



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA

LA PROFESIONALIZACIÓN DEL BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA: UNA EVALUACIÓN DE SU PERFIL

JULIÁN OCHOA GARCÍA

Tesis presentada para optar por el grado de Maestro en
Pedagogía con Reconocimiento de Validez Oficial
de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 974020 con fecha 21-I-97.

Zapopan, Jal. Agosto de 2007



65825

Para la
biblioteca
de la UP

con todo

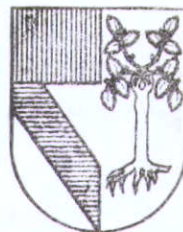
el agradecimiento

Juan Carlos



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CAMPUS GUADALAJARA
BIBLIOTECA

LA PROFESIONALIZACIÓN DEL BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA: UNA EVALUACIÓN DE SU PERFIL

JULIÁN OCHOA GARCÍA

Tesis presentada para optar por el grado de Maestro en
Pedagogía con Reconocimiento de Validez Oficial
de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 974020 con fecha 21-I-97.

Zapopan, Jal. Agosto de 2007

CLASIF: TE MPE 2007 OCH

ADQUIS: 05925 e)1

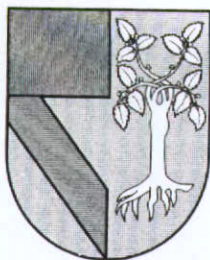
FECHA: 09/06/08

DONATIVO DE SERVICIOS

\$ ocobas

Tesis (Licenciatura) - Universidad Panamericana Campus Guadalajara
167 h. : gráf. ; 27 cm.

- Pedagogía - Tesis y disertaciones académicas
 - Bibliotecas Universitarias - Tesis y disertaciones académicas
 - Bibliotecarios - Tesis y disertaciones académicas
- 027.7 OCH 2007



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA

Zapopan, Jal, 16 de agosto de 2007

Dr. Jesús Antonio Eng Duarte
Presidente de la comisión de
Exámenes de grado
P r e s e n t e.

Me permito hacer de su conocimiento que el alumno Julián Ochoa García de la Maestría en Pedagogía ha concluido satisfactoriamente su trabajo de titulación con la alternativa TESIS, titulado:

**“LA PROFESIONALIZACIÓN DEL BIBLIOTECARIO
DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA:
UNA EVALUACIÓN DE SU PERFIL”**

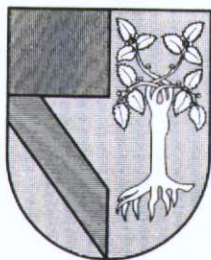
Manifiesto que, después de haber sido dirigida y revisada previamente, reúne todos los requisitos técnicos para solicitar fecha de Examen de Grado.

Agradezco de antemano la atención prestada y me pongo a sus órdenes para cualquier aclaración.

A t e n t a m e n t e

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. López', with a large, sweeping flourish extending from the end of the signature.

Dra. Araceli López Ortega
Asesor de tesis



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO

Zapopan, Jal, 16 de agosto de 2007

Julián Ochoa García

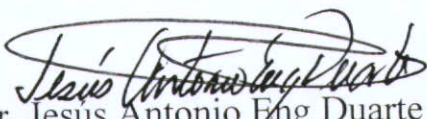
Presente.

En mi calidad de presidente de la Comisión de Exámenes de Grado, y después de haber analizado el trabajo de titulación presentado por usted en la alternativa de **TESIS**, titulado:

**“LA PROFESIONALIZACIÓN DEL BIBLIOTECARIO
DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA:
UNA EVALUACIÓN DE SU PERFIL”**

Le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen de Grado, por lo que deberá de entregar siete ejemplares como parte de su expediente al solicitar el examen.

Atentamente


Dr. Jesús Antonio Eng Duarte
Presidente de la comisión

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo I. La Biblioteca de la Universidad Panamericana.	
1.1 Contexto general de la universidad	11
1.1.1 Misión de la universidad	12
1.1.2 Objetivos de la universidad	12
1.1.3 Principios institucionales	14
1.2 Contexto particular de la biblioteca	17
1.3 Situación actual de la biblioteca	20
Capítulo II. El sustento teórico para el ejercicio bibliotecario.	
2.1 El bibliotecario: naturaleza y rol	27
2.2 El bibliotecario y la sociedad del conocimiento	50
2.3 El bibliotecario y la educación	82
Capítulo III. Metodología	
3.1 La investigación evaluativa	91
3.2 Etapas de la evaluación	92
3.3 Triangulación	93
Capítulo IV. Análisis de Resultados.	
4.1 El análisis de resultados	97
4.2 Los instrumentos	98
4.3 La relevancia de la biblioteca como unidad académica dentro de la vida universitaria	137

Conclusiones	152
Referencias bibliográficas	160
Direcciones electrónicas	165

ANEXOS

- ANEXO 1. Tabla del personal para biblioteca.
- ANEXO 2. Guía de preguntas para entrevista.
- ANEXO 3. Cuestionario.
- ANEXO 4. Entrevista.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el papel del bibliotecario dentro de las universidades se encuentra restringido a las funciones administrativas y a la oferta de servicios documentales que por naturaleza corresponden a esta profesión. Aunque es por todos reconocida la importancia de la biblioteca en la tarea formativa de las universidades no es tan claro cuales son las funciones del bibliotecario.

Es muy común que se conciba la función de éstos como meros prestadores de servicios y como organizadores de la información ya existente, sin aportar nada al cúmulo del mundo del conocimiento. Por eso, en esta investigación, se pretende dar al menos comienzo a la ardua tarea de eliminar el viejo estereotipo de que el docente es aquel quien posee el monopolio del saber.

