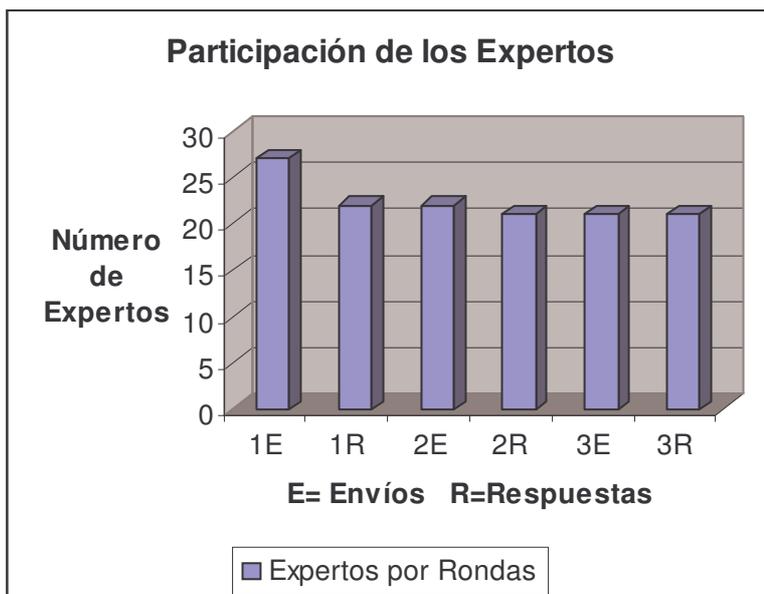


Gráfico 1:

Participación de los expertos. *Las rondas están divididas en Envíos (E) y Respuestas (R)*

Otro aspecto respecto a los expertos es que en una primera ronda se percibió las diferencias de perspectivas en las respuestas de los distintos tipos de expertos, es decir, entre docentes, informáticos y bibliotecarios, pero ya en la segunda, estas diferencias prácticamente no existían, llegando a un gran consenso en la tercera ronda.

Puede indicarse como dificultad el hecho de que se consultara a expertos de habla castellana, portuguesa y catalana. A todos se les envió el mismo protocolo en castellano, y cada uno respondió en su idioma materno. Algunos hicieron algunas consultas para precisar algún término, pero en general, en la medida que avanzaba el proceso esta dificultad quedó zanjada.

Respecto a los países a los cuales pertenecen los expertos, se puede decir que la mayoría de ellos son de Chile, lugar donde se intentarán desarrollar proyectos en base a estos resultados y en segundo lugar España,

por ser el lugar desde donde se realiza el estudio; los demás fueron elegidos principalmente por su relevancia profesional a nivel internacional, y no por el país donde desarrolla su actividad.



Gráfico 2: Expertos por países.

Los que participaron en todo el proceso y los convocados a él

En cuanto a las características de las rondas se puede plantear que la consulta de la primera ronda, radicaba en 7 preguntas abiertas sobre los siguientes temas⁴:

- 1.- Rol de las bibliotecas universitarias.
- 2.- Problemas y/o conflictos de estas bibliotecas.
- 3.- Soluciones posibles a estos problemas.
- 4.- Tipos de recursos humanos de estas bibliotecas.

⁴ Anexo I

5.- Características de esos Recursos Humanos.

6.- Carencias de los Recursos Humanos.

7.- Formación de los Recursos Humanos.

Los 22 expertos que respondieron lo hicieron desde perspectivas diferentes, lo que permitió extraer de los textos, gran cantidad de información, con la cual se elaboró una segunda consulta en la que se conservaron las 7 preguntas iniciales pero se ofrecía en cada una de ellas un gran número de ítems de respuestas extraída de la información dadas por los expertos, solicitando marcar la que considerara más adecuada o bien valorando las respuestas. Dejando siempre un espacio para observaciones y comentarios, lo que permite recoger en mejor forma la opinión del experto.⁵

En algunos ítems había algunos puntos que pudiesen parecer demasiado iguales, pero se quiso respetar los diversos matices que colocaban los expertos, ya que después de esta segunda ronda se realizó un análisis de frecuencias donde estos matices, sí tuvieron importancia.

Como los protocolos los trabajaría el experto probablemente en la pantalla del ordenador, se tuvo cuidado de colocar los encabezados de las preguntas y las instrucciones en color azul, para facilitar su lectura.

Se realizó un análisis de frecuencia a las respuestas de la segunda ronda⁶. Con las de mayor frecuencia se elaboró un tercer documento, en el que siguiendo los siete temas iniciales, se les proporcionó a los expertos los resultados obtenidos y se les pidió la confirmación de ellos o bien propuestas diferentes y comentarios de estos resultados.

⁵ Anexo I.

⁶ Anexo II.

En la segunda ronda ya se puede prever, en los comentarios que, en general los expertos llegarán a un consenso y que sólo habrá diferencias en la jerarquización o valoración de algunas temáticas.

Se encuentran frecuentemente observaciones como estas:

“Creo que todas las alternativas son importantes, pero he señalado las que me parecen más importantes”, en otras se consideraban todas las alternativas aunque se mencionaba que podía parecer una *“utopía”*, pero era a lo que se debía aspirar.

4.1.2. Análisis temático.

Los resultados propiamente tal, se pueden clasificar en las 7 temáticas planteadas anteriormente, aquí se analizarán cada una de ellas por separado, haciendo hincapié en los puntos que las relaciona. Para cada una de ellas, se graficarán los resultados de la tercera ronda y se comentarán las aportaciones más relevantes de las otras rondas.

4.1.2.1. Rol de las bibliotecas universitarias:

Respecto a este tema se le consultó a los expertos: *¿Cómo definiría el rol de las bibliotecas universitarias en una perspectiva de futuro?*

Sobre la base de las respuestas recibidas, se elaboraron 11 ítems que contenían los aspectos más importantes considerados por los expertos. Recibidas las respuestas se realizó el análisis de frecuencia, y se definieron 5 aspectos en los que coincidían la mayoría de los expertos, estos son:

El rol de la biblioteca universitaria podría ser definido en torno a los siguientes puntos:

- 1.- Responsable de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión realizada por las universidades.
- 2.- Gestora de la información (real y virtual) disponible, en beneficio académico y entorno externo.
- 3.- Deben ser parte activa de la organización a la que están adscritas, compartiendo su visión, misión, objetivos, estrategias y políticas.
- 4.- Apoyar los programas y planes de estudio, los proyectos de investigación y la docencia, diversificándose para adaptarse a dichas facetas universitarias.
- 5.- Combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

Se intentó relacionar estos aspectos y se les propuso la siguiente definición del rol:

“La biblioteca universitaria es la entidad gestora de la información real y virtual, adscrita a una institución de educación superior con la que comparte su misión, objetivos, estrategias y políticas. Responsable de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión. Siendo una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, tiene como propósito ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.”

Se les proporcionaron tres alternativas:

- Estoy de acuerdo con la definición.
- Estoy de acuerdo con parte de la definición cambiaría lo siguiente:
- No estoy de acuerdo

Los resultados fueron los siguientes:

- 15 expertos estuvieron plenamente de acuerdo con la definición de roles.
- 6 expertos plantearon pequeñas modificaciones a la propuesta.
- Ninguno marcó la opción “No estoy de acuerdo”



Gráfico 3: Aceptación del rol de las bibliotecas universitarias

Algunas de las modificaciones que se proponen no son determinantes, pero otras colocan la atención sobre aspectos que no han sido plenamente definidos, como por ejemplo:

“ En muchas instituciones de educación superior, las bibliotecas universitarias son la única fuente local disponible. Por ello, su servicio trasciende más allá de la universidad, en el entorno, sirviendo de insumo de información y conocimiento en lo productivo. ¿Esta función está incluida bajo extensión?”

Este experto hace hincapié en la relación Universidad – Empresa, que está desarrollándose en muchas universidades. Su opinión coincide con una tendencia demostrada por varios autores, especialmente brasileños que plantean, la importancia de esta temática, y que aún no se ha trabajado suficientemente, desde las bibliotecas

También este experto preferiría hablar de *“ayudar a los usuarios en el proceso de adquirir, transferir y generar nuevo conocimiento a partir de la información disponible”*, en ésto también aporta precisión a la definición.

Otro experto ve la necesidad de mencionar algunas formas específicas de cómo apoyar este proceso en los usuarios. Ésto es muy interesante, pero requeriría una profundización sobre la temática de los servicios y apoyos a los usuarios y que se apartan de los propósitos de este estudio.

Otras modificaciones propuestas van en la forma de redacción de los puntos ya aceptados, como por ejemplo cambiar el punto que dice “Siendo una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones “ por “ *Siendo una combinación orgánica de recursos humanos, informativos y materiales*”.

No es el objetivo de esta investigación dar una definición única y definitiva, sino más bien indicar los elementos de los cuales se puede intentar definir el rol de la biblioteca, y así los matices pueden ser discutidos por cada institución, ya que siempre habrá características singulares dentro de las diferentes bibliotecas universitarias.

Lo que sí se puede realizar son algunas reflexiones a partir de los resultados obtenidos.

Es innegable que la biblioteca universitaria tiene el sello de la institución a la que pertenece, pero, no se la puede considerar sirviendo sólo a esa comunidad, su labor es más extensa. Las nuevas tecnologías le han abierto las puertas y muchas veces podría llegar más lejos que la misma institución en la que está adscrita.

Consideramos que además de proporcionar la información para sus usuarios puede convertirse en un órgano difusor de la información que se produce al interior de su organización. Esta información muchas veces está dispersa y a pesar de contar con la tecnología para realizar una buena gestión del conocimiento, en la práctica no está funcionando en la mayoría de las universidades, aunque se perfila a la biblioteca como el órgano más adecuado para gestionar gran parte de esta información. Este aspecto no tuvo la cantidad de respuestas suficientes para ser considerado en el documento de la tercera ronda. Sí se mencionó en el ítem siete de la segunda ronda⁷; pero su mayor despliegue lo realizó un experto en la primera ronda de la siguiente forma:

“Se debería garantizar que la producción intelectual de la universidad sea accesible al mundo, incorporarle a la corriente de conocimiento internacional al más alto nivel posible y que deje de ser conocimiento de segunda categoría por no poder difundirse como ha sido el caso hasta ahora.”

Es un punto de vital importancia, pero además hay todo un capital de conocimientos en los propios miembros de la comunidad universitaria, que no ha sido “publicado”, pero que también se debe gestionar. Aunque teóricamente se habla de la importancia de la gestión del conocimiento en las bibliotecas, no se visualiza que sea una preocupación real en estas organizaciones, ni tampoco por parte de las universidades. Pensamos que en una perspectiva de futuro debe tomarse en cuenta, se debe discutir las formas para llevar a cabo esta tarea y se deben trazar caminos concretos para realizarla.

Lo que queda de manifiesto, es la importancia de ayudar al usuario de transformar la información en conocimiento, esto implica un radical cambio de mentalidad de los bibliotecarios y en especial de los encargados de administrar los servicios de información, ya que implicará cambiar la forma en que se

⁷ Además de las funciones tradicionales debe participar en la auditoría informacional de todos los niveles, en la conservación del patrimonio académico, en la generación de productos del conocimiento y en la prestación de servicios con un mayor nivel de valor agregado.

entrega la información o incluso el lenguaje de comunicación entre el bibliotecario y el usuario.

Otra preocupación que queda de manifiesto, es la labor educativa que debe realizar la biblioteca, ésta debe ser más directa y concreta. Muchas veces cuando se habla de apoyar la docencia, se entiende sólo como un aporte secundario y se desconoce las formas en que esta biblioteca puede colaborar con la docencia, ya que su esencia es “educativa”. Lo fue desde su creación como se puede ver en los textos de García Ejarque (1993), siempre se le vio como parte activa de la docencia, principalmente en el siglo XIX, luego se le restó importancia llegando a un proceso de distanciamiento entre la comunidad académica y la biblioteca. (Thompson ,1990). Es este rol educativo que debe recuperarse para aprovechar en su máxima eficacia los recursos informacionales que posee. Si a esto sumamos las nuevas tendencias de la educación en general, tenemos que la biblioteca es el órgano más factible de adecuarse a las nuevas características del entorno universitario.

Otro aspecto que fue mencionado en la primera ronda es la importancia de la biblioteca en la investigación realizada por la universidad, uno de los expertos expresa que:

“Ha sido demasiado vago hablar de bibliotecas universitarias, ya que al menos en nuestros países (latinoamérica), se confunden diferentes aspectos: Tipo de universidad de la que hablamos (universidad docente o universidad de investigación). Nivel al que se refiere el trabajo de la mencionada biblioteca universitaria (pregrado, postgrado, investigación). No veo un solo tipo de “biblioteca universitaria” sino que varios tipos..... Veo a la biblioteca universitaria de apoyo a la investigación, como un eslabón más de una cadena de comunicación, que reúne procesa, reelabora y valida datos, información y conocimiento. Hay además un quehacer universitario que cambia radicalmente y esto produce también un cambio radical en la institución llamada biblioteca.”

Puede verse que las universidades, al definir su misión incluyen la docencia, la investigación y la extensión prácticamente en la totalidad de los casos, aunque las prioridades que se les da son diferentes. Pienso que la

biblioteca universitaria, para apoyar la investigación, tiene principalmente dos caminos: colaborar con las líneas de investigación determinadas dentro de la institución, pero de una forma más activa que la que se realiza hoy en día, ya que se desaprovecha los conocimientos de los bibliotecarios, quienes como parte de un equipo de investigación, podría ser un elemento que proporcione perspectivas diferentes, aporte conocimiento y agilice algunos procesos de obtención de información. Otra forma es ayudar en la formación de nuevos investigadores, labor que ya debe realizarse en el pre-grado. Aquí la biblioteca y el bibliotecario tienen una importante labor mostrándole las técnicas de búsqueda de información, los recursos informacionales de que dispone y en general introducirlo al mundo de la información.

4.1.2.2. Principales problemas de la biblioteca universitaria.

La segunda temática consultada, fue sobre los principales problemas que deberán enfrentar las bibliotecas universitarias. También se partió con una pregunta abierta solicitando que se plantearan cuáles serían los 5 problemas y/o conflictos futuros en estas bibliotecas.

Se solicitó sólo cinco, como una forma de limitar las respuestas intentando que cada uno buscara aquellos problemas que consideraba más relevantes. De las respuestas de la primera ronda se elaboró una segunda consulta con 20 ítems, respetando la redacción original en que cada experto había expresado su idea. No había una jerarquización previa, sino que a ellos se les solicitaba valorar de la siguiente forma:

0= no importante

1= Importante

2= Importante y urgente de resolver

Al realizar el análisis de frecuencia de la segunda ronda se obtuvo el siguiente resultado, el cual fue enviado a los expertos en la tercera ronda:

Importantes y urgentes de resolver:

- 1.- Recursos Humanos en número insuficiente y con capacitación inadecuada a las demandas actuales.
- 2.- Dificultad de enfrentar los cambios y administrarlos en una época de radicales transformaciones no sólo tecnológicas, sino además sociales, educacionales y de valores.
- 3.- Recursos Financieros difíciles de obtener y no proporcional a las necesidades, especialmente por los cambios tecnológicos.
- 4.- Falta de infraestructura tecnológica.
- 5.- Necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información.

Importantes:

- 1.- No tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.
- 2.- Poca agilidad para adaptarse a las circunstancias del medio académico.
- 3.- Falta de participación de los responsables de bibliotecas en los órganos colegiados de la administración superior.
- 4.- Construcción de Sistemas de Información ajenos a las peculiaridades de la clientela.⁸
- 5.- Exceso de Información versus carencia de información.

⁸ El investigador utilizará el termino usuario en este estudio, se ha dejado el de "clientela" para respetar la redacción original del experto.

No fueron considerados como problemas comunes de las bibliotecas universitarias, los siguientes ítems:

- Trabajar en estructuras jerárquicas que no permiten el desarrollo de las personas.
- Malos hábitos relacionales.
- Poderes contrarios al cambio.

La respuesta de los expertos antes estos resultados fue:

- Estoy de acuerdo con los resultados. = 18 expertos
- No estoy de acuerdo con los resultados y propongo los cambios siguientes: = 3 expertos.



Gráfico 4: El 86% acepta los resultados sobre los problemas en las bibliotecas.

Respecto a este punto encontramos algunos comentarios de los expertos que complementan los ítems, algunos de éstos los siguientes:

“ Entre los problemas urgentes tal vez sea adecuado mencionar que la falta de infraestructura tecnológica generalmente es consecuencia de los recursos financieros difíciles de obtener”.

Sin duda la mayoría de las veces hay una relación secuencial entre la falta de recursos y la deficiencia tecnológica, pero es necesario que se establezcan además como problemas por separados ya que muchas veces, a pesar de no tener los recursos financieros de la propia institución hay otras formas de conseguir la tecnología que se necesita.

Otro experto plantea sobre el tema de infraestructura tecnológica que:

“La falta de infraestructura tecnológica, no sólo dentro del campus o la biblioteca, sino para proyectarse fuera, es decir ser un apoyo real a la educación a distancia y a los retos de la educación actual, proporcionando las facilidades que la educación moderna exige.”

Este es un punto importante que se tomará en cuenta más adelante cuando se analice la temática de formación.

Sobre las modificaciones propuestas hay algunas muy interesantes que se debe tener en cuenta como las siguientes:

“ Estoy de acuerdo con casi todos los resultados, pero creo que aunque es importante cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información, no lo considero un problema importante y urgente de resolver. Por otro lado, creo que en general nos estamos olvidando de los usuarios. Si en la definición hemos afirmado que el propósito de la biblioteca es “ayudar a sus usuarios...”, tendríamos que considerar como un problema importante urgente de resolver el que se construyan sistemas de información ajenos a las peculiaridades de dichos usuarios, pues estas bibliotecas tienen que ir dirigidas precisamente a los usuarios que estudian, trabajan, investigan, etc., Por todo ello pienso que este sería un buen momento de tener en cuenta al usuario y a sus necesidades de información. Según todo lo anterior, y pese a que “los números o las frecuencias en las respuestas hablan” sobre lo que pensamos, yo pondría el aspecto de los usuarios como un problema importante y urgente de resolver, mientras el cambio de mentalidad lo consideraría sólo importante.”

Otro experto también considera que lo del cambio de mentalidad no es tan importante, y él propone cambiarlo por el ítem de:

“No tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.”

Por tanto, tal vez sería conveniente incorporar los dos aspectos planteados por los expertos como importantes y urgentes de resolver.

Así los resultados obtenidos se pueden concretar en los siguientes puntos:

Importantes y urgentes de resolver:

- Recursos Humanos en número insuficiente y con capacitación inadecuada a las demandas actuales.
- Dificultad de enfrentar los cambios y administrarlos en una época de radicales transformaciones no sólo tecnológicas, sino además sociales, educacionales y de valores.
- Recursos Financieros difíciles de obtener y no proporcional a las necesidades, especialmente por los cambios tecnológicos.
- **Falta de infraestructura tecnológica.**
- No tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.
- Construcción de Sistemas de Información ajenos a las peculiaridades de la clientela.
- Necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información.

Importantes:

- Poca agilidad para adaptarse a las circunstancias del medio académico.
- Falta de participación de los responsables de bibliotecas en los órganos colegiados de la administración superior.
- Exceso de Información versus carencia de información.