El bibliotecario tiene una función mucho más importante que el de sólo atesorar conocimientos y escritos valiosos, ésta importante función la comparte con el docente en la formación de personas; obviamente cada uno dentro de su área y en muchas ocasiones en mancuerna para beneficio del estudiante.

Con las ideas anteriormente expuestas, se ve claramente que un eje importante sobre al cual debe girar el esfuerzo de una institución o incluso de todo el aparato educativo, no debe enfocarse solamente ni sobre los docentes ni sobre los bibliotecarios, sino sobre el individuo al cual se deben, el alumno.

Con la aparición de las nuevas tecnologías y el auge de la llamada era de la información, el bibliotecario ha tenido que reconsiderar su antigua función medieval de almacenador y poseedor del conocimiento, función que por cierto le otorgaba un estatus bastante prestigiado en la sociedad, pues aunque no

dominara la totalidad de la información contenida en su biblioteca, al menos sabía que es lo que tenía entre sus estantes, de manera que los estudiosos de su tiempo acudían a él para resolver sus necesidades de información.

Es de suma importancia esclarecer que el bibliotecario no es un mero empleado administrativo, sino que su función debe de estar a la par con el personal académico de dichas instituciones de educación superior y que en consecuencia el resultado del trabajo de planeación académica debe incluir la participación activa tanto de académicos como de bibliotecarios.

Para lograr que el bibliotecario sea reconocido como un miembro activo de la comunidad de aprendizaje, es indispensable su preparación junto a los docentes en programas de formación e innovación que den como resultado un aporte significativo en la creación y transmisión del conocimiento y no solamente en el almacenamiento del mismo dentro del espacio físico de la biblioteca universitaria.

Dentro de ese plan que tiene como punto central el profesionalizar al bibliotecario, juega un papel preponderante la formación de los investigadores por medio de un programa de "*desarrollo de habilidades informativas*" establecido cómo una materia a impartir dentro de la universidad tanto por el profesor como por el bibliotecario conjuntamente.

Para llegar a esta clarificación es necesario definir cual es el perfil del bibliotecario, y para esto es preciso distinguir claramente entre el personal con formación profesional en el campo de la bibliotecología del personal que tiene otro tipo de formación, debido a que por la naturaleza de las carreras afines a las ciencias de la información, a éstos expertos les corresponde por naturaleza la

organización y diseño de los centros de información y bibliotecas. Ya hablando de la profesionalización del bibliotecario, es indispensable partir de los que lo son por título profesional, de manera que éstos sean realmente unas personas dedicadas a apoyar a investigadores y estudiantes, así como mediadores entre el conocimiento contenido en todos los servicios de la biblioteca y los usuarios finales. Ésta labor de mediación del conocimiento se complementa con la función y apoyo del personal profesional formado en otras áreas del conocimiento que, aunque no cuente con el título universitario de bibliotecario, serían expertos en las áreas propias de su especialidad.

Profesionalizar la función implica que el bibliotecario esté preparado en diversos campos y no únicamente en su área tradicional de estudio. A esta función se la da el nombre de "gestor del conocimiento", cuya función es muy distinta a la del antiguo archivero o bibliotecario tradicional. Las implicaciones de esta ampliación de la función del bibliotecario lo convierten en un especialista de la información, además de un administrador y planificador, dentro de las bibliotecas, llamadas ahora Unidades de Información.

Como se desprende de las líneas anteriores se ve que es inminente la profesionalización del personal que se desempeña dentro de las bibliotecas, tanto de los bibliotecarios de carrera, como de los funcionarios de la misma que tienen una formación profesional en otras áreas del conocimiento.

En ambos funcionarios es necesario aclarar cuál es el camino a seguir para que lleguen a ser unos profesionales de la información, unos verdaderos mediadores del conocimiento, así como unos formadores de los usuarios que acuden a su auxilio dentro de la biblioteca universitaria.

Investigar sobre cual es la verdadera función del bibliotecario dentro de la labor formativa de la Universidad es tan importante como justificable, pues para el cumplimiento de los fines educativos que busca toda institución de educación superior se requiere necesariamente la intervención de la figura bibliotecaria.

Es de gran importancia saber cual debe ser el perfil y la función del bibliotecario, para saber que camino hay que tomar para llegar a la meta de lograr que la biblioteca sea un verdadero centro de información en la cual los alumnos se formen en la disciplina que han elegido y, lo más importante, en su formación como investigadores que los lleven a buscar de manera autónoma el porqué y el para qué de las cosas. Es decir, lograr una educación para la vida y no sólo para determinada asignatura.

La finalidad de esta investigación es conocer cuales son los requisitos que debe llenar un bibliotecario para enfrentarse eficientemente a la época actual, inmersa en lo que se ha dado por llamar Sociedad del Conocimiento, que no acepta más al estereotipo del bibliotecario guardián del libro.

Para lograr lo anterior, se sostiene la idea de que actualmente es indispensable la profesionalización del bibliotecario para poder cumplir cabalmente con su función de mediador del conocimiento y formador de futuros investigadores.

Para efectos de este trabajo, cuando se habla de "el bibliotecario", debe entenderse a toda aquella persona que presta sus servicios en la biblioteca universitaria, independientemente de la formación académica con que cuente. Esto debido a que actualmente y en razón de la llamada "explosión de la información", la biblioteca requiere de especialistas o expertos en las distintas

ramas del conocimiento. Pero no es suficiente con esta pericia propia de cada especialidad, pues al hablar de biblioteca como un centro del conocimiento, es necesaria también una profesionalización de la función de las personas que laboran en la biblioteca, y que conlleva necesariamente un conocimiento sobre la función del experto en la información que va desde los procesos físicos en la adquisición del material, hasta la mediación del conocimiento contenido en ellos y los investigadores.