El hecho que se considere el tema de los recursos humanos como el más relevante, es muy importante para la investigación. Se plantea que son

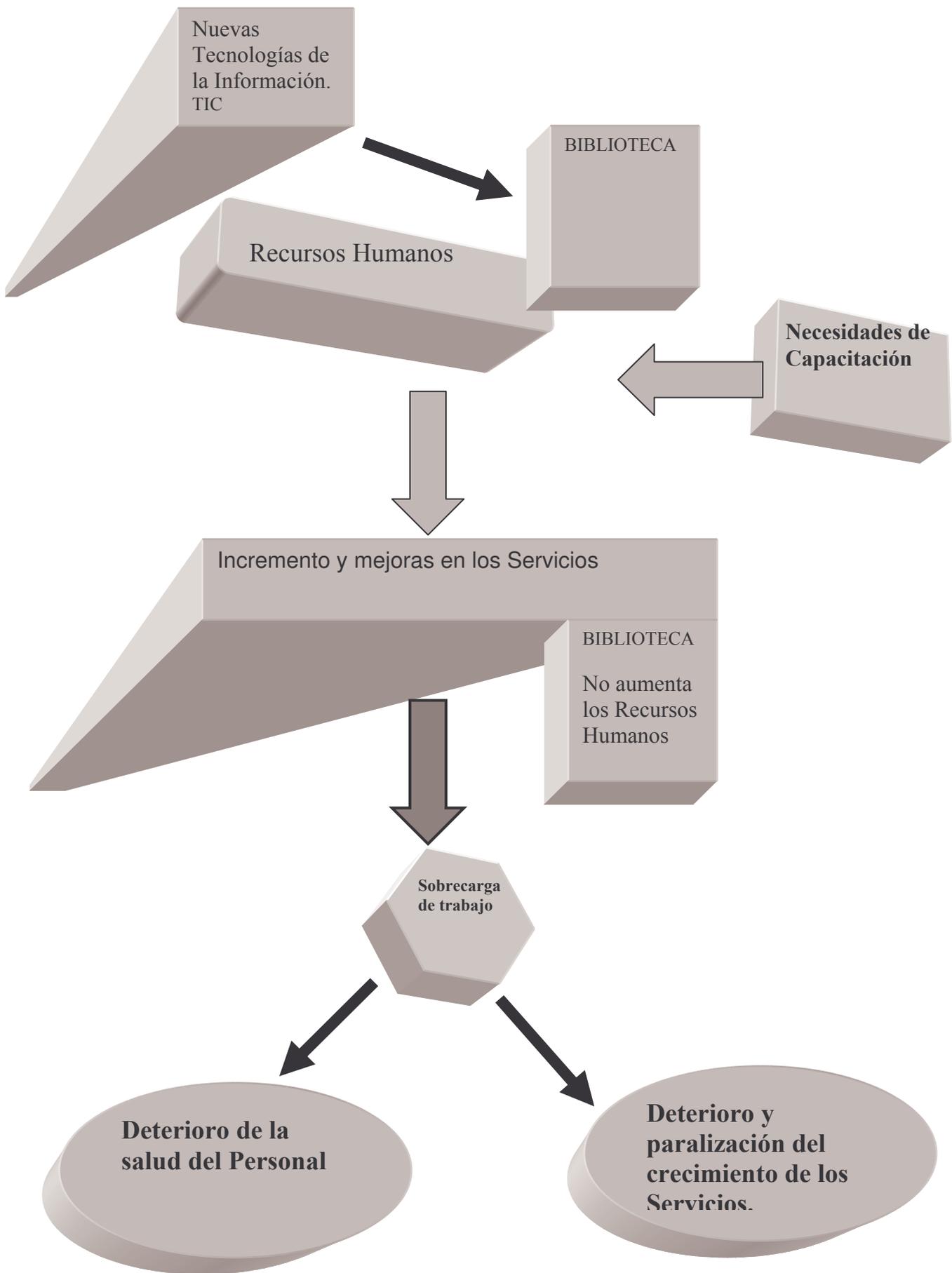
insuficientes y que su capacitación es inadecuada para las demandas de las bibliotecas. En esto coinciden todos los expertos. Se debe recalcar que, esto sucede, a pesar de que la mayoría de las instituciones realizan serios intentos para paliar este problema.

Este punto se desarrollará especialmente al hablar más adelante de los Recursos Humanos y su Formación. Pero se debe destacar que, en muchas universidades se cree que con el hecho de proporcionarles a las bibliotecas tecnologías, éstas debieran disminuir o a lo más mantener la cantidad de recursos humanos de su unidad; pero no se tiene en cuenta que precisamente con esta tecnología mejorarán y aumentarán los servicios, a raíz de esto proliferarán las demandas de los usuarios y la petición de aumentar los días y horarios de atención de la biblioteca.

Esto lleva, muchas veces, a trabajar con el personal mínimo, por lo que los servicios se resienten, pero lo que es peor, según nuestra opinión, las personas que laboran en estas condiciones aumentan la carga de trabajo y con ello el estrés, lo que puede llevar a perder también la motivación por su quehacer (Gómez H.,1998).

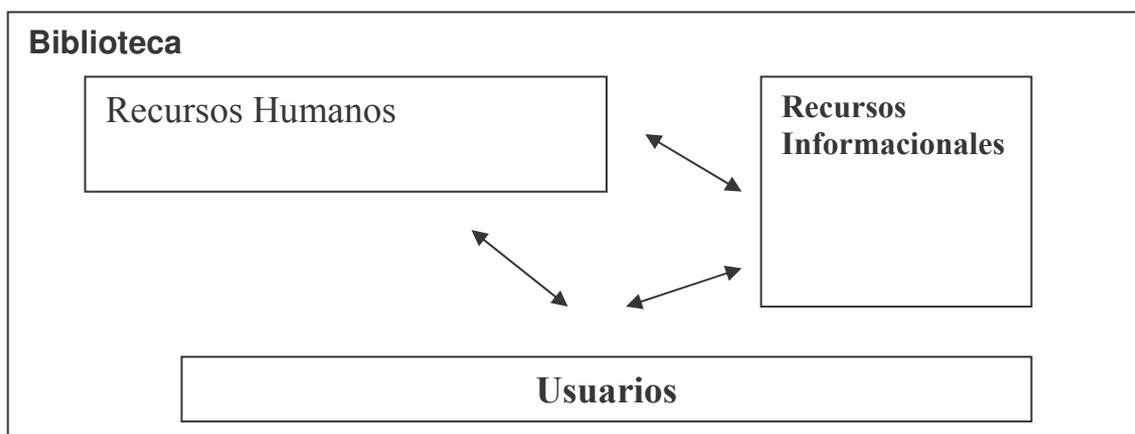
Este problema es de difícil comprensión para las autoridades gestoras en las instituciones de Educación Superior, ya que como no se observa este problema, debido al interés del personal de biblioteca por mantener un buen servicio, no parece urgente de resolver y muchas veces no se expone aportando información suficiente.

En el siguiente esquema se puede ver este fenómeno que es muy usual en las bibliotecas universitarias, tanto en España como en Latinoamérica.



Podríamos unir a este problema, otro destacado por los expertos, a saber “no tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.” Es de suma importancia la relación universidad – biblioteca. Ya hemos explicado que se ha producido un divorcio que hay que corregir. (Thompson, 1990). Muchas veces los cambios en las bibliotecas son más rápidos que en la universidad en general, dependiendo de las políticas de la universidad, de los recursos con los que cuente y de los recursos humanos de que dispone. Pero en otras instituciones el fenómeno es el contrario. Mientras la universidad crece y se moderniza, no se destina a la biblioteca los recursos necesarios para acompañar ese crecimiento, lo que se lamentará después, ya que el hecho de no estimular el crecimiento paulatino de su biblioteca, significará a futuro, destinar mayores recursos materiales y humanos, para que ésta alcance el nivel que se le demanda.

Este problema ocurre, muchas veces, cuando los responsables de las bibliotecas no participan en los órganos colegiados de la administración superior, al no participar en la planificación y conocer de primera mano las metas en las que está trabajando la universidad, no le permite tener la agilidad necesaria, para adaptarse a las circunstancias del medio académico.



En este esquema se percibe otro elemento importante: los usuarios, que son el objetivo fundamental de una biblioteca universitaria.

Este usuario es cada vez más difícil de definir. Años atrás podíamos hablar de un usuario real, refiriéndonos a aquel que teníamos identificado

dentro de la biblioteca, y un usuario potencial, para hablar de aquel que aunque pertenecía a la comunidad universitaria no frecuentaba los servicios de la biblioteca, por lo que debíamos ir en su búsqueda.⁹ Sobre la base de esta clasificación es que se realizaron muchos estudios de marketing para algunos servicios o para la biblioteca en general, pero hoy, donde la mayoría de nuestros usuarios pueden ser virtuales, se deben pensar nuevas estrategias para conocerlos y planificar los servicios pertinentes.

Esta es una temática a tener en cuenta, pero no será desarrollada dentro de esta investigación. Es una buena perspectiva de trabajo académico futuro.

Otros de los puntos planteados por los expertos, es la necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios, en la forma de acceder a la información.

Sabemos que los cambios de mentalidad son lentos, y que pueden concretarse por medio de la educación. En el caso de los bibliotecarios ayudará también la posibilidad de ver realidades nuevas, visitar bibliotecas mejor dotadas, participar en encuentros de profesionales, permitir un real intercambio entre generaciones nuevas de profesionales con las de mayor experiencia.

Lo importante es tener claro que existe la necesidad de este cambio y que las instituciones universitarias, las organizaciones profesionales y los propios directivos de las bibliotecas, deben ser los que planifiquen programas que lleven a cabo estos objetivos.

Si los recursos humanos de las bibliotecas logran este cambio de mentalidad, ellos mismos motivarán el cambio en los usuarios, por medio de los programas de "educación de usuarios" que se desarrollan en la totalidad de las bibliotecas. Este tema también abre grandes perspectivas de debate, pero no se profundizará en esta investigación.

⁹ Matus et al (1994)

4.1.2.3. Soluciones a los problemas:

La tercera temática trata de posibles soluciones a los problemas planteados.

Con el mismo procedimiento anterior, se les proporcionó en la segunda ronda una lista de 31 posibles soluciones, extraídas de la opinión de los expertos. Luego que marcaron las que consideraron más pertinentes, se redujo a 12.

En la tercera ronda se les remitieron estos 12 ítems y se les solicitó que marcarán una de estas opciones:

- Estoy de acuerdo con los resultados.
- No estoy de acuerdo con los resultados y propongo los siguientes cambios:
- Otras sugerencias y comentarios:

El resultado fue el siguiente:

20 expertos marcaron la opción “Estoy de acuerdo con los resultados”
1 experto marcó “No estoy de acuerdo”

Estos resultados se pueden expresar en el siguiente gráfico:

Gráfico 5: El 95% está de acuerdo con las 12 soluciones propuestas.



En realidad el porcentaje de acuerdo es mayor, es decir el 100%, porque el experto que no está de acuerdo sólo propone un cambio en la posición, planteando que “ Preparar al personal de biblioteca en la profundización del

dominio del inglés y sus habilidades en el uso de la tecnología y gestión de información”, debiera ubicarse en el 5º lugar.

Otro experto aporta el siguiente comentario:

“Se debe poner énfasis – en nuestro país ¹⁰– en la nueva formación profesional, motivándoles a seguir estudios de especialización y post-gradados. En lo inmediato poner rigor en la selección de personal acorde no sólo a la tarea específica a realizar, sino en el capital intelectual y de sobremanera en el capital social, a fin de lograr equipos homogéneos en cultura e intereses. Hay estudio que demuestran que las personas en ambiente de trabajo grato, se sienten mejor y son más productivas. Esto también es cierto con buenos y dignos sueldos. Cosa que no se debe olvidar que en nuestros países¹¹ no es tan normal.”

Por lo tanto, las 12 posibles soluciones son las siguientes:

Soluciones propuestas:

- 1.- Invertir recursos en fomentar el perfeccionamiento de los recursos humanos y motivar los equipos de trabajo.
- 2.- Formar equipos interdisciplinarios capaces de manejar información y sus contenidos.
- 3.- Combinar conocimientos de gestión de información, nuevas tecnologías y sistemas de acceso de procesos de organización del conocimiento.
- 4.- Mejorar la formación de Profesionales futuros y actuales mediante el reforzamiento del currículum académico de las universidades y de la capacitación permanente.
- 5.- Preparar al personal de biblioteca en la profundización del dominio del inglés y sus habilidades en el uso de la tecnología y gestión de información.
- 6.- Fortalecer las alianzas fuera y dentro de la Institución.
- 7.- Potenciar una mayor interacción con los docentes e investigadores para que los responsables de las bibliotecas puedan adaptar sus servicios y colecciones.
- 8.- Orientación de recursos y servicios en función del usuario, sus demandas y necesidades.
- 9.- Administración eficiente de los recursos.

¹⁰ Se refiere a Chile.

¹¹ Se refiere a Latinoamérica.

10.- Realizar evaluaciones (internas/externas) en forma sistemática.

11.- Obtener recursos adecuados vía postulación a proyectos de financiamiento externo.

12.- Desarrollar al personal para actuar en base a flexibilidad, creatividad y productividad.

Cabe ahora debatir la forma en que se pueden llevar a cabo la puesta en marcha de alguna o todas estas soluciones propuestas, pero esta tarea les pertenece a cada organización y serán sus profesionales lo que deberán planificar las formas y los tiempos para hacerlas operativas.

Los puntos referentes a la formación de los recursos humanos son de gran importancia para esta investigación, por tanto se retomarán y se profundizarán en ellos más adelante.

4.1.2.4. Tipos de recursos humanos:

Esta es la temática que resultó más difícil de definir y de llegar a un consenso. Pensamos que se debió especialmente a que el tipo de recursos humanos depende de las características de la biblioteca universitaria en particular.

Planteamos anteriormente que hay muchos tipos de bibliotecas universitarias, pero a pesar de esto se logró definir sus grandes roles, sus problemas principales e incluso se aportaron posibles soluciones. Pero al hablar de tipos de recursos humanos, sólo se puede generalizar respecto a algunos, pero la necesidad real, sólo se podrá analizar desde la perspectiva de una biblioteca en concreto.

Los expertos aportaron dos tipos de recursos humanos, los propios de la biblioteca y los posibles equipos externos, o grupos de profesionales con los que se podría realizar un trabajo interdisciplinario. Sólo se consigue consenso en el primer punto.

En la segunda ronda se les proponen los siguientes datos extraídos de sus propias opiniones de la ronda anterior:

1.- Propios de la biblioteca:

- Bibliotecólogos (as) o Especialistas en Ciencia de la Información. (Preferentemente con grados académicos).
- Especialistas en temas específicos.
- Técnicos en Bibliotecología.
- Informáticos para labores de apoyo en Hardware y Software.
- Personal de Secretaría.
- Restauradores / encuadernadores.
- Digitadores
- Auxiliares especializados para tareas administrativas.

Para Los Españoles el personal se divide en:

- Facultativos
- Ayudantes de Bibliotecas
- Auxiliares de bibliotecas

2.- Equipos de trabajo interdisciplinario:

- Psicólogos Pedagogos Periodistas

3.- Asesorías de equipos externos, para proyectos específicos

- Arquitectos, Ingenieros, Diseñadores, Semióticos o lingüistas, abogados, economistas, etc....

Observaciones y Comentarios:

A las respuestas de esta proposición se le realizó un análisis de frecuencia y el resultado fue el siguiente:

Bibliotecarios	21
Informáticos	21
Auxiliares	19
Personal de Secretaría	17
Técnicos en Bibliotecas	15
Especialistas	11
Restauradores/encuadernad.	10
Digitadores	8

Expresado en un gráfico podemos expresarlo de la siguiente forma:

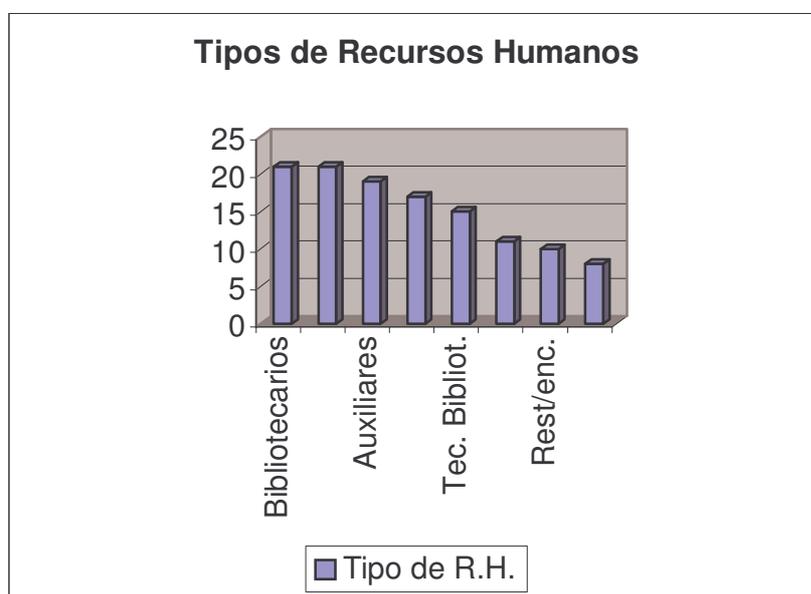


Gráfico 6: Tipos de recursos humanos propios de las bibliotecas, según la opinión de los expertos.

Respecto a la división que se realiza en las bibliotecas españolas entre: Facultativos, Ayudantes de Biblioteca y Auxiliares de Biblioteca, no contribuyó a

un lenguaje común respecto a esta temática. Ya que se ve según las funciones que desempeña y no en cuanto a los profesionales necesarios. Se proponía equipos de trabajo interdisciplinario con: Psicólogos, Pedagogos, Periodistas. Y asesorías de equipos externos, para proyectos específicos de: Arquitectos, Ingenieros, Diseñadores, Semióticos o Lingüistas, Abogados, Economistas, etc....

En relación a la 2ª ronda, se les envió a los expertos la siguiente información:

1.- Recursos humanos mínimos propios de la biblioteca:

- Bibliotecólogos (as) o Especialistas en Ciencia de la Información. (Preferentemente con grados académicos).
- Informáticos para labores de apoyo en Hardware y Software.
- Auxiliares especializados para tareas administrativas.
- Personal de Secretaría.
- Técnicos en Bibliotecología.

2.- Referente a los equipos externos, se consideró principalmente a los siguientes profesionales:

- Pedagogos
- Diseñadores
- Ingenieros

Respecto a estos resultados, opine:

- () 1.- Estoy de acuerdo con los resultados
() 2.- No estoy plenamente de acuerdo y propongo lo siguiente:

A ésto respondieron:

1.- Estoy de acuerdo = 12 2.- No estoy de acuerdo = 9
--

Y gráficamente se representa así:

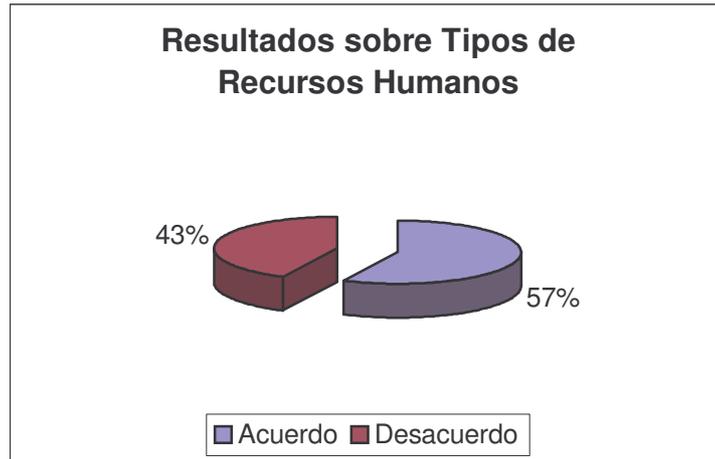


Gráfico 7:
Se visualiza que no hay consenso sobre los tipos de recursos humanos.

Las propuestas de los expertos van principalmente en el sentido de lo interdisciplinario, como por ejemplo:

“Creo en los equipos interdisciplinarios para poder hacer lo propuesto como misión. Los bibliotecarios solos es difícil que lo logren todo.”

O un aspecto aún más concreto como:

“No creo que los equipos externos tengan que estar formados por dichos profesionales. ¿Qué pueden hacer concretamente estos en una biblioteca universitaria de Medicina o Biología?. La formación curricular de los profesionales que ayuden o asesoren a la biblioteca y que formen parte de equipos externos deberá estar en función de la especialidad de la biblioteca.”

Otro experto justifica el no estar de acuerdo con los resultados con los siguientes fundamentos:

“Dependerá absolutamente de qué información se procese, que área del conocimiento se gestione, cuál el lenguaje especializado que se use. En una universidad, dependerá además de las carreras que se impartan.

Obviamente, los que siempre deberán estar en ese equipo, son los profesionales que recuperan la información y esa profesión es la Bibliotecología. No conozco otro profesional capaz de volcar

lenguajes naturales en variados soportes, a lenguajes documentales, aún pasando por el limitado lenguaje electrónico para aprovechar las TIC¹² y volver esa información que es conocimiento (en un tiempo y espacio) a la comunidad y sociedad, agregándola a la cultura y retroalimentándola. Si la información no se procesa no pasa a ser conocimiento.

Mi propuesta es: Equipos multidisciplinarios unidos en el interés común de recuperar información para transformarla en conocimiento en una línea determinada con una misión y objetivo definido para un grupo perfilado de la sociedad o comunidad.”

Se ve claramente, que el acento se coloca en las muchas diferencias que existen entre las bibliotecas, pero se destaca también que es imposible realizar la labor si el apoyo de un equipo interdisciplinario.

Otro experto insiste en que agregaría periodistas a los equipos externos, en virtud de la importancia de la comunicación entre los bibliotecarios y su comunidad. Ello facilitará dicha labor y sería un interesante complemento.

También hay algunas propuestas muy concretas, como por ejemplo:

“Recursos mínimos: Bibliotecólogos y/o científicos de la información, documentalistas (personas con otra profesión con estudios en Bibliotecología) y Archiveros, Todos con grado universitario, y si es posible post-grado (maestría, curso de especialización, etc..)

Informáticos: (no técnicos para apoyo de hardware y software) sino asesores, con igual nivel que los bibliotecólogos para el desarrollo conjunto de sistemas, en el que además intervendrán analistas de sistemas, psicólogos y especialistas en gestión del conocimiento”

Por otro lado, dos expertos exponen, que no les parece clara la lista de los profesionales externos, lo que se suma a apreciar que el punto de conflicto está preferentemente en este aspecto.

Una última propuesta interesante la efectúa un experto al plantear que:

“ Entre los equipos externos agregaría. Expertos en diseño instruccional y en educación a distancia”

¹² TIC = Tecnologías de Información y Comunicación.

Con esto se pone nuevamente énfasis en el aspecto educativo de la biblioteca, y es sin duda un punto en el que se deberá profundizar más adelante.

A pesar de que no se logró consenso en los ítems en general, en el punto en que hay pleno acuerdo de que se deben contar con bibliotecólogos o profesionales afines, - ya que hay denominaciones diferentes según los países - y también con informáticos, que formen parte de la biblioteca. Porque aunque es necesario que en la formación de los bibliotecarios¹³ se acentúe la formación en el área de las TIC, a éstos no se les puede exigir un conocimiento tan extenso en el área, como un informático, sino más bien, su mayor conocimiento de las tecnologías les brindará a los bibliotecarios la posibilidad de un mejor entendimiento con los informáticos, para lograr sistemas más eficientes y amigables para los usuarios. También hay acuerdo con que se debe contar con personal de apoyo, como auxiliares especializados en tareas administrativas y personal de secretaría.

Sobre los equipos interdisciplinarios, también hay consenso en que son necesarios, pero su configuración debe ser determinada según las características de la biblioteca en que se está planificando.

4.1.2.5. Características de los recursos humanos.

Se preguntó a los expertos sobre ¿cuáles serían, a su entender, las características propias de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias.

Durante la primera ronda aportaron una gran cantidad de características, que fueron listadas en 23 puntos, para ser consultados en una segunda. Estos son los siguientes:

- 1.- Capacidad de trabajo en equipo
- 2.- Ética profesional
- 3.- Con preocupación por el desarrollo personal
- 4.- Sólida formación
- 5.- Actualización permanente de conocimientos.
- 6.- Disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios.
- 7.- Que asuma naturalmente responsabilidades.
- 8.- Que sepa escuchar y comunicarse.

¹³ Con el propósito de normalizar, cuando se use el término Bibliotecarios, se incluye sus diversas denominaciones como: bibliotecólogos, bibliotecónomos, bibliotecarios documentalistas, científicos de la información, etc.

- 9.- Innovadores.
- 10.- Con liderazgo
- 11.- Con motivación y compromiso.
- 12.- Con visión de futuro.
- 13.- Con idoneidad.
- 14.- Con conocimientos de las nuevas tecnologías de información.
- 15.- Con aptitud y actitud hacia lo cultural.
- 16.- Que posea un buen uso del lenguaje.
- 17.- Que tenga espíritu de servicio.
- 18.- Que posea iniciativa.
- 19.- Que tenga interés por las personas.
- 20.- Con conocimiento de lenguas extranjeras.
- 21.- Con cultura general.
- 22.- Que posea flexibilidad.
- 23.- Que estén integrados en la comunidad universitaria.

Después de realizar el análisis de frecuencia a estas respuestas, las características más relevantes serían 8:

- 1.- Capacidad de trabajo en equipo
- 2.- Actualización permanente de conocimientos.
- 3.- Ética profesional
- 4.- Sólida formación.
- 5.- Innovadores.
- 6.- Con conocimientos de las nuevas tecnologías de información.
- 7.- Disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios.
- 8.- Con conocimiento de lenguas extranjeras.

Y con una menor frecuencia y por tanto menos relevantes, los siguientes ítems:

- 1.- Que asuma naturalmente responsabilidades.
- 2.- Que sepa escuchar y comunicarse.
- 3.- Con motivación y compromiso.
- 4.- Que estén integrados en la comunidad universitaria.
- 5.- Con visión de futuro.
- 6.- Que posea iniciativa.

En la tercera ronda se les consultó, si estaban de acuerdo con estos resultados y respondieron lo siguiente:

1.,. Estoy de acuerdo con los resultados. = 14
2.- No estoy plenamente de acuerdo, considero que deben incluirse las siguientes características: =7

Al graficarlo podemos verlo de la siguiente forma:



Gráfico 8: Acuerdo sobre las características de los Recursos Humanos.

A pesar que parece un alto porcentaje que no está de acuerdo con los resultados, al revisar los comentarios a las preguntas nos damos cuenta que no hay, prácticamente, modificaciones a las características, sino más bien al orden en que ellas se encuentran. Y como el objetivo de este trabajo es descubrir las características principales, no jerarquizarlas, el orden no tiene mayor importancia.

La mayoría de los expertos insiste en dos características, que son “con motivación y compromiso” y “que sepa escuchar y comunicarse”. Otro experto insiste en la importancia “que asuma naturalmente responsabilidades” y que “tenga visión de futuro”.

Las aportaciones que se apartan de estas características son:

“Debería considerarse el buen trato con los usuarios y sus pares”.

En un sentido diferente, otro experto expone:

“Estimo que el requisito más esencial es la vocación profesional. No lo señalé antes porque aparece como muy obvio, no obstante, en nuestro país¹⁴ un número significativo de jóvenes ingresó a la carrera por ser la más económica y como una opción de movilidad económica y social. Su repercusión ha sido clara en los años 70, 80 y parte de los 90, como resultado de la masificación de la Educación Superior.”

Aunque lo expuesto por este último experto es una realidad, no se ha dado de la misma forma en las distintas universidades en que se dicta la carrera de bibliotecología. Parece ser, que para disminuir este fenómeno, es indispensable mejorar la difusión de esta profesión y motivar convenientemente a los alumnos que la estudian, principalmente en los dos primeros años de la carrera. Algunos esfuerzos realizados en este sentido en la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile, han dado buenos resultados.¹⁵

Por lo tanto, en los resultados definitivos no consideramos importantes el orden en que se encuentran estas características, sino más bien lo relevante es haber conseguido definir un número de ellas que ayuden a elaborar las competencias que deben tener los recursos humanos que necesitan en este tipo de bibliotecas.

En base a la clasificación planteada por Echeverría e Isus (1999), podríamos clasificar estas competencias en: Técnicas, Metodológicas, Participativas y Personales, entendiendo por ellas lo siguiente:

Competencia técnica: Se define como “el saber” en el sentido de tener conocimientos necesarios para desarrollar una labor, saber el camino de cómo lograr un objetivo, saber aprender a aprender.

Competencia Metodológica: Se puede definir como “saber hacer, en el sentido de saber aplicar conocimientos, estar dispuestos al compromiso profesional, en el sentido educativo, se puede decir que consiste en poner en práctica el conocimiento y adaptar los procesos aprendidos al mercado laboral.

¹⁴ Se refiere a Chile.

¹⁵ Matus (1998). “Formación de Líderes”. Ponencia presentada al IV Congreso de Bibliotecología. Iquique. Chile

Competencia participativa: Definido como el “saber estar” y consiste en saber percibir pensamientos, sentimientos, actitudes, saber comportarse, estar dispuesto a entenderse con los demás. En la perspectiva educativa es aprender a vivir juntos, descubrir gradualmente a los otros, participar a través de proyectos comunes.

Competencia personal: En el sentido de “saber ser”, y se concreta teniendo una imagen realista de uno mismo, siendo consecuente con las propias convicciones, asumiendo responsabilidad. Y desde el punto educativo es tener imaginación, creatividad, oportunidad de descubrir y experimentar, conocerse a sí mismo y tener una maduración de la personalidad.

En este esquema los resultados se pueden esquematizar de la siguiente forma:

Competencias Técnicas	Competencias Metodológicas	Competencias Participativas	Competencias Personales
<i>Tener una sólida formación</i>	<i>Ser capaz de trabajar en equipo.</i>	<i>Poseer disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios.</i>	<i>Poseer ética profesional</i>
<i>Poseer conocimientos en las Tecnologías de la Información.</i>	<i>Tener interés por la actualización permanente.</i>	<i>Poder asumir naturalmente responsabilidades</i>	<i>Tener efectiva capacidad de escuchar y comunicarse</i>
<i>Tener conocimientos en Lenguas Extranjeras.</i>	<i>Poseer capacidad de innovar</i>	<i>Tener motivación y compromiso.</i>	<i>Poseer visión de futuro</i>
		<i>Poseer capacidad para integrarse a la comunidad universitaria</i>	<i>Tener iniciativa.</i>

Estos resultados se pueden complementar con el siguiente esquema, basado en lo presentado por la SLA (Special Library Association) y la experiencia del investigador del presente trabajo, quien lo ha adaptado a la realidad de una biblioteca universitaria.

Competencias Técnicas	Competencias Metodológicas	Competencias Participativas	Competencias Personales
<i>Poseer conocimientos avanzados de recursos de información.</i>	<i>Ser capaz de desarrollar planes estratégicos ligados a las metas de su organización</i>	<i>Ser capaz de trabajar con equipos de informáticos, seleccionando software y hardware para los servicios de información.</i>	<i>Tener un efectivo conocimiento de sí mismo y elevada autoestima.</i>
<i>Ser capaz de gestionarlos en base a las características de su organización.</i>	<i>Poder desarrollar planes de marketing de sus recursos de información y de su servicio.</i>	<i>Colaborar con su organización sobre el manejo de la calidad</i>	<i>Espíritu crítico y de superación constante</i>
<i>Poder crear o evaluar Sistemas de Información y/o productos informativos para satisfacer las necesidades de su institución.</i>	<i>Saber comunicar con elementos adecuados la importancia de su servicio a las instancias superiores.</i>	<i>Poder enseñar a sus usuarios la utilización de recursos de información como Internet y otros.</i>	<i>Efectivas habilidades de comunicación y reconocer el valor de comunicarse. Capacidad de ser metódico, lógico y ordenado.</i>
<i>Conocer y usar tecnologías de información y comunicación para adquirir, organizar o diseminar información</i>	<i>Poder desarrollar políticas de Información para su organización.</i>	<i>Participar como miembro de equipos de trabajo para identificar y satisfacer necesidades de información.</i>	<i>Apreciar el trabajo de equipo, saber escuchar y actuar con prontitud e interés.</i>
<i>Poder realizar investigación en busca de soluciones de problemas relacionados con su servicio</i>	<i>Ser capaz de planificar definiendo las prioridades con claridad.</i>		<i>Actuar como líder dentro de su servicio y de su organización.</i>

<p><i>Tener capacidad de gestionar sistema de bibliotecas o Unidades de Información.</i></p>			<p><i>Ser flexible, creativo, positivo y empático.</i></p> <p><i>Ser curioso en busca de nuevas ideas.</i></p>
--	--	--	--

Pensamos que en conjunto estos dos esquemas, aunque no agotan el tema, brindan posibilidades para que los responsables de las bibliotecas universitarias, trabajen las competencias que consideren necesarias para los recursos humanos de su organización, y así puedan definir sus propias competencias de acción, contribuyendo al conjunto de competencias que conforman la totalidad de la profesión. (Echeverría e Isus, 1999).

4.1.2.6. Principales carencias de los Recursos Humanos.

Se comenzó en la primera ronda con una pregunta abierta sobre el tema, de las respuestas recibidas se elaboró una lista separándolas en 3 categorías: Carencias en lo personal, Respeto a otros, y de Formación.

En la primera categoría se integraban 12 ítems, en la segunda, 7 ítems igual que en la tercera. Se consultó a los expertos en la segunda ronda dándoles la posibilidad de las que consideraban más importantes en cada aspecto y de colocar un 0 (cero), en las que consideraban que no eran una carencia de este recurso humano. Y los resultados fueron los siguientes:

Carencias con mayores frecuencias, en orden descendente:

En lo personal:

- 1.- Dificultad de adaptarse a los cambios.
- 2.- Escasa capacidad de comunicación.
- 3.- Poca creatividad
- 4.- Baja autoestima profesional
- 5.- Falta de liderazgo.

*(Es importante destacar que el liderazgo no tuvo una alta frecuencia cuando se determinaron las características del recurso humano)

No fueron consideradas carencias:

- 1.- Falta de modestia frente al conocimiento.
- 2.- Déficit de aspectos de ética profesional.
- 3.- Individualistas

Respecto a otros:

- 1.- Escasa capacidad de diálogo con sus pares para solucionar problemas comunes.
- 2.- Falta de capacidad de participar en la definición de políticas y de adecuar servicios y procesos.
- 3.- Incapacidad de cambiar metodologías.

Y con una menor frecuencia:

- Incapacidad de difundir su rol y la importancia de su quehacer.

No fueron consideradas carencias:

- Manejo de lenguaje muy técnico, que le impide comunicarse con otros profesionales.
- Incapacidad de formar parte en equipos de trabajo que estén definiendo nuevos roles en la universidad.
- Con dificultad para articular con otros niveles de su organización.

De formación:

- 1.- Poca capacidad de investigar en su área y de publicar sus trabajos.
- 2.- Carencia de un proyecto personal para el desarrollo profesional.
- 3.- Poco hábito de lectura, especialmente en lo referente a la literatura profesional.
- 4.- Falta de conocimientos en: Gestión, Tecnologías de la Información, Atención a públicos diferentes.

Se considera que no son carencias de este recurso humano, lo siguiente:

- Reticiencia a la formación permanente.
- Falta de formación específica de asistentes o ayudantes de biblioteca.

Estos resultados les fueron enviados a los expertos en la tercera ronda, donde debían decir si estaban de acuerdo con ellos o no, a lo que respondieron:

- Estoy de acuerdo con los resultados. = 15
- No estoy plenamente de acuerdo y sugiero lo siguiente: = 6

Este resultado se puede graficar de la siguiente forma:

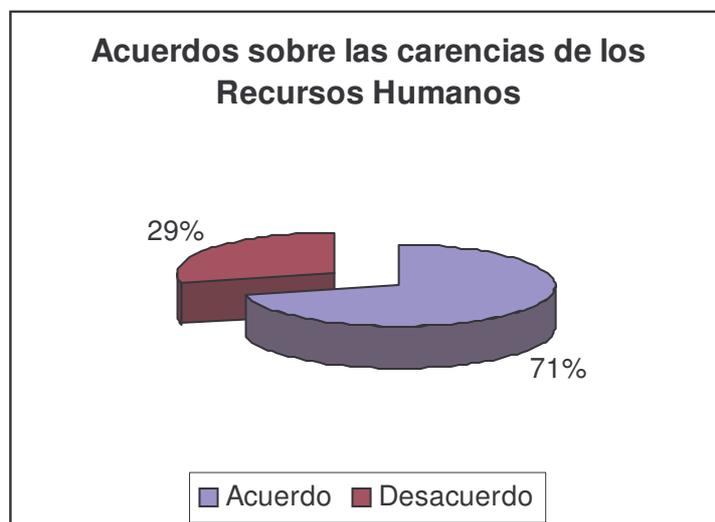


Gráfico 9: Acuerdo sobre las carencias de los Recursos Humanos

Los expertos aportaron además importantes comentarios que justificaban su posición, como los siguientes:

“Sí como es lógico no se considera como características de estos profesionales que tengan capacidad de liderazgo, no debe considerarse como una carencia frecuente de los mismos.”

“Por otro lado, no creo que la baja autoestima profesional sea una carencia importante en estos trabajadores. Este es un aspecto muy personal que puede encontrarse en cualquier profesional. Creo que habría que analizarlo con cuidado.”

“Sí una carencia del apartado formación es la falta de conocimientos en: Gestión, Tecnologías de la Información y Atención a públicos diferentes, no entiendo como no se considera una carencia de estas personas, la formación específica de asistentes o ayudantes de biblioteca. Me parece algo incoherente la situación.”

“Si el personal de las bibliotecas universitarias no tiene la tendencia a la formación permanente, siempre habrá una carencia

de formación específica y se detectará una cierta desactualización en el trabajo de estas personas.”

Estas contradicciones se produjeron en el análisis de frecuencia de este tópico y se les advirtió en una nota a los expertos en la tercera ronda. Al parecer este tópico era de difícil consenso dado las diferencias que se producen en los distintos países. Ya que para algunos la exigencia de capacidad de liderazgo sólo es necesaria para los que administran los servicios, pero hoy se considera el autoliderazgo como un elemento primordial en todos los profesionales, y más que eso es deseable en la mayoría del personal que labora en una organización, porque esto es propio de organizaciones que no tienen una dimensión jerárquica sino más bien horizontal (Ponjuan, 1998, Stuart,1998), tiene estrecha relación con la posibilidad de trabajar en equipo, y la responsabilidad que se comparte en estas tareas.

Aunque teóricamente, la forma de gestionar bibliotecas universitarias está resuelta, en la práctica, aún no se ven cambios sustanciales. Lo que se deja entrever en este punto es que se deben poner en práctica nuevas formas de gestión para contrarrestar algunas de las carencias propuestas, y sobre todo realizar una política muy definida en cuanto a la formación continua del personal.

Respecto a la autoestima, es un problema que se ha estudiado en muchos ámbitos, y que no sólo es propio de este tipo de profesionales, pero sí, se puede decir, que es un problema que ha aumentado, en el último tiempo, por su relación con el entorno social, donde un ambiente más competitivo, con menos respeto por las diferencias personales y con modelos, tanto económicos como sociales, que se apartan de las dimensiones individuales, no ayudan a fortalecer los vínculos personales, ni facilitan el conocimiento de sí mismo, lo que lleva a una imagen propia, muchas veces distorsionada. De aquí que sea un punto a tener en cuenta cuando hablamos de formación.

Esto se confirma con la opinión de otro experto que dice:

“Creo que todo se resume en un problema de formación y educación. Quienes conversan con los académicos en igualdad de condiciones de cultura y conocimientos generales, son respetados y no tienen problemas.”

Se insiste también en el tema de liderazgo, lo que hace prever que este tema debe incorporarse en la discusión:

“Sugiero considerar en primera opción el tema del liderazgo, en las bibliotecas universitarias chilenas, muchas veces, este liderazgo lo ejercen otros profesionales o académicos, con la aprobación y colaboración de los bibliotecarios”

Se refiere principalmente a que algunas bibliotecas universitarias no están dirigidas por bibliotecarios, sino por académicos o especialistas en gestión, los casos que existen en esta situación, no han conseguido solucionar el problema de gestión convenientemente. Tal vez puede deberse a que existen pocos profesionales bibliotecarios con los conocimientos de gestión necesarios para esta labor.

Otro aspecto del problema de formación es expuesto por un experto español cuando dice:

“En España sigue existiendo el problema de falta de formación específica, afortunadamente es cada vez menor, pero sigue existiendo.”

El problema de la formación sigue presente en la opinión de otro experto cuando insiste:

“ Considero como carencia la reticencia a la formación permanente”

Y en una última opinión nos proponen:

“ Considero que los ítems que no fueron considerado carencias, deben registrarse, aunque sea en una categoría con menos frecuencia.”