Con respecto al término de profesionalización, debe entenderse éste como la formación de las funciones del bibliotecario en los distintos ámbitos en que lo requiere su desempeño. Ámbitos que van desde la formación humana y profesional, hasta los conocimientos concretos y especializados para funcionar verdaderamente como un facilitador y formador del conocimiento, así como un verdadero educador dentro de la universidad.

Lo anterior trae consigo la elaboración de algunas preguntas tales como: ¿qué importancia tiene el profesionalizar el trabajo de la biblioteca?, ¿de qué manera la profesionalización permite desempeñar correctamente la función bibliotecaria?, ¿qué competencias se requieren para ejercer la función de bibliotecario calificado? y ¿qué ventajas presentan los bibliotecarios profesionales frente a los que no lo son?

Las cuestiones antes mencionadas, así como la creciente necesidad de verdaderos expertos insertos dentro de la estructura funcional de la biblioteca, llevan a la formulación del problema esencial de la presente investigación:

¿Cómo la función de mediador del conocimiento del bibliotecario de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara se ve afectado por la falta de profesionalización del mismo?

Es necesario también recordar cuales son los objetivos de la presente investigación y compararlos con la situación actual de la biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara:

- Objetivo General:

Evaluar las funciones del bibliotecario de manera que se esclarezca si la profesionalización del mismo es justificable para lograr su función de mediador del conocimiento en la Biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara.

- Objetivos Específicos:

1. Proponer alternativas de formación para los bibliotecarios de la Universidad Panamericana.
2. Plantear la formación del bibliotecario, de manera que se pueda pensar en que sea un apoyo para la actividad académica en el campus.

Y si además se recuerda la hipótesis de éste trabajo de investigación: *En la medida que el personal que labora en la biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara alcance su profesionalización, su servicio como mediador del conocimiento será de mejor calidad y dará la posibilidad de generar un centro de producción académica apoyado en los bibliotecarios.* Se puede ver que se deben analizar aspectos elementales, como la

profesionalización del personal profesional de la biblioteca, y la de los auxiliares que laboran en ella.

Existen también algunos otros elementos que resultan esenciales para que un bibliotecario ofrezca un servicio de apoyo con calidad y que necesariamente han de ser considerados para un servicio bibliotecario, tales como el presupuesto asignado al departamento de biblioteca, el plan de desarrollo estratégico de la misma, las proyecciones de crecimiento en el acervo y en las instalaciones del edificio mismo, el papel que juega la biblioteca dentro del plan estratégico de la institución educativa o el aspecto de desarrollo en los apoyos tecnológico dentro de la universidad, etc. Pero para efectos de éste trabajo de investigación se abordará a profundidad el tema de la profesionalización del bibliotecario en el centro de educación superior.

La estructura utilizada para el desarrollo del presente trabajo de investigación esta dividida en cuatro capítulos mediante los cuales se parte desde la justificación del tema de investigación hasta las conclusiones propuestas una vez concluido el trabajo de análisis e investigación del mismo, pasando por el estado del conocimiento existente sobre lo ya trabajado por importantes investigadores en el tema, así como por el trabajo de campo, par el cual se utilizaron un par de instrumentos como lo son la entrevista y el cuestionario.

En el capítulo uno se analiza el contexto de la Universidad Panamericana como institución educativa, así como sus objetivos, su misión y los principios institucionales que la rigen. Asimismo se analiza el contexto e historia de la propia biblioteca y su situación actual respecto a sus servicios y sus colaboradores.

En el capítulo dos se hace un basto recorrido sobre el estado de conocimiento existente relacionado con los trabajos de investigación y contribuciones sobre el tema de la profesionalización del bibliotecario y se profundiza sobre lo estudiado en los temas de Sociedad del Conocimiento y gestión de la Información.

En el capítulo tres se explica la metodología utilizada en esta investigación, esta metodología es la investigación evaluativa, y más en concreto a la Investigación que *"suele centrarse en el análisis de los procesos"*. Es decir, estamos dentro del campo del diseño Iluminativo. Los Instrumentos utilizados fueron básicamente la Entrevista dirigida hacia el personal de biblioteca y las Encuestas aplicadas a los usuarios de la biblioteca.

En el capítulo cuatro se presentarán los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos al personal de biblioteca, Investigadores y alumnos usuarios de la biblioteca para terminar finalmente con las conclusiones del trabajo.

Por tanto lo que se pretende lograr con este trabajo de investigación es esclarecer cual debe ser la función del bibliotecario dentro de la comunidad de la Universidad Panamericana en su Campus Guadalajara y cual debe ser el camino para profesionalizar esa función que actualmente es concebida como de corte meramente administrativo, para acceder de lleno a la función de este funcionario hacia al campo académico.

CAPÍTULO I

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

1.1 CONTEXTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

La Universidad Panamericana fue fundada en el año de 1967 originalmente con la idea de una escuela de negocios llamada Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE) pero poco más adelante, los promotores del mencionado Instituto, se dieron a la tarea de organizar el Instituto Panamericano de Humanidades (IPH) en el año de 1968. No fue sino hasta el año de 1978 que el Instituto Panamericano de Humanidades fue elevado al rango de universidad, tomando el nombre de Universidad Panamericana, aunque de hecho el IPADE y el IPH desde sus comienzos concibieron el saber de una manera unitaria y universal, es decir, universitaria.

En el año de 1981 la Universidad Panamericana Campus Guadalajara abre sus puertas por primera vez, gracias a un grupo de empresarios de esta ciudad, que habían pasado por las aulas del IPADE y quienes fueron los primeros promotores de la Panamericana en Guadalajara.

Es esencial conocer cual es la misión adoptada por la Universidad Panamericana para conocer el contexto en que se realizará la presente investigación, así como conocer los Objetivos que persigue la misma y, por último, los Principios Institucionales en los cuales se sustenta la formación de la misma.

1.1.1 MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA:

“Educar personas para que, por medio del estudio, el diálogo y la reflexión, busquen la verdad y se comprometan con ella. Promover en los universitarios - profesores y alumnos- un humanismo cristiano que posibilite la construcción de un mundo más justo, a través del enriquecimiento de los saberes y el entendimiento entre los hombres”.

A continuación se exponen los objetivos que persigue como institución formativa por la Universidad:

1.1.2 OBJETIVOS DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA:

1. Sólida preparación académica.

La universidad se propone desarrollar en sus profesores y alumnos una sólida preparación, que se concreta en el impulso a la investigación, a las publicaciones y a la consolidación continua de las licenciaturas y los programas de posgrado.

2. Formación ética.

La preparación académica que ofrecemos, comprende junto al aspecto científico, técnico y profesional de la formación, aspectos culturales, sociales y éticos que están presentes en toda nuestra labor, de manera que profesores y alumnos posean una concepción unitaria del ser humano, que les permita adquirir la capacidad de esfuerzo para diseñar y encarnar un proyecto de vida propio, basado en una visión cristiana del hombre y de la sociedad.

3. Educación personalizada.

Compartimos la convicción de que la educación de cada persona, individualmente considerada, es la mejor manera de propiciar el auténtico desarrollo de la sociedad. Por ello, es una nota distintiva en todas las actividades académicas de la universidad.

4. Actitud de servicio.

La universidad fomenta en sus profesores y alumnos una creciente actitud de servicio. Por ello ofrece las condiciones materiales y culturales, que permitan a todos los miembros de la comunidad universitaria, atender a los demás como personas.

5. Contribución al bien común.

En la universidad se preparan personas con una profunda responsabilidad social que, a través del ejercicio comprometido de su profesión, contribuyan al crecimiento de México. Para ello, profesores y alumnos, mediante la formación ética y profesional, serán capaces de afrontar los retos que suscita el mundo actual.

6. Trabajo bien acabado.

Directivos y profesores, procuran trabajar fomentando el cuidado de los detalles, la altura profesional y la tarea acabada con la mayor perfección posible. Los alumnos adquieren esta cultura mediante el ejemplo y la amable exigencia.

1.1.3 LOS PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

“La vida académica de la Universidad Panamericana se lleva a cabo en un ambiente libre y autónomo. Éste se consigue básicamente gracias a la libertad de elección del profesorado, para establecer planes de estudio y la posibilidad de poseer un patrimonio propio y administrarlo. En virtud de estas características, la universidad reúne una comunidad de personas abocadas al florecimiento del saber humano, sin más ataduras que las exigencias de la verdad y del rigor científico. La autonomía se hermana con la universalidad: la universidad está abierta a cuantos reúnan condiciones de capacidad, sea cualquiera su origen social, sus medios económicos, su raza, su sexo y su religión. En los Estatutos de la universidad se asienta: "Asimismo, la enseñanza en la Universidad Panamericana se caracterizará también por un recto sentido del fin del hombre y, en consecuencia, se esforzará por destacar los valores humanos donde quiera que se manifiesten, sin restricciones de ninguna clase por razón de raza, lengua, credo o nacionalidad".

“La tarea específica de la Universidad Panamericana es la búsqueda y difusión de la verdad, que exige en el universitario -profesores y alumnos- un trabajo tenaz abierto a todas las ramas del saber y cultivo de las ciencias. La universidad ha de ser capaz de distinguir e integrar la diversidad de conocimientos. Por ello, se dota a cada alumno de un profundo estudio de la ciencia que elige, al mismo tiempo que se le procura una formación que le permita familiarizarse con otras áreas del saber y de la vida, desde la vasta amplitud de una visión cristiana del hombre y la realidad, sin perjuicio de la legítima libertad de cada persona y la autonomía de cada saber”.

“La integridad del ser humano y la objetividad científica rechazan toda neutralidad amorfa, ambigüedad, conformismo, cobardía. El amor a la verdad compromete la vida y el trabajo entero del universitario, y sostiene su temple de honradez, aunque la rectitud comprometida no corresponda siempre a una imagen favorable ante la opinión pública”. “Esto no significa que la verdad sea un bien que se posee de una vez por todas, sino una prodigiosa aventura que requiere su búsqueda constante, que si bien arranca de principios indubitables que orientan su curso, admite múltiples caminos para llegar a plenitud -y, en su caso, múltiples vías para ser aplicada-, todos ellos legítimos. Por ello, la universidad es la casa común, lugar de estudio y amistad, en donde conviven pacíficamente las diversas tendencias y expresiones del válido pluralismo existente en la sociedad. En consecuencia, la identidad hondamente cristiana de la Universidad Panamericana no es obstáculo -al contrario- para el diálogo desapasionado entre la multiplicidad de pareceres, que se comprende si las personas estudian, se escuchan y se disponen a reconocer lo verdadero -o lo razonable- al margen de su procedencia”.

“Las exigencias del rigor, seriedad, dedicación y esfuerzo, se consiguen eficazmente mediante una relación personal entre profesores y alumnos. Conscientes del gustoso deber de prestar un servicio a la verdad y al hombre, los profesores enseñan generosamente lo que quizá a ellos les ha costado mucho esfuerzo aprender. Además, deben responder a los nobles afanes de realización personal de quienes acuden a las aulas, procurando hermanar la transmisión del saber a la formación enteriza de la personalidad de cada alumno. La Universidad Panamericana está también llamada a responder a las exigencias y necesidades de la realidad social, y por ello ha de mantenerse al día, incorporando a su acervo las ciencias y técnicas más modernas e impulsando la investigación en todas las ramas del saber”.