Se revisó nuevamente el análisis de frecuencia y se decidió a aceptar la sugerencia de este último experto, por lo que se esquematizan los resultados de la siguiente forma:

Principales carencias en lo personal:	Carencias que tuvieron menor frecuencia:
Dificultad de adaptarse a los cambios.	Falta de modestia frente al conocimiento.
Escasa capacidad de comunicación.	Déficit de aspectos de ética profesional.
Poca creatividad	Individualistas
Baja autoestima profesional.	
Falta de liderazgo	
Tabla2:	
Carencias respecto a otros	Carencias con menor frecuencia
Escasa capacidad de diálogo con sus pares para solucionar problemas comunes.	Manejo de lenguaje muy técnico, que le impide comunicarse con otros profesionales
Falta de capacidad de participar en la definición de políticas y de adecuar servicios y procesos.	Incapacidad de formar parte en equipos de trabajo que estén definiendo nuevos roles en la universidad.
Incapacidad de cambiar metodologías	Con dificultad para articular con otros niveles de su organización.
Incapacidad de difundir su rol y la importancia de su quehacer	

Tabla3:

Carencias de Formación	Carencias con menor Frecuencias
Poca capacidad de investigar en su área y de publicar sus trabajos.	Reticencia a la formación permanente.
Carencia de un proyecto personal para el desarrollo profesional.	Falta de formación específica de asistentes o ayudantes de biblioteca.
Poco hábito de lectura, especialmente en lo referente a la literatura profesional.	
Falta de conocimientos en: Gestión, Tecnologías de la Información, Atención a públicos diferentes.	

4.1.2.7. Propuestas de cambio.

En este punto se han centrado las propuestas en torno a dos aspectos:

- La Formación continuada
- La Formación Universitaria de Profesionales

De la consulta abierta realizada a los expertos en la primera ronda, se originaron 14 propuestas sobre la formación continua y 7 respecto a la formación universitaria. Éstas fueron remitidas a los expertos. De sus repuestas se establecieron finalmente las siguientes:

Respecto a la formación continua:

1.- Es necesario instituir una política permanente de formación y desarrollo de los recursos humanos. (Reciclar tanto técnicas como las ideas)

2.- En la formación de los recursos humanos es necesaria la intervención de la propia biblioteca, las asociaciones de profesionales, las escuelas de bibliotecología y el propio interesado.

Algunas sugerencias de cómo hacerlo:

1.- La formación continua deberá tener una evaluación real y posteriormente una aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

2.- Que se desarrollen planes de capacitación interna en que junto con capacitar para el cambio tecnológico se enfatizan aspectos como asertividad, inteligencia emocional, desarrollo personal y comunicación.

3.- Formar equipos interdisciplinarios.

4.- Fomentar eventos para presentar ponencias y trabajos de investigación.

5.- Que haya acciones de forma conjunta para todos los miembros del servicio de biblioteca, aunque pertenezca a grupos o niveles profesionales diferentes. La formación conjunta ayuda a entender que todos ellos tienen un proyecto común; ayuda a diseñar el proyecto y a eliminar susceptibilidades y recelos.

Respecto a la formación universitaria de profesionales.

1.- Recomendar una mayor y mejor formación en las siguientes áreas: gestión y organización del conocimiento, tecnologías de la información, técnicas de investigación, estudios de usuarios con realce en lo educacional y psicológico.

2.- Propiciar programas de post- grado (magister, doctorado) para bibliotecólogos y profesionales de las Ciencias de la Información.

3.- Dar importancia a la ética profesional.

4.- Propiciar la formación de técnicos en bibliotecología para labores intermedias.

Forma de Hacerlo:

1.- Que los estudiantes estén en contacto con los profesionales y las unidades de información desde el primer año.

2.- Fomentar la creatividad, resolución de problemas, capacidad emprendedora.

Al enviarles estos resultados opinaron:

Estoy de acuerdo con los resultados=21
--

Esto significa que en este aspecto se logró pleno consenso. Pero cabe destacar los comentarios que realizaron los expertos, como por ejemplo, la siguiente persona:

“Si el primer apartado respecto a la formación continua ha resultado, según lo que hemos contestado, que “Es necesario instituir una política permanente de formación y desarrollo de los recursos humanos (Reciclar tanto técnicas como las ideas), no entiendo como no lo hemos considerado una carencia del personal de estas bibliotecas. Creo que habría que tenerlo en cuenta.

Por otro lado y ya lo comenté antes, creo que estos resultados deberían ser conocidos pronto, no sólo por las bibliotecas universitarias, con objeto que vean reflejado todos estos aspectos, sino también por aquellas personas que pueden influir en la remodelación de los planes de estudio (decanos, algunos directores de departamentos, etc.), con el objeto de que se pudieran llevar a cabo algunos cambios curriculares que permitieran mejorar la formación universitaria de estos profesionales. Si el curriculum académico no cambia, tampoco lo hará su formación universitaria.

Pese a que entre las posibles soluciones a los problemas planteados (pregunta III), la primera se centra en motivar los equipos de trabajo, creo que en general no hemos considerado al personal de biblioteca como un equipo. Esto es, a la hora de dar las respuestas o de leer los resultados, detecto que no hemos pensado en ellos como un equipo de trabajo, es decir, hemos respondido o planteado las respuestas a las preguntas, desde un punto de vista muy individualista, pensando sólo en “el individuo” o en el “bibliotecario.”

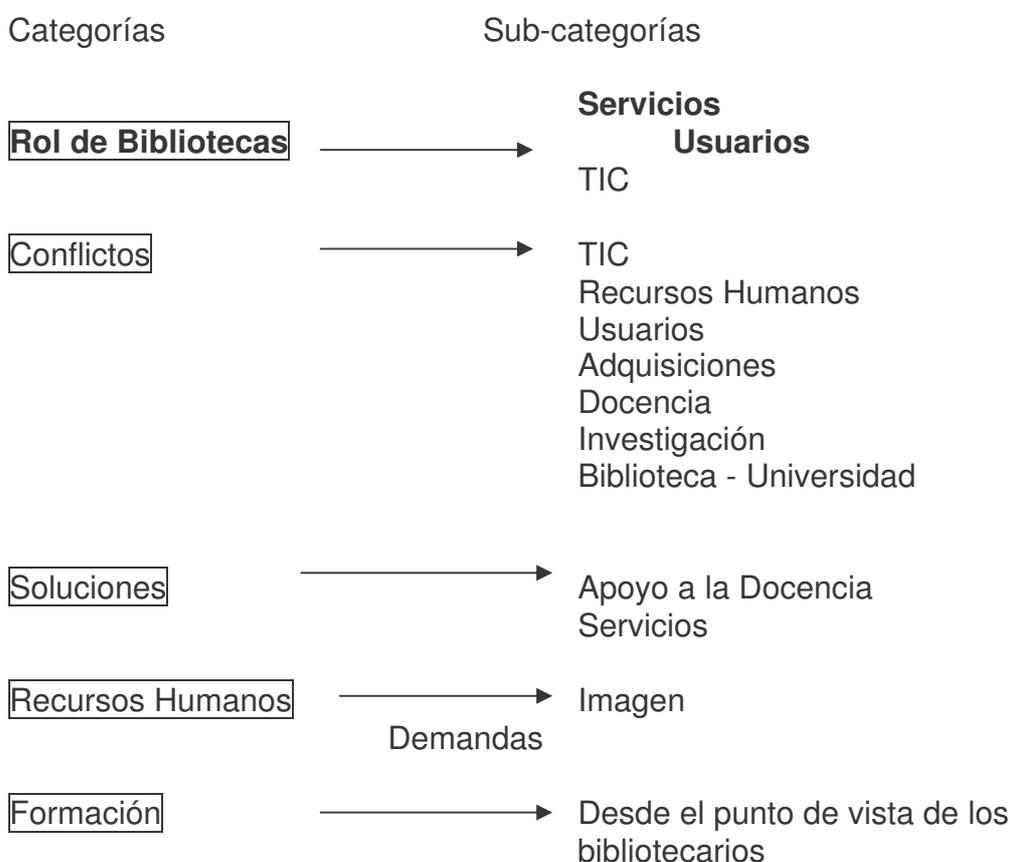
Se desprende de estos resultados, que se sabe que el trabajo en una biblioteca es un trabajo de equipo, pero no siempre se ve a su personal como parte de un equipo. Es decir, que es necesario un cambio al respecto. De todas formas se confirma que la mejor forma de tener los recursos humanos idóneos en una organización, es invirtiendo en su formación. Y esta formación

debe ser continua, oportuna, con una metodología activa, eficaz y de acuerdo a los objetivos de la organización.

4.2. La voz de los actores: Análisis de Resultados de los grupos Triangulares y de Discusión.

La metodología empleada en esta investigación se ha considerado necesaria porque representa una forma de concretizar la temática en cuestión. Para ésto se ha planificado la realización de tres grupos triangulares previos a un grupo de discusión.¹⁶ En el capítulo anterior se han dado los detalles de la forma en que se ha trabajado.

Para el análisis del discurso obtenido de estos grupos se elaboró una serie de cinco categorías, extraídas de los objetivos de la investigación, a las que se especificó sus correspondientes sub- categorías como se puede apreciar en el esquema siguiente:



¹⁶ La constitución de estos grupos se describe en el capítulo III de Metodología.

Los resultados obtenidos se analizarán en atención a las categorías propuestas, desarrollando en el interior de cada una de ellas las sub-categorías correspondientes¹⁷.

4.2.1. Rol de las Bibliotecas Universitarias.

“La biblioteca actual es la asociación de una biblioteca real, que ofrece libre acceso a la documentación básica, y es una biblioteca virtual, pero es importante que las bibliotecas universitarias sean bibliotecas reales y no solamente virtuales o electrónicas, que sean bibliotecas para los estudiantes y para los investigadores” (Lachenaud¹⁸)

Existe la tendencia a pensar que las bibliotecas no deben dejar de cumplir sus funciones tradicionales, tales como el apoyo a la docencia y la investigación, por medio de la gestión de los recursos de información y tecnológicos, pero lo importante es que a estas labores tradicionales se le deben agregar otras nuevas, que den posibilidades renovadas a la utilización de estos recursos. Se analizará estos conceptos dentro de las sub - categorías.

4.2.1.1. Servicios.

Los servicios pueden analizarse desde dos puntos de vista, desde la planificación por parte de los bibliotecarios o de la percepción por parte de los usuarios. Actualmente existen muchas técnicas para su evaluación (Gil Saura, 1995; Nitecki, 1996; Coleman, 1997; De Salvador y Perea, 1999), especialmente desde la perspectiva del usuario, pero la metodología aquí

¹⁷ Como una forma de facilitar la comprensión, se ha creado siglas para identificar los participantes en los diversos discursos. Estas siglas y su significado son las siguientes:

GTB: Grupo Triangular Personal Biblioteca.

GTP : Grupo Triangular de Profesores.

GTE: Grupo Triangular Estudiantes.

**GD: Grupo de Discusión. Se le agrega: E: Estudiante, P: profesores,
B: Bibliotecarios.**

¹⁸ “Les bibliothèques universitaire à la croisée de chemis: entetien avec Jean Phillippe Lachenaud “ (1999) Bulletin des Bibliothèques de France 44(6):51

empleada nos permite acceder a la percepción subjetiva tanto de los bibliotecarios como la de los usuarios (docentes y alumnos).

Todos los servicios tienen gran importancia dentro de una biblioteca universitaria, aunque muchos de ellos son desconocidos para los usuarios principiantes y se deben proponer constantemente sistemas de difusión. No obstante, son conocidos entre los estudiantes y profesores asiduos a la biblioteca y es por medio de estos servicios que definen su percepción sobre la biblioteca universitaria y los cambios que ha experimentado en los últimos años.

La biblioteca universitaria está por tanto ante dos imperativos, ofrecer servicios de calidad y ampliar los servicios introduciendo las nuevas tecnologías, esto se confirma con las siguientes opiniones de las bibliotecarias.

“es importante ofrecer un servicio de calidad, y satisfacer las necesidades del usuario. Tienes que anticiparte a sus necesidades tanto para sus clases, docencia, etc. Procurar tener todo lo que sirve de apoyo a sus programas académicos, estar abierta a sugerencias y posiblemente coordinar toda la oferta de la biblioteca con las necesidades académicas de los profesores y de los alumnos.”(GTB3)

“sigues ofreciendo los servicios tradicionales como es el préstamo, la información bibliográfica más todos los servicios que tú estás pensando que puedas dar mediante las nuevas tecnologías. Vamos ampliando cada vez más los servicios.”(GTB1)

Si nos basamos en los planteamientos de Sridhar (1994) sobre los factores que influyen en el usuario cuando se pone en contacto con una fuente de información, tendríamos que analizar la necesidad que determina la búsqueda de la información, las características del usuario, como la iniciativa, la motivación, las experiencias pasadas, es decir los condicionantes físicos, sociales y psicológicos y por último la fuente que es la existencia, proximidad, accesibilidad, la facilidad de uso y la utilidad percibida de esta fuente de información. Por otro lado, se debe tener en cuenta que *“los cambios que se han producido en estos factores han llevado a que cada vez hay un mayor uso*

de la biblioteca universitaria, aspecto unido a la explosión de la información en las bibliotecas, la introducción de las nuevas tecnologías en la gestión y en la búsqueda de información” (De Salvador y Perea, 1999:220).

Dentro de sus tareas, los bibliotecarios procuran que por medio de los servicios que ofrecen a los usuarios perciban la magnitud de nuevas posibilidades que le suministra la biblioteca.

*“creo que es importante hacer ver a los estudiantes que con los apuntes que les dan en clase no es suficiente, que tienen un servicio que es la biblioteca global de donde pueden sacar muchísima información, donde encuentras en ella todos los servicios. Realmente la universidad no es sólo ir a clases o coger apuntes sino que tienen servicios paralelos y complementarios”.
(GTB2)*

Los bibliotecarios se esfuerzan por realizar un buen trabajo, capaz de trascender las propias fronteras de la universidad y brindar una ayuda efectiva a los estudiantes y profesores. Los alumnos reconocen la importancia de ellas al pedir más horario. Así es posible percibirlo en el siguiente discurso:

“yo pienso que se ha demostrado que las bibliotecas por ahora siguen siendo importantes, dado su nivel de utilización y su actual demanda: se pide más horarios, se pide noche.” (GTB3)

Sin duda que la misión de la biblioteca se ha ampliado por la introducción de las nuevas tecnologías y han acentuado aspectos que siempre fueron importante en ellas, como son por ejemplo, la formación de las nuevas generaciones y la democratización de la información, esta idea Gamboa la expresa con mucha fuerza cuando escribe:

“La información de la bibliotecas tiene un valor acumulado por la tradición cultural y seleccionadas según criterios de calidad, persiguiendo la conservación de la producción y de la memoria de la humanidad y ofreciendo subsidios valiosos para la formación de las nuevas generaciones y de los nuevos ciudadanos del mundo, la utilización de las nuevas tecnologías no sólo deben ser consideradas como formas de automatizar las herramientas que ya existen en manos de los bibliotecarios, sino como una poderosa arma de democratización de las informaciones seleccionadas cualitativamente” (Gamboa¹⁹, 1997:5)

Esta percepción también está presente en los discursos de los grupos triangulares, se expone que una ampliación de servicios implica que las fuentes de información incrementen su accesibilidad.

“Nuestra función básica es de apoyo, pero ahora el apoyo es mucho más de lo que tú le ofreces “in situ” que quizás no lo tienen todavía muy asumido algunos, otros sí y es algo que va a estar disponible desde nuestra página web: formación/información virtual. Los alumnos ya no tendrán sólo lo que hay en la biblioteca y lo que esta ofrece de forma electrónica sino lo que el profesor ofrece a través de nuestra página web en su dossier electrónico. Eso es un paso más, en la utilización de las nuevas tecnologías”.(GTB3)

“Creo que es muy positivo porque el profesor pone en la página web de la biblioteca un material de su asignatura. Es una manera segura de llegar al alumno. A lo mejor si se quedan perdidos por el camino, tendrán que entrar en la página de la biblioteca para ver qué les dice el profesor, qué es lo que les interesa, y entonces seguramente se rentabilizarán más los servicios”. (GTB1)

Este nuevos servicio a los cuales se refieren las bibliotecarias abre grandes posibilidades en la UdL. Pero otras universidades, especialmente en Latinoamérica, presentarían algunas dificultades, ya que el crecimiento tecnológico en todas las facultades no siempre va a la par con las posibilidades que se ofrecen, y a pesar que se tiene la información disponible no existe la cantidad de ordenadores necesarios para consultar esta información.

¹⁹ Traducción libre del portugués.

Se tiene la impresión que el trabajo exhaustivo no tiene fin, Hay que tener presente, que mientras resuelven los problemas de información, más se expanden las necesidades. Los bibliotecarios son los auténticos buscadores de los que hay en la red, tendrán que verificar la calidad de la información, el acceso y hacerlos propicio para su uso. (Allepuz, 1995)

“Hemos aprendido cómo buscar dentro de las bases, cuáles son las más interesantes, cómo buscar recursos en Internet, cómo ofrecerlos.” (GTB1)

Por otro lado, la percepción actual de los docentes todavía es un poco más restringida, que la de los bibliotecarios, no siempre logran ver la amplitud de servicios que una biblioteca puede ofrecer y en ocasiones la utilizan sin obtener todas sus riquezas.

“En mi caso, hay básicamente dos tipos de utilizaciones, una utilización dirigida a la docencia, tanto a nivel de uso personal como a nivel de pedir libros que pueden ser interesantes para mis alumnos y otro tipo de utilizaciones a nivel de investigación son necesarias, como sucede fundamentalmente con los artículos.”(GTP2)

Pero, sí se visualiza el cambio que ha sufrido en los últimos años y como este cambio ha beneficiado a la comunidad universitaria.

“ En los últimos años creo que hay un cambio cualitativo importante en dos sentidos: primero, tenemos la posibilidad de pedir libros y habitualmente de todo lo que pedimos un 50 o un 60 % se acaba comprando, es decir, que los estudiantes pueden encontrar cuando menos los elementos más importantes de la bibliografía en la biblioteca y desde el punto de vista para investigar, pues lo mismo, yo voy básicamente a través de Internet, me parece estupendo el hecho de que estés en tu despacho o en tu casa, pongas una palabra clave, te salgan todos los artículos publicados el último año, los pides y en una semana los tengas en tu despacho. Por eso pienso que por lo menos desde el punto de vista de la investigación sí que es un elemento fundamental para minimizar el efecto que tenía trabajar en una universidad pequeña con recursos escasos y con fondos documentales limitados.” (GTP3)

Y en el caso particular de la Universitat de Lleida, el cambio producido en el interior de las bibliotecas ha sido muy significativo. Los docentes plantean que se vivía a espaldas de la biblioteca, no encontraban en ella las respuestas a sus demandas, pero en el último tiempo ven que encuentran los servicios que necesitan y pueden ver los cambios en ese sentido.

“Yo tengo la sensación que hay un antes y un después, no sabría decir cuándo, pero hace unos años en mi área se vivía absolutamente al margen de la biblioteca. (GTP3)

“Creo que las cosas han cambiado bastante desde que se pueden consultar los fondos desde casa o desde el despacho. Es importante un lugar de consulta para acceder a información nueva, para actualizar”. (GDP2)

El servicio que causa mayor impacto entre los profesores es el SOD (Servicio de Obtención de Documentos), pues les permite tener en poco tiempo la información que necesitan en su despacho. Los docentes solicitan a la biblioteca que les consigan los artículos que ellos han seleccionado en las bases de datos, por medio de este servicio se solicitan a cualquier parte del mundo donde éstos se encuentren y son enviados por medios electrónicos o fax a la UTC. SOD. Posteriormente se envía y comunica al profesor que se ha recibido el artículo que solicitó. Tanto en los grupos triangulares como en los grupos de discusión, se ha conversado sobre este tema.

“el SOD, que es el Servicio de Obtención de Documentos, la verdad, es que es muy eficiente, yo solicito un artículo y a la semana o a los quince días me llega un “mail” diciendo “tienes aquí el artículo y te lo mandamos”.(GTP1)

“En la obtención de documentos, están todo el día dando los servicios directos hacia el usuario por correo electrónico o por teléfono, comunicando, dónde está esto, que no está disponible...”(GDP 1)

Se realiza principalmente la eficiencia del servicio.

“Pienso que es un sistema muy eficiente, al menos a nivel de Cataluña, ya que a veces, la eficiencia también depende de la eficiencia de terceros. Un libro de la biblioteca británica te puede tardar máximo dos semanas, sin embargo, el hecho que en tres días tú puedes tener un artículo fotocopiado en tu despacho, me parece una cosa impensable solamente hace 5 o 6 años.”(GTP3)

Pero también lo es para los estudiantes de tercer ciclo,²⁰ como es el caso del que expresa lo siguiente:

“yo mediante el servicio de obtención de documentos, recibo en mi casa estos documentos, necesito proveerme de documentos, si no me los proporcionan tengo que ir a Madrid a buscarlos a la Biblioteca Nacional, a Zaragoza, incluso al extranjero, por eso me facilitan muchísimo mi trabajo, casi, casi un 50% ya que sin material no puedo trabajar y perdería muchísimo tiempo. Para mí es fundamental” (GTE1)

Hay quienes perciben el rol de la biblioteca en un sentido más amplio, de la misma forma como ya fue planteado por los expertos consultados donde llegaban al consenso que una de las funciones más importantes de la biblioteca universitaria era la de *“ayudar en el proceso de transformar la información en conocimiento”*, es la idea expresada por uno de los profesores del grupo triangular:

“La biblioteca tiene una potencialidad increíble como centro de recursos, en cambio muchas veces sólo la utilizan como un lugar de trabajo, yo creo que de alguna manera tenemos que insistir más en que la información básica que se adquiere en clase se trabaje en la biblioteca, ya que es un lugar para construir consultando y a partir de ahí adquiriendo conocimiento. Quizás debamos considerar ese tiempo para construir y no basarnos tanto en el tema clase: damos la clase y eso es importantísimo pero hay una parte que los estudiantes tienen que construir el conocimiento, puesto que existe mucha información. Considero más importante aprender a aprender, construir ese conocimiento”.(GDP2)

²⁰ Estudiantes de Doctorado.

Referente a este punto ya existen normas²¹ sobre aptitudes y uso de la información superior, estas constituyen la base para el aprendizaje continuado, capacitan a quien aprende para dominar el contenido y ampliar sus investigaciones, le da autonomía y mayor control sobre el aprendizaje. Este concepto se amplía aún más cuando se plantea que *“las bibliotecas universitarias, los servicios de informática y tecnología de la información y su personal respectivo marcan una diferencia significativa en la calidad y en los resultados de la enseñanza y el aprendizaje”* (Lindauer, 2000:34).

En general, no se ha logrado que la mayoría de los estudiantes perciban esta visión más amplia de la biblioteca, se ve la diferencia con quienes han colaborado dentro de ellas como becarios²² y han visto la biblioteca desde dentro.

“Yo tengo dos visiones de la biblioteca, una de toda la carrera que es ir a estudiar y la segunda parte, es cuando estoy como becaria, donde he aprendido mucho más de lo que me podía imaginar. La biblioteca proporciona mucha más información en este sentido que el mero hecho de ir a consultar un libro o ir a estudiar”.(GDA2)

Generalmente los estudiantes de primer ciclo suelen verla como un lugar de estudio, aunque a medida que la frecuentan y la conocen van cambiando de opinión.

“Yo sí que uso la biblioteca, pero aparte de consultar, vengo a estudiar, en la biblioteca me concentro, para mí es un lugar de estudio también, aparte de un lugar de consulta.”(GDA1)

“Mi relación es bastante estrecha porque cuando empiezas a estudiar primer ciclo, necesitas documentos que no son usuales que estén en tu biblioteca y yo me he dejado aconsejar mucho y me han orientado muy bien y me han dado buena información, me han contactado con gente de fuera para que pudiera solucionar algún problema de bibliografía.” (GTE1)

²¹ En <http://www.aab.es>

²² Becarios: Son estudiantes de la Universidad que colaboran algunas horas en la biblioteca en forma remunerada.

4.2.1.2. Usuarios.

“En cuanto a los deberes y obligaciones con el usuario se destacan la integridad, entendida como la lealtad al usuario, honradez en el ejercicio de su profesión, manifestada en el hecho de no sobrepasar su competencia o proporcionar informaciones incompletas, anticuadas, no verificables o inexactas” (Delgado y Sosa,1998:70)

Los usuarios son el objetivo de toda biblioteca, se elaboran los servicios en pos de satisfacer sus demandas de información y es el aspecto más estudiado de las últimas décadas. Los bibliotecarios consideran la buena relación con sus usuarios como un reto personal, y su trabajo se orienta hacia ese punto, de hecho el mayor número de investigaciones en el área tiene que ver con el conocimiento de este usuario, especialmente, como se puede ver en las investigaciones de Borrego (1999) se estudia la forma en que accede a la información.

Los bibliotecarios participantes también tienen la misma percepción:

“aparte de realizar las tareas que tenemos encomendadas, está un poco el asunto de implicarse siempre con el usuario, ofrecer un alto grado de capacidad de empatía, que el usuario sepa que estás con él, que haces tuya su necesidad de información y que lo diriges donde pueda satisfacerla.”(GTB1)

“y luego también añadir que la biblioteca en su conjunto es uno de ellos. Por lo que respecta a los profesores es necesario hacerles ver que en la biblioteca tienen una herramienta de apoyo para todo lo que necesiten, en cualquier momento: el personal está abierto a cualquier sugerencia. La biblioteca se adapta a ellos: no que nosotros hacemos nuestro modelo y ellos el suyo, sino que trabajamos conjuntamente.” (GTB2)

“Como comentamos muchas veces, no puedes satisfacer la necesidad de información, si no le puedes dar la respuesta a lo que él busca, lo puedes dirigir. De todas formas lo que más me satisface en mi trabajo es saber que la gente que tengo delante se van contentos, pueden o no haber encontrado inmediatamente la información que necesitan, pero saben que se les ha atendido bien y que se llevan esta sensación.” (GTB2)

El SBD de la UdL ha concluido una etapa de evaluación interna y externa con muy buenos resultados. Concluye que la satisfacción de los usuarios es el indicador más fiable para valorar la calidad del servicio y los resultados de las encuestas constatan que en los cuatro campus existe una alta frecuencia de alumnos satisfechos con el comportamiento del personal y la facilidad de uso del servicio de documentación.

“ya nos han evaluado y el resultado es muy bueno. En principio, podemos decir que todo el esfuerzo que hacemos se traduce en un grado de satisfacción alto de los usuarios en todos los sectores, con pequeñas excepciones, siempre hay personas que no están satisfechas, no puedes contentar a todos pero la sensación general es buena.”

Pero el entusiasmo con que efectúan su trabajo, no los limita para ver que existen problemas para captar y mejorar el servicio a los usuarios. Esta tarea muchas veces se vuelve el punto principal en las planificaciones de las bibliotecas universitarias. Se necesita un usuario más activo, que entienda el potencial que se le ofrece. Ahora, la forma de lograrlo es siempre una tarea que se analiza en cada período y al cual responden diversas estrategias.

Thompson (1999) plantea la importancia de salir al encuentro del usuario, él habla de “animar al estudiante” en la búsqueda y construcción de su propio conocimiento, esto implica encontrar una estrategia que permita entusiasmarlos para concurrir y utilizar la biblioteca.

“cuando vienen salen muy contentos pero a veces tienes que hacer un esfuerzo para captarlos, entonces te gustaría que te tuvieran más en cuenta, que ellos vieran la necesidad que tienen de la biblioteca y de todos los servicios que realizamos. Están contentos tanto con los servicios que ofrecemos - pertinentes a sus necesidades - como a nivel de instalaciones. Valoran también la actitud del personal, pero a veces creo que falta todavía que la biblioteca sea tenida más en cuenta.”(GTB2)

“creo que también hay una parte de ellos que no ha entrado en la biblioteca y eso lo vas viendo porque cuando viene un usuario y le muestras el servicio queda sorprendido” (GTB1)

La biblioteca ayuda a la integración del nuevo alumno a la universidad o de un profesor que ingresa. Es importante que desde un comienzo conozca todas las posibilidades que le brinda y las formas por las cuales puede acceder a la información, de este modo su adaptación será más rápida.

“cuando entra un alumno nuevo, lo que hace es comenzar el curso de iniciación a la biblioteca para conocer todos los servicios, y lo mismo los profesores. Es necesario que estén informados de todas las posibilidades que tienen como docentes ya que luego lo podrán transmitir a los alumnos.” (GTB2)

Los profesores más asiduos comparten la idea que la biblioteca debe ser un centro importante que ayude a sus usuarios en el aprender. Uno de los profesores resume esta idea con gran claridad y también con humor. Deja claro que se debe cambiar de actitud, que la opinión del profesor debe dejar de ser *“...La palabra de Dios, el profesor ha hablado y se ha acabado la historia” (GDP1)*. Es esencial cambiar los esquemas y plantear la biblioteca como un recurso de información.

“ Es un entrenamiento para dar poder a la persona, para dar poder al alumno.”

..“ yo tengo acceso directo, o sea, lo mismo que puede estudiar mi profesor en la biblioteca lo puedo estudiar yo en paralelo. Y eso yo creo que es un salto cualitativo que nos falta dar, que el alumno no piense que nosotros somos iluminados, sino que tienen el mismo acceso que nosotros a las mismas informaciones:” (GDP1)

Pero el mayor desafío de las bibliotecas ha sido insertarse en las nuevas TIC²³, uno de los docentes nos introduce de la siguiente forma a esta sub-categoría que se analizará a continuación.

GDP 2: “La biblioteca ya no es un lugar para los libros simplemente. Para mí es un sitio en que los recursos presentan distintos soportes y eso tiene mucha relación con la sociedad de la información, con la sociedad que le crea un espacio el cual te traslada a muchos espacios accesibles desde cualquier punto conectado a la red.”

²³ TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

4.2.1.3. Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Se considera a las TIC, las causantes de la aceleración de muchos cambios dentro de la sociedad y en el caso de las bibliotecas resulta evidente.

El personal de las bibliotecas, en un corto período de tiempo han tenido que aprender a utilizarlas, a comprenderlas para sacar el mejor partido de ellas, pero también han tenido que difundirlas, para así lograr que sus nuevos servicios virtuales puedan llegar hasta sus usuarios.

La cercanía con estas tecnologías ha cambiado la mentalidad y la acción de muchos profesionales de la información. Conversando con ellos sobre este tema han opinado la versatilidad que estas tecnologías tienen, pero a la vez la movilidad, el hecho de que queden obsoletas en un breve período de tiempo significa un constante desafío y esfuerzo para estar al día.

“Eso es bien difícil porque siempre son nuevas, en cuanto dominas una ya vuelve a quedar obsoleta y tienes nuevas tecnologías, pero yo creo que la relación es buena porque estamos bien predispuestas”(GTB1)

Destacan también la penetración que tienen estas tecnologías en toda la vida del ser humano. Característica ya planteada por Castells (1997:88) y que caracteriza el paradigma tecnológico.

“yo creo también que es un mundo atrayente aparte que te sirven después para cuestiones personales, porque luego te encuentras esas nuevas tecnologías fuera del trabajo, les ves como doble utilidad.”(GTB1)

Una de las grandes ventajas de las TIC para las bibliotecas es el ahorro de espacio físico que es un problema permanente. A esto se debe agregar que permite realizar muchas funciones con mayor rapidez.

“a nosotros en el ámbito bibliotecario nos soluciona algunos problemas físicos y necesidades que plantea el usuario y que nosotros podemos resolver con más rapidez.” (GTB 1)

“empezamos a tener catálogo colectivo, a tener programas de gestión en las bibliotecas con lo cual ya tenemos un poquito de tradición y hemos ido manteniendo el ritmo muy bien, nos ha quitado mucho trabajo rutinario y nos ha permitido destinar este tiempo a nuevos proyectos..” (GTB3)

Destacan principalmente cómo estas tecnologías han abierto nuevas posibilidades de servicios y cómo ofrecen ejercer una nueva misión. Los bibliotecarios están llamados a servir de guías en los “caminos de la información”, la red no soluciona por sí misma los problemas, se necesita organizar este conocimiento y disponer las claves para acceder a él sin perderse en el camino.

“ Nuestro trabajo está en estructurar y ofrecer caminos, que lleven al usuario a partes provechosas para que no se pierda buscando. Este es un objetivo que tenemos como profesionales servir de iniciadores e impulsores en las nuevas tecnologías a nuestros usuarios.”(GTB3)

El papel del bibliotecario es pedagógico, debe conducir al usuario hacia la información y a la vez difundir las TIC como medio para encontrarla. Esta idea es reafirmada por Aramayo (2001:6) cuando se refiere a que “los documentalistas no sólo se han convertido en expertos en el uso de Internet, también han comenzado a dar clases de Internet a otros miembros del personal y a grupos especiales”. Hay varias experiencias sobre este nuevo rol de los bibliotecarios. En la Universidad de Playa Ancha (Valparaíso, Chile), los bibliotecarios han sido en algunas oportunidades los encargados de introducir al mundo de Internet especialmente a docentes de distintas facultades.

“ pienso que desempeñamos un papel pedagógico y que lo hacen todas las bibliotecas a nivel de sociedad. Tenemos una nueva misión, que es la de potenciar y difundir las TIC en beneficio de nuestros usuarios.” (GTB3)

Los servicios no sólo se han ampliado, también se han personalizado, las tecnologías ayudan también a ofrecer servicios más completos.

Existe una relación de necesidad entre el personal y las tecnologías, no pueden abstraerse a ellas, deben dominarlas pero al mismo tiempo éstas le permiten realizar su trabajo en mejor forma.

“Yo creo que tenemos que ser receptivos por fuerza porque es una relación de necesidad, de hecho, las nuevas tecnologías son el instrumento más idóneo para el trabajo en la biblioteca, lo que te permite poder ofrecer más servicios, poder tratar mejor a los usuarios y poder ser más eficaz en nuestro trabajo.”(GTB1)

Conlleva el surgimiento de estas tecnologías plantear a futuro una relación diferente con el usuario, ya que éste llegará a las bibliotecas dentro de algunos años con una formación distinta gracias a estas tecnologías y exigirá por tanto una biblioteca diferente, así lo plantea una de las bibliotecarias participante en un grupo triangular.

“ Además, los usuarios ya saben mucho por sí mismos, y cada vez sabrán más. Yo estuve en la biblioteca pública hace unos días y me sorprendió mucho ver a los niños de 0 a 3 años en su bebeteca. También a los de 6 y 7 años con sus CDs, sus videos, su carnet de préstamo en el mostrador haciendo sus transacciones muy serios y pensé “bueno, esto es maravilloso, cuando lleguen a la universidad serán expertos”. Tienen ordenadores, consultan el catálogo... En fin , que los bebés que están allí gateando sobre los libros seguro que vendrán educadísimos. Es fantástico. Entonces me imagino que los usuarios requerirán otras cosas diferentes.” (GTB3)

Los diferentes usuarios reconocen el salto cualitativo conseguido por las bibliotecas de la Universitat de Lleida y visualizan las posibilidades actuales y futuras que permitirán el uso de las TIC.

“ Yo creo que se ha dado un salto muy importante en equipamiento sobre todo. Vuelvo a mencionar el tema que si los alumnos son usuarios o no de las nuevas tecnologías, aquí debe influir la necesidad de introducir los conocimientos para ello, además estoy impartiendo en Magisterio nuevas tecnologías aplicadas a la educación y no consiste en formar especialistas en programación ni mucho menos si no en la utilización de los recursos, es con esa idea, de construir.” (GDP 2)

Reconocen la prontitud con que la biblioteca introdujo las TIC.

“Ha sido mucho más y mucho más rápido que todas las otras áreas de la universidad.” (GDP 1)

“Yo creo que se está usando, no creo que sólo exista la posibilidad de estos servicios, además se usa, al menos al nivel de profesores, al alumno, quizás cuesta un poco más.” (GTP2)

“Veo que está todo muy informatizado y es un recurso que da posibilidades infinitas de acceder a la información y a Internet. Yo veo a la biblioteca muy adaptada a su futuro.” (GDA 2)

Para los bibliotecarios el primer lugar donde se comienzan a realizar los cambios tecnológicos es precisamente en la biblioteca. Como ya ha planteado Castells (1997), la información es la materia prima de la nueva sociedad y los especialistas en información deben ser los primeros en iniciar el cambio.

“Yo creo que somos pioneros porque los cambios en la información son continuos, y los primeros en planeárnoslos somos los bibliotecarios”. (GDB1)

“Desde mi punto de vista los avances tecnológicos han producido grandes cambios en la biblioteca universitaria. Un ejemplo es que hace tan sólo seis años, cuando empecé a trabajar en el SBD, los catálogos eran manuales, por lo tanto el salto que se ha dado es increíble. Yo creo que estos cambios se incrementaran considerablemente en los próximos años”. (GDB1)

Después de realizar el análisis de estas sub-categorías sobre el rol de las bibliotecas universitarias se percibe que los avances encontrados en la UdL, aún no son realidad en muchas otras bibliotecas universitarias, por eso se debe tener presente que no se trata de dejar las funciones tradicionales, sino que se deben agregar a éstas nuevos propósitos, que los cambios producidos urgen instaurar. De esta forma las bibliotecas serán esos núcleos personalizados que promuevan la iniciativa, que estimulen la integración y la valorización del conocimiento. En este sentido el avance conseguido por la UdL se constituye en un magnífico paradigma actual.

4.2.2. Conflictos.

Recurriendo al pensamiento de Horton podemos identificar como costos fundamentales en los servicios de información y bibliotecas los siguientes:²⁴

- Factores Humanos.
- Información y Tecnología de la Comunicación (hardware y Software).
- Aspectos Financieros.
- Equipamiento.
- Vínculos externos y distribución.
- Políticas y Medio Ambiente.
- Atención de Usuarios.

Se podría plantear también que la mayoría de los conflictos surgen en torno a estos elementos. En esta categoría se analizan problemas que afectan a las bibliotecas y que surgen de los distintos discursos analizados. Lo interesante es que al contrario de los grandes problemas señalados por los expertos, en los grupos triangulares y de discusión surgen aquellos que son más cotidianos y que representan el día a día de las bibliotecas.

Se han subdividido en 7 sub-categorías que se analizarán a continuación.

4.2.2.1. Tecnologías de la Información y Comunicación.

Una visión generalizada es que las TIC vienen a solucionar problemas y no a crearlos, pero su inserción en un servicio determinado generalmente produce grandes cambios, los que van aparejados a inconvenientes aunque estos sean pequeños ante los aportes que las TIC realizan a esos servicios.

Si nos basamos en los conceptos de Braverman,²⁵ esta innovación tecnológica puede llevar a una descualificación²⁶, es decir, un desajuste en la

²⁴ Horton , 1994:48

²⁵ Citado por Molina, 2000:2

²⁶ La descualificación se enmarca en un proceso continuo de cualificación – descualificación – recualificación en un contexto dinámico producido por el cambio al introducir las TIC.

preparación del personal provocado por los cambios constantes y acelerados. El objetivo de la educación continuada es prever estos aspectos y promover elevar *“los niveles de cualificación y humanización del trabajo”* (Molina, 2000:4), Un ejemplo lo tenemos en los siguientes discursos:

“los primeros años han sido de trabajo intenso y tenaz. Al principio las TIC no las dominaba con suficiencia, lo que conllevaba trabajar de un modo más intenso. Pero el esfuerzo ha merecido la pena.”(GTB1)

“Eso requiere un esfuerzo de estar al día, de dedicarle muchas horas, más de las que se suponía que tendrías que dedicarle a tu trabajo. En un principio (las TIC) que parecía que al quitarte trabajo rutinario iban a hacerlo mucho más ligero, en realidad, legaron a aumentarlo. Hoy afortunadamente, no es así.” (GTB3)

Para los profesores en su papel de usuarios de la biblioteca, las nuevas tecnologías también provocan cambios que les lleva a reflexionar sobre los problemas que surgen.