“Los alumnos por su parte, deben exigir una formación que les habilite en el ejercicio de una tarea profesional, buscando una educación que, más allá de los aspectos meramente técnicos de cada disciplina, forje convicciones y actitudes capaces de decidir e impulsar su propio proyecto vital. También han de permanecer dispuestos a responder a las esperanzas que la sociedad ha depositado en ellos”.

“La universidad siente muy propia toda incertidumbre, toda inquietud y necesidad de los hombres. No es misión suya ofrecer soluciones inmediatas, salvo en aquellos problemas que le son expresamente requeridos. Sin embargo, el estudiar con profundidad los grandes temas que preocupan a la sociedad o la comunidad científica, espolea la pasividad y forja personas dispuestas a construir una sociedad más justa. Contribuye de esta manera a remover barreras que dificultan el entendimiento mutuo entre los hombres, aligera el miedo ante el futuro incierto, promueve -con el amor a la verdad, la justicia y la libertad- la concordia entre los espíritus”.

“La Universidad Panamericana aspira a ser un foco cultural de primer orden, en donde se formen personas doctas en un ambiente de serena reflexión que permita enraizar la ciencia y la cultura en la universidad de un humanismo cristiano. Quiere contribuir a establecer un diálogo con otras comunidades del saber para alcanzar junto con ellas un auténtico crecimiento de todo lo humano”.

Una vez expuestos los principios institucionales y los objetivos sobre los cuales descansa el actuar de la Universidad Panamericana se presentan a continuación las etapas de desarrollo por las cuales ha pasado la institución, y más en concreto las de la biblioteca universitaria del Campus Guadalajara.

En los primeros tiempos la Sede de toda la Universidad ocupaba uno de los salones de la casa que hoy ocupa el Instituto Panamericana de Alta Dirección de Empresas (IPADE). Ahí se encontraban las tres Escuelas con que inició la Universidad en Guadalajara: Administración y Finanzas, Ingeniería Industrial y Relaciones Industriales. Asimismo daba albergue a varios departamentos tales como: Servicios Administrativos, Dirección General, Cafetería, Servicios Escolares, Promoción o Relaciones Públicas y obviamente a la "biblioteca".

1.2 CONTEXTO PARTICULAR DE LA BIBLIOTECA CAMPUS GUADALAJARA.

En esta primera época la biblioteca consistía en un pequeño salón de 30 metros cuadrados sin más adaptaciones que las indispensables para funcionar como tal. Contaba con un acervo con unas cuantas obras generales y textos básicos para los primeros semestres de las carreras con que se inició. Estos poco menos de 300 volúmenes se encontraban agrupados en algunos estantes, con una clasificación bastante peculiar: "tamaño y color". El servicio de estantería era cerrado y se atendía a los pocos usuarios que visitaban la biblioteca de manera personal para cada consulta que se hacía. Como apoyo tecnológico se contaba únicamente con una máquina de escribir. La Sala de Lectura contaba únicamente con tres mesas de trabajo y seis sillas disponibles en cada una.

El personal de atención a usuarios para esta primera biblioteca no contaba con formación profesional en bibliotecología y tenían algunas otras funciones además de atender la pequeña biblioteca. Pronto empezó la organización del acervo existente y junto con ésta, el incremento natural del mismo, por lo cual se solicitó la asesoría de un especialista que inició la clasificación de las obras adoptando el Sistema Decimal Dewey.

A mediados de la década de 1980 la Universidad comienza a crecer en la oferta de licenciaturas, por lo que la biblioteca debía ir a la par con las exigencias requeridas por las nuevas carreras, es decir, aumento en la cantidad de volúmenes, mayores espacios y una organización más adecuada para controlar el crecimiento del acervo y los servicios prestados a los usuarios de la misma. Debido a los mencionados requerimientos la biblioteca cambió de instalaciones al pequeño edificio ocupado por lo que fue en su tiempo una capilla dentro de la construcción en que se edificó la Universidad.

Para entonces el acervo llegaba a los 2,611 volúmenes los que después de ser organizados constituyeron la nueva estantería abierta. Ya para entonces la tecnología se hacía cada vez más necesaria, por lo cual se adquirió la primera computadora "apple" con la cual se comenzó a pensar en una automatización de los servicios prestados a los usuarios.

El personal que laboraba en la biblioteca comenzó a ser insuficiente y se solicitó la colaboración de algunas personas especializadas en el área bibliotecaria; estas contrataciones junto con una reestructura tanto en los servicios como en los espacios, comenzó con la organización de una biblioteca verdaderamente universitaria.

La ex capilla para estas alturas resultaba ya insuficiente y poco funcional para el mantenimiento adecuado del acervo y por las dimensiones que comenzaba a tomar la Universidad, por lo cual se comenzó a gestionar la construcción de un edificio especial que permitiera que las instalaciones de la biblioteca fueran acordes con el tamaño de la comunidad universitaria.

Provisionalmente se trasladó la biblioteca a tres salones del nuevo edificio "G" de la Universidad, dónde se acondicionaron lugares de trabajo para la administración de la biblioteca y se estableció la separación entre acervo bibliográfico y hemeroteca, además de una sala de lectura aislada.

Ya para el año de 1994 se estableció la biblioteca en su lugar definitivo, en la planta baja del edificio central de la universidad.

Actualmente la biblioteca cuenta con alrededor de 50,000 volúmenes, una buena colección de discos compactos, catálogo en línea, hemeroteca, sala de lectura y algunos servicios más vía internet, tales como bases de datos, Información financiera en línea, Diario Oficial de la Federación y algunas suscripciones a revistas en este formato.

1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA BIBLIOTECA.