“El uso generalizado de bases de datos informatizadas, tienen un efecto, me parece a mí, un tanto paradójico y es que a veces es mucho más fácil conseguir algo que han publicado en Estados Unidos que algo que han publicado aquí, simplemente porque eso no está introducido en las bases de datos hispanas....” (GTP2)

Respecto a este punto Aramayo,²⁷ plantea que son los expertos en información los que deben mantenerse al tanto de los nuevos desarrollos y tendencias que surjan y hacer comprender a los directivos que *“si la tecnología cambia, nosotros debemos adaptarnos y cambiar simultáneamente.”* (Aramayo 2001:6)

No se puede ver problemas sólo por la inmersión en el mundo de las TIC, sino también por la rapidez con que éstas evolucionan y por tanto los equipos, los programas, lo que ya se sabía sobre ellas van quedando obsoletos en un período corto de tiempo.

²⁷ Experta norteamericana en información.

La infraestructura tecnológica es importante cuando se tiene presente el papel de apoyo a la docencia que tienen las bibliotecas universitarias, esto se puede comprobar en el interesante trabajo de Lindauer sobre el impacto de estas bibliotecas en los resultados globales de la institución. Ella plantea que *“el papel de apoyo a la docencia y al aprendizaje de las bibliotecas universitarias se encuentra ya bien establecido, lo mismo que las expectativas de las agencias de acreditación y evaluación sobre el hecho de que las bibliotecas universitarias establezcan una estrecha conexión entre la evaluación de sus colecciones, recursos y servicios y los resultados educativos”* (Lindauer,2000:9).

4.2.2.2. Recursos Humanos.

“Sin las personas no existe organización. Toda organización está compuesta de personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener la continuidad” (Chiavenato, 1999:60)

Podemos encontrar dentro de la administración moderna de recursos humanos la idea que a las personas se les debe tratar como personas y como recursos organizacionales importantes, rompiendo así la manera tradicional donde se las trataba únicamente como medios de producción:

“tratar a las personas como personas y no sólo como recursos o insumos” (Chiavenato, 1999:61)

Este tipo de gestión recién comienza en muchas organizaciones, lo difícil es que se debe realizar muchos cambios para lograrlo, teniendo en cuenta el aspecto de variabilidad humana del cual habla Chiavenato, estamos frente a un fenómeno multidimensional donde cada persona está afecto a muchas variables, por ejemplo las aptitudes y habilidades en general, patrones de comportamiento aprendidos que son muy diversos. Este autor concluye que si las organizaciones se compone de personas, el estudio de las personas constituye el elemento básico para estudiar las organizaciones.

En este acápite nos centramos en los Recursos Humanos de las bibliotecas, éstos tienen un denominador común, que es el entusiasmo con que la mayoría de ellos realizan sus tareas, lo que los hace ir muchos más allá de las funciones que deben desempeñar. Pero éste mismo entusiasmo es el que a veces dificulta que la comunidad a la que sirven vean los problemas que les aquejan.

Al ser más que polivalentes se proponen sacar adelante el trabajo como de lugar, pero esto no siempre es una ventaja. Ya que además de realizar eficientemente su labor profesional muchas veces debe realizar tareas menores.

“..nunca hemos llegado a tener los mínimos de personal, y acusamos más la carencia de tener personal que tenga asignadas tareas básicas, lo que implica una sobrecarga de tareas correspondientes a diferentes niveles.”(GTB3)

Cuando se habla de las relaciones de intercambio entre personas y organización es difícil de definir el grado de satisfacción del personal de una institución. Hicks y Gullet (1976) planteaba ya en la década de los setenta una ecuación para calcularlo:

$$\text{Satisfacciones} - \text{Costos} = 0$$

$$\frac{\text{Satisfacciones}}{\text{Costos}} = 1$$

Esto significa que para una persona que percibe que sus recompensas sobrepasan las exigencias que le hacen, encontrará que está satisfecha con su labor, por otra parte la organización espera que la contribución de cada individuo sobrepase los costos de tener personas en la organización, por tanto resolver esta relación dependerá del grado de comunicación y de la claridad de ésta entre una y la otra parte.

Pensamos que deben analizarse este tipo de relaciones además de determinar el clima organizacional para definir cuál es la cantidad de recursos humanos necesaria para cada biblioteca. Esto es debido a que no es posible encontrar indicadores cualitativos confiables para determinar la cantidad de personal, tradicionalmente se planteaba que al menos debía existir un profesional por cada servicio o sección que tuviese la biblioteca, pero del personal de apoyo no hay especificaciones concretas, de todas formas, los cambios experimentados hacen que esta indicación ya no sea válida para muchos centros de información, encontramos también algunas indicaciones de asociaciones que hablan de “tener el personal suficiente para atender los servicios que ofrece”. En el momento de dialogar con la administración de la organización para solicitar más personal, esta indicación no sirve. Generalmente debemos expresarlo en números y fundamentar muy bien lo que se solicita.

Aramayo nos refleja estos cambios cuando plantea que existe una *“creciente demanda de que los profesionales justifiquen su labor desde el punto de vista del gasto que supone a la empresa mantener tanto el servicio de documentación como a los propios documentalistas”* (Aramayo 2001:3). Esta justificación debe realizarse sobre estudios hechos en la misma biblioteca, sino es posible tener indicadores globales, al menos se deben construir indicadores locales, que pueden incluir un conjunto de bibliotecas con características similares.

Propongo que uno de los aspectos a tener en cuenta sea calcular la satisfacción del personal, analizar el clima organizacional.²⁸ Calleja (1986:11) apoya esta afirmación cuando plantea la gran influencia que ejerce la satisfacción laboral sobre el desempeño. Hasta ahora, a pesar que se conocen estos indicadores, se había intentado determinar la plantilla óptima de personal en base a la cantidad de usuarios o servicios que se brinda, aunque no se deben olvidar estos parámetros, pensamos que debe haber un cambio al respecto ya que estamos viviendo situaciones nuevas. Aramayo continúa sus planteamientos diciendo que otro de los cambios significativos son:

²⁸ Calidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización

“los nuevos tipos de organización del mercado laboral, con fórmulas novedosas como puestos de trabajo compartido, el teletrabajo, la externalización (contratar parte del trabajo de la biblioteca con compañías ajenas), las reducciones de personal y la proliferación del trabajo en equipo” (Aramayo,2001:3)

Si bien estamos diciendo que se necesita realizar un estudio particular para analizar el caso de cada biblioteca respecto a la cantidad de personal, también es cierto que la experiencia del que gestiona le permite percibir cuando existe un problema en este aspecto.

En el caso de la investigadora de este trabajo, su vasta experiencia en administración de bibliotecas universitarias y recursos humanos, le permiten, después de observar durante más de dos años el funcionamiento de las bibliotecas de la Universitat de Lleida, concluir que las bibliotecas están trabajando con un mínimo de personal, intentando dar el máximo número de servicios y atendiendo en los horarios más ampliados que les es posible y este problema no es percibido por los usuarios, quienes reflexionan sobre el tema de la siguiente forma cuando se les pregunta sobre si percibían el déficit de personal:

“En la Universidad de Lleida, hay déficit de PAS en general, de personal de administración y servicios en general y de la biblioteca en particular. Sin embargo, yo a nivel de experimentar personalmente ese déficit no puedo decir que lo haya experimentado.” (GTP2)

Se podría analizar también la evolución del personal entre 1992 y el 2000. De 15 personas que trabajaban en la biblioteca en esa fecha se ha aumentado a 35 personas en el año 2000, pero debemos comparar esto con otros datos, por ejemplo de 31.009 registros automatizados que existían en 1994, se ha llegado a 183.647 en el año 2000 y de 7.354 usuarios que se atendían en 1992, se ha pasado a atender a 10.452 en el año 2000, podemos agregar a esto los préstamos realizados, fueron 61.097 en 1994 y en 1999

subieron a 148.365. Estos datos²⁹significa que se han dado saltos muy importantes en las funciones tradicionales y si agregamos a esto los servicios virtuales, además de formación de usuarios entre otros muchos, podemos ver que la evolución del personal no está de acuerdo con el crecimiento de la biblioteca.³⁰

Es difícil que los bibliotecarios o el personal en general manifieste alguna disconformidad con el trabajo que realizan, pero al insistir en el tema se ha logrado que manifiesten opiniones como las siguientes, en las cuales muchos bibliotecarios de diferentes latitudes se sentirán reflejados:

““En mi opinión nos faltan principalmente recursos humanos, ya que el volumen de trabajo es muy importante. Tienes la sensación de no poder llegar a todo y te das cuenta que realmente somos muy pocos. Continuamente se están produciendo cambios y se nos exigen nuevos servicios sin dejar de prestar los ya tradicionales, con ello, llega un momento que es casi imposible poder asumir la cantidad de trabajo.” (GDB2)

“Estoy de acuerdo con ella en cuanto a la falta de recursos humanos. Me gustaría también que el trabajo que se hace realmente se viera y se valorara por parte de los usuarios. Sería necesaria una ampliación en recursos humanos y, aunque es un tema que no está a nuestro alcance. Lo que sí se podría potenciar es el tema de difusión y el de una colaboración más estrecha con los profesores”. (GDB1)

“Al personal, pienso que es hora de que se le premie con una subida de niveles o con un cambio de horario.” (GTB3)

“Yo creo que eso hasta cierto punto es culpa nuestra porque nos quejamos así, en pequeño, pero no se ha planteado el pedir reivindicaciones concretas para el personal del Servicio de Biblioteca.” (GTB1)

” Somos muy pocos y estamos muy atareados.” (GTB3)

“Si desde arriba alguien lo mirara objetivamente, creo que ahí incidiría en el personal, porque ya lleva mucho tiempo y está dando buen rendimiento, por lo que deberían mejorar sus niveles. Después potenciar un poco la coordinación con el profesorado a fin

²⁹ Datos proporcionados por Gemma Rodon en “Libri Teste Temporum “ (2000: .223)

³⁰ Ver más antecedentes en el capítulo II.

de que los estudiantes utilicen al máximo los recursos y servicios que les ofrece la biblioteca ”. (GTB3)

En general, es un gremio³¹ o colectivo poco reivindicativo, que fácilmente da prioridad a sus responsabilidades laborales antes que a sus propias necesidades personales. Esto lleva a otro problema que también es generalizado en las bibliotecas universitarias y que no siempre está en la mesa de discusión, es el caso de los auxiliares de bibliotecas. Se ha podido recoger la siguiente opinión.

“Estamos en un momento de negociación, porque somos muy conscientes de que somos la escala menos remunerada de la Universidad y comparativamente con otros servicios como recepción, entendemos que se nos exige un mayor nivel de actualización. En nuestro trabajo las exigencias son mayores, por eso sabemos que este tema está encima de la mesa de negociación del órgano que sigue el Convenio Colectivo del personal laboral de las Universidades Catalanas, seguramente habrá una resolución próximamente, estamos un poco a la espera de qué sucede, pero somos muy conscientes de que lo que tenemos que ofrecer en nuestro trabajo es un poco por encima de la remuneración que percibimos”.(GTB1)

La investigadora ha percibido en bibliotecas latinoamericanas que existe una disparidad respecto a las exigencias que se demandan al personal auxiliar y la formación que se les brinda. En el caso estudiado los que realizan esta labor sienten la necesidad de tener una formación continua.

Los bibliotecarios también se encuentran ante la realidad de tener que resolver una serie de problemas nuevos. De ahí que sea necesario reflexionar y decidir en torno a las técnicas que se deben emplear para registrar esta información, una bibliotecaria realiza la siguiente reflexión.

“Pero hay cosas en las que tenemos los mismos problemas, por ejemplo, yo te hablo desde el área de catalogación, el primer día que llegamos al SBD tuvimos que empezar a reconvertir las fichas al catálogo automatizado. He vivido el proceso de integración en el

³¹ Gremio es el término usado en latinoamérica.

Catálogo Colectivo de Universidades Catalanas (CCUC), y actualmente estoy viviendo el proceso de catalogación de recursos electrónicos, concretamente el de revistas electrónicas con los problemas que ello comporta.” (GDB3)

Se presentan nuevos problemas en los que hay que tener presente lo expuesto por Monguet (1999:10), *“la documentación ya es completamente digital en su origen,”* este cambio tan radical en la información nos lleva necesariamente a plantear nuevas soluciones, generalmente nos encontramos frente a dos posiciones, una la de ruptura, donde se plantea la biblioteca electrónica universitaria como poseedora de mecanismos y métodos que le permiten dar servicios abandonando las posiciones de la biblioteca tradicional (Tardon, 2000). La visión rupturista propone la necesidad de redefinir las funciones de las bibliotecas y sus servicios.

Y por otro lado, están los que piensan que las funciones y tareas van a evolucionar de forma gradual, y se mantiene la función tradicional de las bibliotecas. Este segundo enfoque considera *“que el cambio va a ser nuestra norma en el futuro ya que su velocidad tendería a aumentar antes que a disminuir.”* (Anglada 2000:31)

Debemos tener presente también que el surgimiento de las bases de datos permite que los usuarios puedan encontrar en un solo lugar información que está dispersa por el mundo, y su utilización implica una mayor exigencia, se requiere la mejor información en el menor tiempo y parece que si no hay una gestión del conocimiento dentro de la propia universidad, mucha información de sus docentes e investigadores no llega a estar disponible, ni siquiera para la propia universidad. Este problema es muy generalizado, especialmente en las bibliotecas de Hispanoamérica, ya fue expresado por uno de los expertos chilenos consultados que decía: *“Se debiera garantizar que la producción intelectual de la universidad sea accesible al mundo, incorporarle a la corriente de conocimiento internacional al más alto nivel posible y que deje de ser conocimiento de segunda categoría por no poder difundirse como ha sido hasta ahora”.*

Esto mismo preocupa a los profesores, lo que se ve reflejado en el siguiente diálogo frente a la pregunta ¿Creen que la biblioteca podría ayudar en ese problema?

“Veo complicado como incorporar a una base de datos internacional lo que publico yo o lo que publica cualquier otro, aunque si desarrolla convenientemente el tema de los dossiers electrónicos es posible una sustancial mejora.” (GTP2)

Las bibliotecas universitarias en general pueden desarrollar un importante papel en la difusión del conocimiento generado dentro de su institución, sólo que para ello debe realizarse un trabajo conjunto con la universidad que pasa por dictar políticas de información y garantizar canales que hagan posible toda la producción intelectual de la universidad.

Basándonos en el pensamiento de Cronin (1990) los bibliotecarios pueden incentivar el rendimiento del capital intelectual de su organización y lograr optimizar la configuración y explotación de estos recursos, creando y promoviendo un entorno creativo, estimulante para el intercambio, maximizando el intercambio de información y comunicación dentro de la propia organización.

4.2.2.3. Usuarios.

“Las bibliotecas universitarias pretende que los usuarios aprovechen al máximo los recursos de los que disponen”.
(Herrera,2001:16)

Los problemas frente al tema de los usuarios son de gran importancia, ya que son el objetivo de todos los esfuerzos realizados por la biblioteca.

Uno de estos problemas es la formación de los usuarios para lograr que utilicen los recursos de la biblioteca en una forma más eficiente. La mayoría de estas organizaciones dedican gran parte de su tiempo, conocimientos y recursos económicos a la formación o educación de usuarios, en el caso de la UdL existe un plan que se ha desarrollado en un período de tres años desde

1999 a 2001, donde en forma gradual se han realizados nuevas formas de cursos de formación y aproximación al usuario.

Los relatos que se exponen a continuación se obtuvieron en el período de diciembre 1999 a marzo 2000, y se había realizado sólo la primera etapa de esta planificación.

“Este año se hicieron cursos de formación; sesiones de acogida para los alumnos que se matriculaban de primero. Pero ahora, que están en puertas de exámenes, ves alumnos que van viniendo y que van descubriendo –ahora- la biblioteca.” (GTB1)

“Hay personas que no vienen nunca, porque no vienen a clases: vienen sólo a examinarse porque prefieren trabajar en casa y se compran los libros. Los programas académicos condicionan un poco, son cuatrimestrales, entonces permanentemente es fin de curso, porque en cuatro meses te ves obligado a hacer lo básico de lo imprescindible y no puedes ampliar, no les da tiempo. Viven de los apuntes y de los libros básicos que se les recomienda, no amplían porque van muy agobiados. Porque también esos alumnos que dice mi compañera llegan ahora en puertas de exámenes y nunca se han interesado, claro ¿cuándo la descubren? Cuando la necesitan urgentemente.” (GTB3)“

“El resultado final es que están satisfechos, o sea que estamos muy contentas, mejor tarde que nunca ¿no? (GTB2)

La reflexión lleva a insistir que se debe dar más difusión a la biblioteca. Desde hace más de una década el *“marketing”* es una tarea fundamental de estos centros de información y hay ocasiones en que un buen *“marketing”* hace obviar la calidad de algunos servicios o algunas colecciones, por lo que se debe cuidar el factor ético especialmente en este tipo de campañas.

Este no es el caso de la UdL³², donde sus servicios son de calidad y aún falta mayor difusión de ellos, aunque el problema tal vez se inserte en uno mayor, como es el que analizaremos más adelante en la sub-categoría de Docencia. Los bibliotecarios opinan:

³² UdL: Universitat de Lleida.

“Muchos alumnos desconocen el potencial de información que les puede ofrecer la biblioteca universitaria, quizás faltaría más formación de usuarios y difusión.” (GDB2)

Y esto se hace más evidente en el siguiente diálogo de bibliotecarios y estudiantes en el grupo de discusión.

“¿Faltaría más formación de usuarios?” (GDB1)

“Sí, sí más formación” (GDA1)

“Te puedes formar allí en la biblioteca pero la gente no sabe que se puede formar, cuando lo saben dicen: ostras puedo hacer un curso. Cuando lo saben les parece super bien pero falta saber que tienes acceso a formarte.” (GDA2)

“Sería interesante que el profesor en las clases propusiera a los alumnos asistir a los cursos de formación de la biblioteca. El SBD ofrece una amplia gama de cursos, pero uno de los problemas es la falta de interés por parte de los estudiantes. Por ello es necesario que el profesor motive y cree la necesidad a los alumnos para que asistan a los cursos de formación.” (GDB2)

“Yo creo que llegado un punto de tu carrera que tienes que ir y espabilarte y necesitas la biblioteca, desde el punto de vista de la información y yo creo que allí te espabilas y tienes que sacar algo.” (GDA2)

A lo que los profesores agregan:

“Pero yo creo que desgraciadamente, eso es un 10% más o menos que llegan a mi clase de segundo ciclo con esa capacidad. En mi experiencia, muchos hacen el curso vuestro de formación, que una persona lo haga en primero o en segundo, yo creo que ya va bien, pero sobretodo que no acabe cuarto, quinto, sin hacerlo... Hay personas que tienen que hacer un curso a esas alturas porque todavía no saben cómo moverse por una biblioteca”.(GDP1)

“La biblioteca tiene que ser paciente con estos usuarios y poderlos formar en ese momento. Allá en la Caixa, por ejemplo, a la persona que todavía no sabe introducir la libreta en el cajero automático, sale a atenderle el empleado y le enseña. Yo creo que el bibliotecario tendría que tener esa actitud, a veces eso lo he encontrado un poco en faltar”. (GDP2)

Pero debemos tener presente la importancia de crear aptitudes para usar la información eficazmente, las normas aprobadas por la ACRL/ALA,³³ nos plantea que *“las aptitudes para el acceso y uso de la información constituyen la base para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida. Son comunes a todas las disciplinas, a todos los entornos de aprendizaje y a todos los niveles de educación”*. Más adelante concluyen que una persona competente en el acceso y uso de la información es capaz de:

- Determinar el alcance de la información requerida.
- Acceder a ella con eficacia y eficiencia.
- Evaluar de forma crítica la información y sus fuentes.
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos.
- Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas.
- Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.

Este texto plantea también que el desarrollo de personas que sean capaces de aprender a lo largo de toda su vida es primordial para la misión de las instituciones de educación superior.