Uno de los problemas que se ha presentado para el crecimiento normal de la biblioteca es el hecho de que la administración de la misma asumió la responsabilidad de recibir dentro de sus instalaciones a las salas de profesores investigadores, las cuales ocupan una gran parte del espacio de biblioteca, en detrimento de los espacios para salas de lectura, acervo y lugares de estudio individual y grupal. Aunado a los espacios físicos dentro del edificio, hay que tomar en cuenta que el tener instalados permanentemente a veintiocho profesores, más otros tantos que hacen uso temporal de los servicios de las salas, exigen la atención por parte del personal de biblioteca en cuestiones que no son por su naturaleza de orden estrictamente bibliotecario.

En cuanto al personal, existen serios inconvenientes para ofrecer un servicio profesional y que sea adecuado al tamaño y necesidades de la Universidad, pues al momento de iniciar la presente investigación, de las diecinueve personas que prestaban sus servicios en el departamento de biblioteca sólo ocho de ellas eran empleados de planta y once son becarios temporales. (Ver anexo 1)

Vale la pena ahondar un poco más en éste aspecto, ya que de los empleados de planta sólo uno de ellos contaba con el título de bibliotecario y uno más recién comenzó con la licenciatura en biblioteconomía a distancia, lo cual nos deja en serios aprietos para el trabajo de procesos físicos del material que se sigue adquiriendo y registrarlos conforme a las reglas catalográficas de uso aceptable. Aunado a esto, es importante mencionar que la persona que había tenido a su cargo la responsabilidad de los procesos físicos durante casi diez años, dejó de laborar en la universidad hace poco tiempo, dejando un gran hueco

en la organización de la biblioteca y disminuyendo el número de bibliotecarios profesionales al mínimo (cabe aclarar aquí que poco tiempo después de iniciado este estudio se contrato al reemplazo de ésta persona).

Debido a lo mencionado en el párrafo anterior se dejó la responsabilidad de la catalogación del material que se va adquiriendo, así como el mantenimiento del acervo ya existente conforme a las reglas bibliotecarias, a la persona que actualmente está estudiando la carrera de bibliotecología a distancia. Esto presenta un posible peligro, pues la labor de catalogar el material que ingresa a biblioteca requiere, además de los conocimientos profesionales propios de la carrera en biblioteconomía, una basta experiencia para catalogar correctamente toda clase de materiales que ingresen al acervo universitario. Esta habilidad se adquiere con el tiempo y, debido a la premura en cubrir el puesto, se tendrá que esperar a que el empleado que hace cabeza en esta área vaya adquiriendo paulatinamente el criterio adecuado para esta labor, conforme vaya avanzando en sus estudios bibliotecarios así como en la acumulación de la experiencia que de por sí da el propio encargo.

Por otro lado, la cuestión operativa de la biblioteca es manejada con estudiantes de la misma universidad, los cuales son contratados como becarios a cambio de una ayuda económica en sus estudios. Esta labor operativa desarrollada por los mencionados estudiantes se extiende a distintas áreas de la biblioteca tales como:

- Atención en el módulo de préstamos,
- Servicios en referencias del acervo y en tecnologías informativas,
- Acomodo y orden en el acervo,

- Procesos físicos del material nuevo,
- Adquisiciones.

En este punto referente a las funciones que desempeñan los becarios, es necesario hacer mención de que no se cuenta con las once personas para prestar sus servicios en las labores mencionadas en el párrafo anterior, pues debido al organigrama administrativo del cual depende el departamento de biblioteca, algunos de los becarios están distribuidos en distintas áreas ajenas a lo que es la biblioteca propiamente dicha. Así pues, al momento de iniciar esta investigación, el departamento de desarrollo institucional y la librería universitaria contaban con el apoyo de tres de ellos para labores propias de estos departamentos que si bien, en el organigrama administrativo de la universidad se cuentan como dentro de biblioteca, en la práctica no es así.

El problema que se presenta para la biblioteca con respecto a la falta de un número suficiente de becarios no termina con lo escrito anteriormente pues, además de compartir el presupuesto con los departamentos arriba mencionados, se presentan constantemente nuevas necesidades para el crecimiento y profesionalización de la biblioteca universitaria.

Debido a esta causa, tenían el encargo dos de los becarios (Ingeniería Industrial y Administración y Finanzas) para desarrollar un estudio de calidad en los servicios de la biblioteca, labor que les consume todo su tiempo laborable. Adicionalmente se ha pedido a un becario estudiante de Pedagogía que desarrolle una definición de puestos para biblioteca y a otro más, estudiante de Administración y Mercadotecnia, se le ha encomendado el desarrollo de la imagen de la biblioteca.

Aunque estos dos últimos proyectos no son de tiempo completo, si le restan horas a las funciones de atención a usuarios y acomodo del acervo, quedando para esta función solamente cinco de los once becarios disponibles para el departamento de biblioteca.

Estos proyectos encomendados a becarios han ayudado de una manera muy efectiva al desarrollo de las nuevas necesidades de la biblioteca, además de estimular en ellos un creciente interés por la carrera que actualmente están cursando y un campo en dónde pueden aplicar sus conocimientos adquiridos.

Un problema en este tipo de empleados se presenta por la continua rotación de este tipo de personal o su corta duración en el puesto, pues sólo pueden mantenerse trabajando en biblioteca mientras duren sus estudios. Así pues cada cierto tiempo se tiene que capacitar a nuevo personal partiendo de cero.

Así pues el problema de carencia de personal suficiente para desempeñar las labores básicas de atención a usuarios, acomodo y mantenimiento del orden del acervo, en alguna medida, se están sacrificando a cambio del desarrollo de proyectos para cubrir las nuevas necesidades de la biblioteca universitaria.

En este punto, es necesario recordar los objetivos de la presente investigación y compararlos con la situación actual de la biblioteca con el propósito de evaluar las funciones del bibliotecario de manera que se esclarezca si la profesionalización del mismo es justificable para lograr su función de mediador del conocimiento en la Biblioteca de la Universidad Panamericana Guadalajara; además de Proponer alternativas de formación para los bibliotecarios y plantear su formación de

manera que se pueda pensar en que sea un apoyo para la actividad académica en el campus.

Y si además se recuerda cual es la hipótesis del trabajo de investigación de este maestría: *En la medida que el personal que labora en la biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara alcance su profesionalización, su servicio como mediador del conocimiento será de mejor calidad y dará la posibilidad de generar un centro de producción académica apoyado en los bibliotecarios.* Se puede ver que se deben considerar dos aspectos: La profesionalización del personal administrativo de la biblioteca, y la de los becarios que laboran en ella.

Expuesto todo lo anterior se puede afirmar que se tiene, por un lado, que buscar la profesionalización del personal que labora en la biblioteca, en vistas de formar su función de mediador del conocimiento dentro de la universidad, de una forma eficiente y buscando proporcionar un mejor servicio para los usuarios de la misma, y por otra parte, encontrar el mecanismo concreto que nos permita formar a la figura de los becarios en su área profesional con lo cual puedan apoyar el desarrollo de la actual biblioteca, pero sin descuidar los servicios básicos que presta la biblioteca a los usuarios de la misma. A continuación, en el siguiente capítulo se hará un recorrido sobre el estado de conocimiento existente sobre la figura del bibliotecario.

CAPÍTULO II

EL SUSTENTO TEÓRICO PARA EL EJERCICIO BIBLIOTECARIO

Al hacer mención de la figura del bibliotecario pueden venir a la mente algunos estereotipos que, con razón justificada o sin ella, están insertos fuertemente en la mayoría de las personas que de alguna u otra manera han tenido contacto con alguno de estos funcionarios. La más común de estas ideas sobre la figura mencionada es la de “guardián del conocimiento”, entendido como la persona que resguarda la colección física de materiales bibliográficos contenidos físicamente en un edificio.

Esta concepción sobre la naturaleza de la figura bibliotecaria es pobre y superficial, pues aunque la función de resguardo de la “memoria humana” a través de su producción bibliográfica es de suma importancia para conservar ese conocimiento de la inteligencia del ser humano, esta tarea corresponde sólo a una mínima parte de lo que debe ser actualmente el bibliotecario profesional; especialmente en los últimos tiempos en los que se ha dado con mayor fuerza el desarrollo de las llamadas “Tecnologías de la Información y Comunicación” (TIC’s).

Al realizar una investigación es indispensable que antes de adentrarse de lleno en la misma se conozcan los trabajos realizados previamente acerca del tema a indagar para, por un lado, tener referencias claras y serias de lo que se ha escrito y trabajado sobre el objeto de estudio y, por otra parte, para partir de lo ya investigado y no duplicar esfuerzos en algún tema que ya otros han estudiado con anterioridad. A continuación se señalan algunas de las investigaciones que serán el punto de partida como marco de referencia del presente trabajo.

1.1 EL BIBLIOTECARIO: NATURALEZA Y ROL.

En lo referente a la función y naturaleza de la figura del bibliotecario se han realizado diversas y muy profundas investigaciones que ayudan a esclarecer cual es el verdadero rol de este profesional de la información; a continuación se presentan las más relevantes para efectos de este trabajo.

Víctor M. Aguilar Fernández en 1996 considera que la función del bibliotecario debe estar regida por un perfil profesional del mismo. En su artículo, "El Bibliotecario... Ese Perfecto Desconocido!" el autor llega a listar los principales conocimientos, habilidades y actitudes del bibliotecario profesional. En base a estas características básicas plantea una de las preguntas angulares sobre la naturaleza del bibliotecario y el análisis muy personal de cada sujeto con respecto a la vocación profesional del mismo.

Dice el autor que si se "observa a un bibliotecario en su campo de trabajo...las personas casi de inmediato vinculan a dicho individuo a un ambiente de muchos libros y en una posición de lector clásico, cómo si el bibliotecario sólo supiera proporcionar libros o leerlos". "...esta imagen simplista y formal desde luego que no basta para caracterizar el perfil del moderno bibliotecario..."

"En este trabajo se analizan ciertos estereotipos con respecto al bibliotecario y se propugna la necesidad de un cambio de imagen...". "...es un cambio que ocurrirá cuando los bibliotecarios además de reflexionar sobre estas cuestiones, se conviertan en los protagonistas principales de esa transformación mediante ejercer acción pronta y oportuna primordialmente en cuanto a sus

mismísimas actitudes, pero sin descuidar su actualización constante en materia de conocimientos y desarrollo de habilidades o adquisición de nuevas destrezas”.

Y continua: “...es imprescindible que el bibliotecario cuente con una adecuada y completa formación de su personalidad, realizar sistemáticamente una profunda autoevaluación de sus actividades cotidianas, poseer y demostrar dominio teórico y práctico de los servicios que ofrece, manifestar un deseo vehemente por la superación y la actualización de sus conocimientos. De esta manera, el bibliotecario se convertirá en un baluarte vital para la enseñanza y la investigación de su institución”.

De acuerdo a Aguilar Fernández el gremio bibliotecario mexicano es muy variado, pues así como podemos encontrar bibliotecarios profesionales que han realizado estudios a nivel universitario, encontramos profesionistas de otras disciplinas, sin preparación específica como bibliotecarios y también es común encontrarnos a bibliotecarios que se desempeñan en tal actividad nada más como un medio de ganarse la vida y que tal vez ni siquiera por su mente pasó en ser bibliotecarios algún día.