Los profesores poco a poco han ido comprendiendo que es necesario su participación no sólo como usuarios, sino también como aliados de la biblioteca como una forma de conseguir un objetivo común, como es brindar la mejor educación posible a los alumnos. Estos procesos los describen las bibliotecarias de la siguiente forma:

“ La relación con los docentes es afable, cordial y fácil, habría que tener más relación, yo por ejemplo, tengo un problema: tengo 13 departamentos, 300 profesores, 5000 alumnos. Es muy difícil coordinarse con tantas especialidades.” (GTB3)

Sabemos que la incorporación en los planes de estudio de las aptitudes para el acceso y uso de la información es un largo proceso que requiere la colaboración de profesores y los encargados de la gestión. Pero antes que

³³ Disponible en <http://www.aab.es>

nada los profesores deben estimular la discusión y establecer en el contexto del aprendizaje la posibilidad para que los estudiantes exploren lo desconocido. El papel de los bibliotecarios debe ser el de “coordinar la evaluación y selección de los recursos intelectuales para los programas y servicio, organizar y mantener las colecciones y los puntos de acceso a la información e impartir formación a los estudiantes y profesores a la hora de buscar información.” Las normas de la ACRL/ALA plantean también que los administradores deben crear las oportunidades para la colaboración y el desarrollo profesional permanente del profesorado, los bibliotecarios y otros profesionales para que inicien estos programas de aptitudes para el acceso y uso de la información, dirijan la planificación y los presupuestos y recursos necesarios para mantenerlos.

La tarea que les espera a la universidad y a su biblioteca es compleja y necesita coordinación y hacer consciencia de la urgencia de trabajar en equipo. Los bibliotecarios ya están trabajando para llegar a lograr esta integración.

Han nacido nuevos proyectos como el de poner a disposición en la página web de la biblioteca un espacio para que los profesores puedan colocar los apuntes, documentos y bibliografía recomendada para cada asignatura.³⁴

Hay alumnos que plantean su preocupación por no poder contar con la biblioteca después de que egresen.

“Ya después de un año no puedes pedir prestado a domicilio ningún documento.” (GTE)

Otras bibliotecas presentan problemas similares están diseñadas para atender la cantidad de alumnos de pre-grado y post-grado, pero difícilmente tiene la capacidad de absorber la atención de exalumnos. Es algo que se debe tener en cuenta en la planificación, pero no es posible atender estas demandas en base a la buena voluntad del personal, se necesita presupuesto adicional y

³⁴ Se describe este servicio en el capítulo II de este documento. Mayor información sobre este tema es posible encontrarla en <http://www.biblio2.udl.es>; consultando *Biblioteca Digital: “Prestatge virtual.”*

realizar un exhaustivo estudio de usuarios para determinar que tipo de servicios necesitarán estos “antiguos alumnos”, si es posible ofrecerles los mismos servicios que utilizaban en su tiempo de estudiantes o requerirán algunos más especializados que incluso demandarían más recursos humanos para su atención.

Cabe recordar aquí que uno de los académicos consultados como experto, en la primera fase de esta investigación planteaba el hecho que muchas instituciones de educación superior tienen en su biblioteca la única fuente de información local disponible, lo que las hace imprescindible en su entorno. Él se planteaba cuál es el papel de ésta biblioteca en la relación Universidad - Empresa y cuál su aporte a la producción

Esto significa que tenemos dos problemas difíciles de resolver. Se debe pensar si nuestra biblioteca universitaria, donde ella se encuentra, tiene posibilidades reales de responder a esas dos demandas externas: la atención de antiguos alumnos y la apertura a las empresas o instituciones locales.

Frente a la empresa siempre cabe estructurar servicios pagados, que pudiesen ser incluso un pequeño ingreso adicional para las bibliotecas, en el caso de los antiguos alumnos, aunque la institución determinara un cobro por los servicios no cubriría el costo de ellos. Pero el mayor problema será contar con los recursos humanos para atender estas nuevas demandas, porque no hay que olvidar que la mayoría de las bibliotecas universitarias, especialmente en latinoamérica, poseen un déficit histórico de personal.

4.2.2.4. Adquisiciones.

Una sub-categoría emergente ha sido la relacionada con la Adquisición de material bibliográfico, aunque no estaba prevista en el guión.³⁵

Desde hace algunos años todas las bibliotecas universitarias han realizado grandes cambios en sus adquisiciones, viéndolas desde la perspectiva del desarrollo de las colecciones, lo que ha motivado introducir alianzas y estrategias que permiten distribuir sus siempre escasos presupuestos de una forma más eficiente y efectiva, de aquí nacen las adquisiciones cooperativas que hacen posible que los recursos rindan más al ser destinados a fortalecer algunas colecciones y a utilizar por medio de los servicios bibliográficos las colecciones de otras bibliotecas. A pesar de todo esto se percibe que los usuarios no poseen información suficiente sobre este tema. En el siguiente diálogo se puede ver cual es la percepción de los profesores, plantean que existe dejación por parte de algunos docentes para realizar su función de seleccionar y solicitar el material bibliográfico que necesitan, y por otra parte concluyen que es necesario implicarse mucho más en la política de adquisición que pasa por el modelo de biblioteca que desean.

“Y por otra parte creo que ha habido en determinados ámbitos una cierta dejación por parte de algunos docentes, pero es cierto que muchos profesores no se toman la molestia de saber qué hay en la biblioteca de sus propias materias. Hacer un pedido de libros significa ir a la biblioteca, mirar los catálogos, meterte en Internet y priorizar qué es lo que quieres que compren y eso muchas veces no se hace.” (GTP3)

“Yo creo que sí, que es más importante que haya más ejemplares si se está pensando que los alumnos vayan allí y la utilicen, si pides un libro para mi investigación, conque haya uno, ya tengo bastante, pero si es para los alumnos principalmente, entonces sí que tiene que haber varios ejemplares.”(GTP1)

³⁵ Esta temática ha aparecido en todos los grupos realizados y esto ocurre en los Grupos de Discusión porque una de sus características es que se encuentran siempre en proceso, contando con la flexibilidad y el dinamismo que permiten que surjan o se profundicen temáticas que en un primer momento no habían sido consideradas importantes por la investigadora.

Existe una experiencia en las bibliotecas universitarias francesas que para apoyar la política de adquisiciones y unir los recursos se crean (1981-1987) los Centros de Adquisiciones y Difusión Científica – Técnica (CADIST) basándose en el interés manifestado por la IFLA de apoyar e intercambiar datos entre bibliotecas universitarias.

“Tomando como modelo la BLDSC³⁶ y los centros de Documentación de Alemania (con el reparto de un centenar de centros en diferentes sectores de la información documental), se crean los CADIST como una solución intermedia representando una treintena de especialidades, teniendo como objetivo prioritario la adquisición y difusión de documentos para investigadores y el ámbito universitario” (Yañes, 2000:6)

Ésto unido a un “plan de desarrollo de colecciones” ha sido muy importante en las bibliotecas universitarias francesas. Esta misma autora plantea que *“se elaboran documentos escritos que describen un programa de enseñanza e investigación dado, con la política documental a seguir por la institución”*. Emplean diversos métodos de evaluación de colecciones tanto cualitativos como cuantitativos (análisis de las obras en estanterías, catálogos topográficos, evaluación por el personal, uso de bibliografías, etc.)

Por tanto, es mucho más complejo profundizar en este tema. Los alumnos también tienen su propia percepción de la adquisición, ven que existe poco material en un área definida, que hay posibilidades de interactuar y sugerir, pero no están del todo consciente de su papel, pero lo que sí se constata es que la opinión del profesor influye en su percepción.

“En mi carrera, personalmente tenemos la suerte de que tenemos un profesor que el primer día de clase dedica un espacio de tiempo a la biblioteca, nos coge a todos, nos lleva a la biblioteca y nos enseña cómo se estudia en biblioteca y los recursos de la biblioteca. Entre ellos, en el mostrador hay unas hojas en las que se puede pedir que se compre cualquier libro que se considere necesario explicando el motivo y normalmente suelen hacer caso, a lo mejor no inmediatamente pero lo tienen en cuenta.” (GTE1)

“Algo nos han dicho de pedir los libros, pero yo también nunca he preguntado”. (GTE2)

³⁶ British Library Document Supply Centre.

Debe tenerse presente que en la UdL existe un área de Recursos y Proyectos³⁷ donde se han planteado algunos proyectos que tienen una relación directa con este tema, como son el concurso para la contratación del suministro de publicaciones periódicas y la evaluación de la colección de revistas para realizar compras centralizadas y disminuir costes. Este proyecto duró un año y se basó en un estudio con una rigurosa metodología en la que contaban factores como opinión de los profesores, relación materia/interés del departamento, uso de la colección, índice base de datos y disponibilidad en otra biblioteca.

Por otra parte, el Área de Adquisiciones “ tiene por finalidad la gestión de la compra del fondo bibliográfico del SBD de forma automatizada, a través del módulo de adquisición del sistema integrado de gestión bibliotecaria VTLS (Virginia Tech Library System)”³⁸

Existen dos líneas para adquirir: bibliografía recomendada (básica y complementaria), y bibliografía de investigación. En base a esto, hay estrictos procedimientos para hacer más efectiva esta labor, esta Área forma parte de un Grupo de Gestión de Colecciones de REBIUN, preocupada por esta temática a nivel nacional.

Otro elemento a tener en cuenta es la compra cooperativa, en los países latinoamericanos se han desarrollado varios proyectos en este sentido.³⁹

En el discurso de los propios bibliotecarios también encontramos una descripción de la labor que se realiza.

³⁷ Lluisa Capell. Coordinadora de Recursos y Proyectos. Información extraída de “Libri Testes Temporum” (2000:230)

³⁸ Gracia, Mónica. Responsable del Área de Adquisiciones. Información extraída de “ *Libri Testes Temporum*” (2000:232)

³⁹ En Chile existe desde principio de los noventa, la “Adquisición Cooperativa” entre las bibliotecas de universidades perteneciente al Consejo de Rectores.

“Normalmente el profesor envía un listado a la biblioteca. Ésta también selecciona parte del fondo (complementa fondos de colecciones, revisa la bibliografía básica, etc.) aunque el 90% de los casos es el profesor quien decide su compra. Hasta la fecha no ha habido problemas presupuestarios, ya que todo lo que se ha solicitado se ha podido adquirir.” (GDB1)

“Bueno, yo te lo puedo decir porque centralizo todas las adquisiciones. Normalmente el profesor que solicita documentos lo hace con regularidad, el problema en todo caso sería con los profesores que nunca han solicitado libros, ya que creo que deberían proponer la adquisición de la bibliografía actualizada y las novedades en su materia.” (GDB1)

Dentro del grupo de discusión los bibliotecarios especifican así mas la información sobre adquisición, plantean las instancias que disponen los profesores al respecto.

“Sí hay una política, hay una comisión general y las comisiones de biblioteca de cada centro. Existe un único presupuesto, cuya distribución se hace de acuerdo a unos parámetros y unos porcentajes establecidos, de los cuales se destina una partida a la compra de publicaciones periódicas, otra a la compra de monografías y otra a funcionamiento general.” (GDB1)

“Participan miembros de los diferentes estamentos, (incluidos los alumnos) y se aprueba. Comentar que en algunos centros, para solicitar una nueva suscripción se reúnen todos los miembros de los diferentes departamentos y proponen los títulos que interesa suscribir. Por tanto, hay establecida una política de adquisiciones.” (GDB1)

Es un aspecto a tener en cuenta, el constatar que los usuarios están interesados en los procesos de adquisición de material bibliográfico, audiovisual y digital. Sabemos que el SBD tiene una sección específica para las novedades en cada biblioteca así como ofrece información de cada estado del proceso de adquisiciones. Esta información está disponible de cualquier PC conectado a la red. Existe también una sección en la página web:⁴⁰ “*Serveis – Novetats bibliogràfiques,*” donde aparecen los fondos que entran semanalmente en la biblioteca.

4.2.2.5. Docencia.

Ya se ha determinado que una de las principales funciones de la biblioteca universitaria es el apoyo a la docencia. Mediante los discursos seleccionados en esta sub-categorías se podrán encontrar algunos de los principales conflictos que aparecen entorno a esta temática.

Continuando con los planteamientos ya expuestos de Aramayo, nos confirma la relación entre biblioteca y docencia, cuando dice que “*si un bibliotecario trabaja en una biblioteca universitaria ha de ser partícipe, junto con los profesores, de la educación de los alumnos en unas determinadas disciplinas*” (Aramayo, 2001:5)

Actualmente se plantea que las bibliotecas universitarias deben relacionarse con resultados institucionales tales como el rendimiento académico de los estudiantes y la productividad del profesorado. Powell presenta el resumen de algunos trabajos que tratan el tema y aportan además una lista de indicadores de impactos sacados de su revisión bibliográfica, (calificaciones de cursos, evaluación de asignaturas y puntuaciones de test, etc..) y recomienda discusiones con grupos de usuarios para recoger datos porque “*comparten algunas ventajas de la entrevistas con grupos focales, pero van más allá al ser más longitudinales y abarcar más*” (Powell, 1992:254).

⁴⁰ Disponible en: <http://www2.bib.udl.es>

Por otra parte Wolff (1995:70), hace hincapié en que la evaluación debe reflejar la relación de la biblioteca con las funciones de enseñanza y aprendizaje de la institución.

Tenemos así que las bibliotecas universitarias contribuyen a varios resultados institucionales, pero *“es sobre todo el impacto de sus programas educativos lo que ha sido puesto en conexión con los resultados de aprendizaje de los estudiantes”* (Lindauer, 2000:8)

Este mismo autor, concluye que el papel de apoyo a la docencia y al aprendizaje de las bibliotecas Universitarias se encuentra bien establecido en las agencias de evaluación y acreditación y éste es la estrecha relación entre la evaluación de su colección, recursos y servicios y los resultados educativos.

Las primeras reflexiones confirman que el tipo de docencia que se realiza por parte del profesor determina el uso que el alumno hace de su biblioteca, así lo expresan claramente los siguientes diálogos. Los cambios pasan por el tipo de metodología que usan los profesores, sino se produce este cambio dentro del aula el proceso para el estudiante será mucho más lento.

“Es que creo que son dos tipos de usuario muy distinto el profesor y el alumno. El profesor es un usuario fundamentalmente del servicio de la biblioteca pero difícilmente verás un profesor sentado allí leyendo. El alumno es al revés, a menudo utiliza la biblioteca como sala de lectura, lo cual no es fundamentalmente el servicio de biblioteca. El modo como se estructura la docencia tiene mucho a ver con la necesidad que creas a los alumnos o no de ir a buscar libros. Si hay que utilizar la biblioteca, pues lo hacen y en muchos casos está montado de esta forma. Nosotros nos quejamos “mis alumnos, toda la bibliografía que yo les doy, no se miran nada” pero también es cierto que a veces no sabemos generar ilusión y pasión por la lectura.” (GTP2)

Es propicio recordar a Delors cuando se refiere al Informe de la Comisión Internacional sobre educación para el siglo XXI a la UNESCO, cuando plantea que *“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.”* (Delors, 1996:109)

Aprender a conocer es tener la posibilidad de profundizar los conocimientos y combinarlos con una amplia cultura general, aprender a hacer para adquirir no sólo una cualificación profesional, sino una competencia que permita hacer frente a diversas situaciones y a trabajar en equipo, aprender a vivir juntos incluye desarrollar la comprensión del otro y percibir las formas de interdependencias. Aprender a ser es importante para exaltar la propia personalidad y tener la capacidad de “autonomía, de juicio y de responsabilidad personal.”

En este concebir la educación como un todo la biblioteca universitaria tiene un rol que aún no ha desarrollado plenamente. Estos planteamientos también se encontraron en los diálogos de los grupos, a continuación presentamos un ejemplo de ello.

“los bibliotecarios y los profesores deberían planificar conjuntamente la elaboración de algunos de los cursos de formación de usuarios, por ejemplo, como utilizar herramientas de búsqueda y recuperación de la información en una materia determinada, etc.” (GDB2)

Un aspecto interesante es que los alumnos también perciben que no están en el camino correcto, que deben ser más activos, participativos, no se deben dejar llevar por su comodidad, debieran tener más curiosidad intelectual. Los alumnos también sienten que son culpables de aceptar pasivamente esta situación.

“Pero el alumno tampoco está acostumbrado, a ti, te es muy cómodo también ir a clases y decir: “yo me estudio esto...” (GDA2)

“En general es más cómodo ¿no? Ir a clase y situarte en la situación pasiva, que te expliquen, a tener una actitud más activa, más trabajo”. (GDA2)

Se puede encontrar en los discursos que una vez que se toma conciencia del problema surge la necesidad de imaginar estrategias para implementar las soluciones. Sin duda que los resultados no se verán en torno a lo conversado en los grupos que se han analizados, pero si se puede ver que colocar el tema sobre la mesa anima a comenzar a trabajar en conjunto para resolver estos problemas. Así se puede constatar en el siguiente fragmento.

“Insistir en esto, en que creo que el siguiente salto ha de ser que la formación de usuarios sea como un lugar de acceso a la información para todos. Y si la biblioteca ya no está en ese espacio físico limitado sino que está accesible desde Internet, todos debemos aprender a usar los recursos y los profesores debemos incluirnos también en esa dinámica e incluir en nuestras asignaturas contenidos transversales que impliquen el uso de todo eso”. (GDP2)

Los alumnos también demandan una implicación mayor de los bibliotecarios en el ámbito pedagógico, aquellos que están conscientes que necesitan información, ven en el bibliotecario la oportunidad de encontrar la ayuda que necesitan.

Es importante comprender y actuar en torno a la máxima de que *“la educación es un trabajo de todos. Y todo trabajo debe ejercerse responsablemente.”* (De Pablos, 1999:9)

Los bibliotecarios deben dedicar su máximo esfuerzo, en especial dentro de las bibliotecas universitarias para ejercer una labor educativa, la cual pasa por crear lazos y trabajar en equipo con los docentes, no se debe olvidar que en los resultados de la docencia está implicado el aprendizaje de las

habilidades de acceso y uso de la información, es momento de crear estas instancias de oportunidad de aprendizaje.

Con lo analizado hasta este punto se puede concluir que la labor docente del bibliotecario va más allá de ser un mero apoyo administrativo a la docencia, ahora queda por determinar si es posible asumir ese “rol docente” que también es considerado muy importante para los expertos consultados, recomendando que se dé un nuevo impulso a esta labor y se busquen formas novedosas para que bibliotecario desempeñe este rol con efectividad.

4.2.2.6. Investigación

Otro gran desafío de estas bibliotecas es su apoyo a la investigación. Uno de los expertos consultados hace hincapié que la biblioteca universitaria dé apoyo a la investigación. Es un eslabón más de una cadena de comunicación que reúne, procesa, reelabora y valida datos, información y conocimiento, sin perder de vista que está dentro del quehacer universitario que cambia radicalmente, lo que produce un cambio radical en la institución llamada biblioteca.

En este sentido, el apoyo a la investigación sólo es posible cuando la biblioteca universitaria ha llegado a un grado de desarrollo que le permite ser este eslabón tan necesario en los procesos investigativos.

Los siguientes discursos permiten realizar un diagnóstico sobre la situación actual de apoyo a la investigación en la UdL. En general no se cuenta con todos los recursos necesarios y el personal para hacer frente a las exigencias de la investigación y aunque existe la intención por parte del Servicio de Bibliotecas de brindar el apoyo más efectivo en este aspecto, no existe al parecer, el ambiente óptimo para poner en práctica estrategias más modernas en este ámbito, como son por ejemplo la participación de bibliotecarios en equipos de investigación.

“Yo te diría que en nuestro caso estamos volcados en la docencia ahora por ahora, porque había unas deficiencias básicas que teníamos que cubrir, como era por ejemplo, conseguir que se tuvieran en las diferentes bibliotecas todo lo que es bibliografía básica y complementaria. Creo que el tema de apoyo a la investigación está pendiente.” (GTB1)

“Estaba el otro día en un curso que impartía un profesor americano, comentaba que muchas veces vas a parar a lo mismo: el tema de personal, porque muchas veces ya no es cuestión de horas que tú pongas sino de más gente. En su caso en su biblioteca hay bibliotecarios especializados, son temáticos y acuden a todas las reuniones de departamento y también a las que tiene relación con un proyecto de investigación. También comentó que costó que los profesores aceptaran esto, o sea, que no había sido todo muy fácil que entendieran que en un proyecto de investigación tiene que haber un bibliotecario presente porque les puede ayudar, muchas veces sólo está como oyente pero claro, está escuchando qué se va a trabajar, las nuevas líneas que va a haber para la universidad y qué es lo que puede ofrecer la biblioteca, yo creo que en nuestro caso no hemos podido asumir eso y que va a tardar un tiempo.” (GTB1)

Los profesores no ven aún la importancia de la participación de los bibliotecarios dentro de los equipos de investigación. Lo expresan así.

“No veo el modo, casi le veo más la utilidad colaborando en la función docente, porque la veo más clara, la otra, de entrada no se me ocurre, lo cual no quiere decir que no sea posible.” (GTP1)

Los bibliotecarios son conscientes de esta percepción, pero no tienen los suficientes recursos humanos y presupuesto para planificar un plan de apoyo a la investigación que hiciera cambiar de opinión a los investigadores sobre los beneficios que traería la participación de los bibliotecarios en los equipos de investigación.

En Estados Unidos hace más de una década que los bibliotecarios son parte de estos equipos, pero su introducción ha sido lenta y con algunas oposiciones, pero los resultados en general han sido productivos. Pero aún hay otro aspecto a tener en cuenta en este sentido, y es la relación entre

investigación y enseñanza. Un ejemplo lo podemos encontrar en el plan estratégico de la Biblioteca de Harvard del 3 de febrero de 1992.⁴¹

“La tecnología avanzada y la plantilla especializada, dedicada a la educación de prelicenciados prestará su apoyo a los experimentos en la enseñanza, desarrollo de bases de datos y comunicación entre estudiosos,” vemos aquí como una biblioteca puede ser el puente entre la investigación y la enseñanza.

En Hispanoamérica aún queda mucho trabajo por realizar en este aspecto. El siguiente diálogo fundamenta estas aseveraciones.

“Yo creo que hemos conseguido que entiendan que para la parte docente, la biblioteca es un puntal básico; de hecho cada vez hay más profesores que te piden formación para sus alumnos, y ellos permiten en sus horas de clases que vengan a la biblioteca a que les hagas los cursos de formación especializada. En la parte docente hemos entrado pero en la parte de investigación todavía no.” (GTB2)

4.2.2.7. Relación Biblioteca – Universidad.

Ya se ha planteado que la relación biblioteca – universidad ha experimentado un divorcio que se ha intentado solucionar en la última década, de todas formas queda mucho trabajo por realizar en este sentido dado que la percepción de las funciones de la biblioteca no están plenamente asumidas por la comunidad universitaria, sin dejar de lado que muchas veces las bibliotecas con el afán de estar plenamente con los tiempos y actualizadas con sus servicios van a un ritmo más rápido que algunos sectores de su propia universidad.

Cuando anteriormente⁴² hablamos de biblioteca universitaria citamos a Thompson (1990:18), un clásico en el área, cuando describe a la biblioteca como una necesidad primaria y vital dentro de una universidad, éste autor cita un informe de 1921 donde ya aparece consignada la importancia dentro de una universidad:

⁴¹ Citado por Stuerart y Moran (1998:363)

⁴² Se hace referencia al capítulo II

“Una biblioteca adecuada no sólo es base de todo estudio y enseñanza, es la condición esencial para la investigación, sin la cual no se puede añadir nada a la suma del conocimiento humano”

Y Jolley (1962) planteaba que las tareas que se consideraban importantes en la biblioteca son también las principales tareas de la universidad, el hecho de formar un estudiante capaz de autonomía intelectual y de proveerle la semilla de poder continuar formándose a sí mismo.

Por la importancia de estas tareas debe solucionarse la base de este divorcio entre biblioteca y universidad, para esto debe cambiar por parte de los bibliotecarios y los docentes su actitud frente a su forma de trabajo.

En los discursos analizados se puede destacar que se ve a la biblioteca como un símbolo, como algo útil y bueno que debe estar, pero no se percibe todo el potencial que ella tiene como un instrumento educativo. Los siguientes textos proporcionan un diagnóstico real de cómo se percibe esta relación biblioteca – universidad.

“Obviamente es importante y además tiene un valor simbólico, además este punto la universidad lo ha captado rápidamente y se le ha dado cierta preeminencia al tema de las bibliotecas, quizás de una forma un poco artificiosa porque uno de los indicadores de calidad de las universidades son las bibliotecas y es un servicio sobre el cual es relativamente fácil y agradecido, cuando tú inviertes en biblioteca se nota, en cambio cuando inviertes en otras cosas no lo nota nadie, entonces es comprensible que ocurra esto.”(GTP2)

Se sabe de su importancia pero no se comprende la profundidad, ni el impacto que tiene en la educación.

“Aparte de que tiene un valor simbólico notable, es muy significativo por ejemplo que la Generalitat⁴³ haya tenido durante muchos años convocatorias abiertas para profesores investigadores, para pasar temporadas en centros documentales importantes, es decir, en bibliotecas, básicamente. Yo no puedo concebir la Universidad sin una buena biblioteca” (GTP3)

Cuando se consulta sobre si la biblioteca tiene la importancia que debiera tener dentro de la universidad, se puede ver la diferencia de percepción, para los bibliotecarios es fundamental, para los alumnos es necesaria pero no logran ver el significado que los bibliotecarios le dan y los profesores confiesan que no se ha reflexionado lo suficiente sobre el tema.

Una de las soluciones que plantean los expertos es que es necesario que los bibliotecarios responsables de los sistemas de bibliotecas tengan acceso a niveles de decisión donde se discutan las estrategias sobre información. Al preguntarle su opinión a los usuarios, estos responden lo siguiente:

“Si, es importante”. (GDP1)

“Si, es necesario”(GDP2)

Al parecer se debe comenzar a trabajar en este sentido.

4.2.3. Soluciones.

Los expertos consultados proponen 12 soluciones a los principales problemas de la biblioteca universitaria, éstos ya se han analizado en la primera parte de este capítulo. No se puede decir que por medio del análisis de los discursos se hayan encontrado nuevas propuestas, pero si resulta interesante la forma en que se expresa el sentir que llevará a buscar estas soluciones.

⁴³ Generalitat: Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cataluña.

4.2.3.1. Interacción con los docentes.

Una de las soluciones propuestas por los expertos es la de *“Potenciar una mayor interacción con los docentes e investigadores para que los responsables de las bibliotecas puedan adaptar sus servicios y colecciones”*. Para lograrlo deben haber algunos cambios de actitud, que pasa por una mayor participación de los bibliotecarios especializados (temáticos) en la vida académica.

“Que nosotros tuviéramos más peso en la vida académica”...(GTB1)

“Que el profesor te viera más de igual a igual”. (GTB2)

Los docentes se manifiestan más reacios a proporcionar un espacio a los bibliotecarios dentro de la docencia, es común considerar que ese ámbito es exclusivo para el profesor.

Susan Aramayo (2001:4), plantea que “ si un bibliotecario trabaja en una biblioteca universitaria ha de ser partícipe junto con los profesores, de la educación de los alumnos en unas determinadas disciplinas”, con esto quiere ejemplificar que un bibliotecario debe estar familiarizado y participar en las labores propias de la organización para la cual trabaja, *“siempre hemos de tener presente que nosotros no somos bibliotecarios sin más, ya que siempre formamos parte de una entidad superior”*.

Esta vinculación estrecha entre bibliotecarios y docentes permitirá mejorar los logros académicos, mejorando por ejemplo, los indicadores de habilidades en el acceso a la información, y la autonomía intelectual de los alumnos, como ya lo hemos fundamentado en páginas anteriores..

Parece ser que todo esfuerzo tiene su recompensa, es necesario entonces seguir intentando un trabajo de equipo para lograr incentivar en el estudiante

el uso de la biblioteca, lo que conlleva irremediablemente un mejor aprovechamiento de su conocimiento.

4.2.3.2. Servicios.

Los expertos recomiendan “Orientar los recursos y servicios en función del usuario, sus demandas y necesidades”. Al parecer por la opinión de los usuarios este aspecto si está logrado por el Servicio de Biblioteca y Documentación. Los siguientes discursos confirman el trabajo realizado por la biblioteca, algunos de sus usuarios opinan lo siguiente.

“Muchas veces no es necesario hablar con nadie porque vas, coges el libro, lo pasas por el ordenador y sales con el libro de la biblioteca y para devolverlo sólo tienes que ponerlo en el buzón y a veces para renovar algún libro o buscar algún libro ellos te ayudan”. (GTE2)

“ Yo creo que la biblioteca está bien integrada y tiene el material que necesitamos y si no lo piden a otras bibliotecas si hace falta. Generalmente, son los profesores, siempre dicen “mira, este libro lo hemos pedido para la biblioteca o sea que más o menos sirve para acompañar lo que necesitamos para estudiar, lo que necesitamos como manuales.” (GTE2)

: “Yo creo que uno se da cuenta de la importancia de la biblioteca en la universidad a medida que tú la necesitas, si no la utilizas o tus profesores no te fomentan, no te informan del papel de la biblioteca lo ves como algo complementario porque una universidad sin biblioteca sería ilógica. En cambio si vas allí, te atienden bien y necesitas cualquier cosa, vuelves, luego si te enseñan cómo están distribuidos los libros, de por qué están así, qué tipo de documentación puedes encontrar, entonces, le encuentras un sentido que tiene la biblioteca en la universidad. Creo por propia experiencia personal, cuando menos la utilizas, menos importancia le das y cuando la necesitas y el servicio para ti es satisfactorio, le otorgas la importancia que tiene. Para mí es fundamental”. (GTE1)

4.2.4. Recursos Humanos.

Esta categoría analiza lo que es el tema central de esta investigación, se ha analizado desde diversos puntos de vista, aquí por medio de las sub – categorías permite tener otro ángulo sobre el asunto.

4.2.4.1. Imagen

Lo importante de esta metodología empleada es que ha permitido observar cuál es la imagen que se tiene del personal de biblioteca desde la percepción de los tres estamentos implicados: bibliotecarios, docentes y alumnos.

Se ha logrado que el personal de biblioteca exprese sentimientos que reconocen que están bajo un trabajo agotador y no siempre reconocido.

“Estamos dando mucho más de lo que sería el trabajo normal, estamos esforzándonos más de lo que se esfuerzan los trabajadores en general, estamos formándonos y dedicando más horas y estando al día. Creo que ofrecemos un buen servicio y para eso hay que hacer un esfuerzo con tan poca gente”. (GTB3)

“A nivel personal a veces tienes tus más y tus menos, pues estás muy bajo y dices: “realmente estoy invirtiendo tiempo fuera de mi horario laboral pero ves que es un trabajo que hacemos todo el colectivo. Porque si fueran una o dos personas solas, no hubiésemos llegado donde estamos, aunque eres consciente de que en realidad haces muchísimas horas a pleno rendimiento. No obstante en términos de reivindicaciones, no somos un colectivo combativo, ya que como estamos tan atareadas con tanto trabajo que tenemos pues no piensas en decir: “tenemos que subir de nivel”, este aspecto lo tenemos un poquito olvidado. Nos quejamos entre nosotras diciendo “realmente nos falta personal”, pero sigues, como estás tan contento y a la gente que está en el Servicio de Biblioteca le gusta tanto su trabajo y eso se pega.” (GTB2)

“De todas maneras, pienso que somos de los menos dotados, puesto que no es lo mismo trabajar en una universidad en la que todo el mundo realice las mismas tareas pero con más personal.” (GTB3)

“Es el trabajo que te gusta, el trabajo con el que te implicas y que en el momento que lo haces, tampoco piensas “bueno, yo tengo esta categoría”, es absurdo no lo puedes pensar. A mí es este el trabajo que me estimula, si fuera otro, pues tal vez no me gustaría.”
(GTB1)

Se debe destacar que todo un colectivo trabaje dando el máximo, está relacionado con la gestión del Servicio en general, todo indica que detrás de ellos hay una persona que es capaz de gestionar los recursos humanos con mucha eficiencia y los estimula a dar lo mejor de sí.

También es necesario hacer notar sus necesidades de reivindicación en algunos aspectos, como expresado en los siguientes diálogos.

“Hay mucho esfuerzo y se ve, nos sentimos reconocidos por el propio rector que siempre valora nuestros proyectos. Bueno, pero quizás estaría bien que se tradujera en algo tangible, un poco en cambios de horario y revisión de nivel, aumento de personal.”
(GTB3)

La imagen que proyectan en los profesores es de un personal eficiente, amable y que cumple con su trabajo, se puede resumir de la siguiente forma.

“Yo desconozco las diferentes categorías, me relaciono con quien está en ese momento y habitualmente el trato es correctísimo y muy eficiente e incluso además, en los últimos años dan una imagen de solvencia bastante notable. No creo que nos tengamos que interesar por el tipo de personal, sí, que el trato es muy correcto.”(GTP3)

Y concluyen los tres profesores diciendo:

“Todos estamos contentos con la biblioteca, es que ha mejorado mucho, en estos 5 años se nota”. (GTP1, 2 y 3)

En el caso de los alumnos ven en el personal una posibilidad de ayuda concreta, lo expresan de la siguiente forma:

“Yo los veo como aliados, como compañeros, compañeros en el sentido de que puedo pedirles cualquier consulta, cualquier duda que tenga puedo pedirles información y sé que me orientarán.”
(GTE1)

“Yo creo que son personas que están ahí para ayudarnos a buscar la información que queremos.” (GTE2)

4.2.4.2. Demandas

Los usuarios no sólo tienen su propia imagen del personal de biblioteca, sino que sus demandas y expectativas son diferentes, los alumnos destacan la necesidad de ser formados por el bibliotecario para ser autosuficientes, que lo ayude a resolver él mismo sus problemas de información, se insiste también en las ventajas que representaría el hecho de que fuera especialista en el área que sirve. También se plantea lo importante que es el trato para el usuario, el ser amable y poseer recursos para entablar una buena comunicación se hace evidente, los siguientes discursos sirven para ejemplificar estos puntos.

“La función pedagógica no es solamente indicar, es solucionar el problema, ayudarte a que tú mismo descubras el camino, creo es una función pedagógica que también se tiene que fomentar...”
(GTE3)

“Creo que aparte de la formación de diplomatura o licenciatura tiene que tener un carácter abierto y amable porque tratan con personas que pueden ir desorientadas, y desinformadas. Creo que es tan importante la formación como el saber ofrecer la información de una manera adecuada, es decir, una persona puede estar muy bien formada pero no es capaz de transmitir lo que necesita un usuario....” (GTE1)

La experiencia indica que las demandas de los usuarios son muchas veces desmedidas y que difícilmente se puede acceder plenamente a ellas, pero sí observamos con atención todos ellos lo que realmente demandan es ser atendidos por una persona eficiente, amable, con conocimientos para

entenderlo y orientarlo, que sepa escuchar, que sea flexible y creativo en el momento de buscar soluciones.

Ante este panorama debemos preguntarnos ¿cómo formar a estas personas para que respondan a estas expectativas?.

4.2.5. Formación

En esta categoría se pretende exponer algunos de los aspectos de formación de los recursos humanos de bibliotecas universitarias. Ya en la consulta a los expertos se han descrito dos aspectos: la formación universitaria inicial y la educación continuada. En este acápite se analizará el tema desde una perspectiva diferente, la visión de los propios actores.

4.2.5.1. Desde el punto de vista de los bibliotecarios.

El personal de biblioteca es uno de los colectivos que está permanentemente atentos a las novedades que surgen a su alrededor, las exigencias de su trabajo les demanda una formación permanente en las diversas áreas en que se desempeñan, ya sea por las temáticas a las que sirven, por el surgimiento de nuevas técnicas de organización o por nuevas tecnologías que pueden ser aplicadas a su trabajo.

Los siguientes textos permiten ver lo que piensan y sienten los bibliotecarios de su formación. Están conscientes que el cambio sufrido en el área les demanda un esfuerzo constante, que el hecho de tener sólo cursos de actualización no es suficiente ya que en muchos casos es necesaria una recualificación laboral. Se visualiza también la importancia de los idiomas, es otro punto que ya fue destacado por los expertos. Lo importante es que ven que lo principal es tener una actitud que fomente en ellas la formación continuada.

“Hay toda una serie de formación continuada que tu misma te exigas a ti mismo estar al día y muchas veces te pides un poquito

más. Si está despuntando un nuevo formato o soporte tú ya sabes lo que es. Nosotros siempre estamos exprimiéndonos pensando cómo a esto yo le voy a sacar rendimiento". (GTB2)

"Es una cuestión de actitud que tenemos muy asumida, pienso que eso es positivo en el personal de biblioteca, pero le exige mucho. Nuestra formación era inicialmente una, un punto de partida pero hemos hecho muchísimos cursos posteriormente, muchísimos, continuamente. Tenemos que dominar el inglés porque nos vemos absolutamente obligados, ese es el idioma de la red y el que no entra en la red está fuera del mundo, aparte de que nuestros cursos son en inglés, los últimos realizados por el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya con profesores americanos y ingleses, necesitas un nivel medio alto para seguir un curso de una materia específica. Aparte de las nuevas tecnologías, aparte de estar pendiente de explotar los recursos. Después tienes que tener mucha amplitud de miras, para ser bibliotecario, deberías saber sobre todas las materias ya que es necesario para todo: para clasificar, para aconsejar, para dar información" (GTB3)

"Yo creo que sí, que los bibliotecarios necesitamos cada vez más formación y de forma continuada. La falta de formación se ve sustituida, muchas veces, por la motivación y el interés personal. En mi opinión, necesitamos formación constante ya que los nuevos avances en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) exigen estar continuamente al día." (GDB1)

"Tenemos que mantenernos siempre con las neuronas al cien por cien. La verdad es uno de los lugares de trabajo donde los niveles de exigencia son más diversificados y más altos porque además tienes que dar un servicio de mucha calidad con poca gente.." (GTB3)

Otro aspecto a tener en cuenta, es el interés del bibliotecario en su tiempo de ocio - cuando hace turismo - siempre visita bibliotecas, podríamos decir que este interés también forma parte de su formación, no es algo adicional, sino que el estar aprendiendo siempre se ha convertido en una actitud frente a la vida.

“Y además aprovechas las vacaciones, ahora estaba pensando que una compañera estuvo de vacaciones en Estados Unidos y me comentó todas las bibliotecas que había visitado. Otra compañera estuvo en París y cuando vino me dice “He visto la Pompidou”. (GTB2)

“Las bibliotecas se están convirtiendo en puntos de referencia aun cuando hacemos turismo.” (GTB1)

“Son agradables de visitar. Las bibliotecas son un atractivo para el profesional aun estando de turismo. Lo que refleja una gran disposición por este colectivo” (GTB3)

4.2.5.2. Desde la percepción del usuario.

Muchas veces el usuario no percibe el tipo de formación que el bibliotecario necesita, pero si consideran interesante que posea información sobre la temática específica de la biblioteca en que sirve.

“Yo creo que deberían tener alguna formación relacionada con la biblioteca a la cual pertenecen” (GDP2)

Serán por tanto los propios bibliotecarios los que deben resolver cuáles son sus prioridades en la formación, sin dejar de hacer ver a sus usuarios que para atender debidamente sus funciones deben estar al día, formarse en las nuevas tendencias, estar atentos a nuevos ámbitos donde puedan desarrollarse. El que la comunidad universitaria aprecie este esfuerzo hará que se facilite esta formación continuada, tanto por medio de cursos dentro de la universidad, como en el momento de solicitar presupuesto para nuevos planes de formación.

Sin olvidar que *“es el bibliotecario quien puede con su propio esfuerzo y conforme a su participación ser su mejor maestro.”* (Gaete, 1991:65)

Las escuelas o carreras universitarias de Bibliotecología⁴⁴ tienen un papel que desarrollar no sólo ofreciendo una formación de calidad, sino difundiendo las características del profesional que forman. Al parecer faltan estrategias de “marketing” no sólo en las bibliotecas, sino también en las Facultades que forman bibliotecarios.

En la primera parte de este capítulo hemos desarrollado las competencias mínimas que debe tener un bibliotecario profesional, basada en el consenso de los expertos, las propuestas de la SLA, y el propio trabajo de esta investigadora, pueden resultar un elemento importante para discutir el tema al interior de la Facultades.

Nota de la Investigadora: *Los discursos de los participantes de los grupos triangulares y de discusión han sido sometidos al proceso de credibilidad de comprobación de los participantes. Los resultados de este feed back, fueron incorporados al texto original.*

⁴⁴ En España se denominan de Biblioteconomía y Documentación.