Dice el mismo autor que las bibliotecas de hoy día requieren e incluso exigen personal con una férrea formación personal templada y sazónada por la experiencia y con una preparación académica y profesional adecuada para desempeñar con esmero las diversas y complejas tareas y funciones que en ellas se efectúan.

Aguilar Fernández intenta establecer un perfil del bibliotecario promedio en función de sus:

- A. CONOCIMIENTOS. Entendiéndose por esto a la información significativa, que ha sido adquirida, retenida y recuperada y que puede ser transferida a situaciones nuevas. La sociedad postindustrial es una sociedad basada en el conocimiento; por lo tanto, los profesionales del conocimiento ocupan un lugar similar al de los científicos en la sociedad. La nuestra, caracterizada por los rápidos cambios y por la proliferación de la manifestación de las nuevas tecnologías, necesita de la creación, organización, diseminación de la información y del conocimiento.
- B. HABILIDADES. Es decir, la capacidad para realizar tareas y resolver determinados problemas. Debido a que la información generada y almacenada es vasta, su organización y recuperación son complejas. Y lo es aún más la capacidad para discriminar la información relevante entre lo disponible.
- C. ACTITUDES. O sea los valores, sentimientos, disposiciones o tendencias adquiridas que se manifiestan en la forma de reaccionar ante uno mismo, ante los otros y ante las responsabilidades profesionales. La participación decidida, eficaz y dinámica por parte del bibliotecario será determinante en los buenos resultados de satisfacción para los usuarios. Cuando la acción humana se orienta exclusivamente a sus resultados o sus beneficios, el trabajo pierde valor en sí mismo. Si un sujeto menosprecia su labor, se engaña a sí mismo pues no hay identificación con el trabajo. El resultado será la frustración, el enojo, la infelicidad y la mediocridad. La actitud del bibliotecario debe ser tal que redunde en prestigio para la institución y para la profesión bibliotecaria”.

El mismo autor Aguilar Fernández en 1994 propone en su artículo "La biblioteca... -esa sirvienta tan útil pero desaprovechada!", la faceta de un

bibliotecario formador en la institución, además de la intervención del mismo en el área académica, impartiendo clases que sean incluidas en los planes de estudio de la institución.

Señala este autor que "es importante eliminar progresivamente el viejo estereotipo de que el docente es la agencia privilegiada de conocimientos, aquel quien posee el monopolio del saber", pues "se presenta la necesidad apremiante y las ventajas de impartir una instrucción formal sobre los recursos y servicios de la biblioteca, como fuente de conocimientos, en virtud de la concepción actual que se tiene de lo que es y debe ser la educación".

Menciona que para lograr tal instrucción de manera sistematizada, propone Aguilar Fernández que la biblioteca, como centro de información se considere como:

- a. Asignatura del plan de estudios de una escuela o facultad.
- b. Tema en apoyo a asignaturas en las que se hace uso de ella.
- c. Curso propedéutico al ingresar nuevos alumnos a determinado plan de estudios.

También presenta el papel trascendental, que el bibliotecario debe asumir en la propagación de tales ideas para su realización.

Continuando con el trabajo de Víctor M. Aguilar Fernández, ahora en su artículo: "¿El Bibliotecario, Protagonista Olvidado y Extinto En La Automatización Bibliotecaria?" (1994), muestra la necesidad de que exista una estrecha colaboración entre el profesional de la información y el profesional bibliotecario para conseguir la automatización de las fuentes de información y propone la

colaboración entre el profesional de la información (programadores) y el profesional bibliotecario, llegando a la conclusión de que el bibliotecario profesional debe profundizar en los conocimientos de los sistemas de información y lograr un cambio de actitud hacia la tecnología. Por otro lado se cuestiona si el bibliotecario, como intermediario de información, desaparecerá con la llegada de la tecnología informativa.

Señala que los embates tecnológicos y científicos no distinguen áreas de aplicación práctica y que no se puede permanecer estancado y continuar haciendo las cosas a la antigua cuando estamos recibiendo ya los aires del nuevo milenio. Se menciona la importancia y la necesidad de que exista estrecha colaboración con el profesional bibliotecario.

Se pregunta Aguilar si diéramos por sentado que la red de redes ya está funcionando a cabalidad como ocurre ya en algunos lugares, ¿cuál será el papel del bibliotecario?, ¿los servicios bibliotecarios serían necesarios? Menciona que se esperaría que en el mundo digital, los bibliotecarios pongan su mayor énfasis en la adquisición, catalogación e indización de los documentos de interés local y concedan un punto de vista particular en su papel de intermediarios de la investigación científica. Las funciones primordiales de los bibliotecarios del nuevo milenio se centrarán en la indización y análisis del conocimiento primario, la construcción de lenguajes de indización, la explotación de fuentes electrónicas y el asesoramiento en el funcionamiento del acceso *online*.

Destaca que la educación de los usuarios para el buen uso y manejo de medios de acceso a la información científica será un objetivo relevante en el papel del bibliotecario, por lo que no podrá estar dependiendo continuamente de un experto en sistemas de información. No, más bien se esperaría que los

bibliotecarios profundizaran en los conocimientos no sólo de su acervo sino de sistemas de información electrónicos y en su efectiva explotación. Para lograr esto es necesario contar con un cambio de mentalidad o actitud hacia la mismísima tecnología.

Considera Aguilar Fernández que es imperante que los constructores de los sistemas de información adapten el programa y sus posibilidades a las necesidades y capacidad del usuario promedio, con el fin de satisfacer a grado cabal sus necesidades de información y para lograrlo es importante que se valgan de la pericia del bibliotecario en la búsqueda y explotación de fuentes.

Nuestro autor menciona a Lancaster (1985), citado por Amat, N.(1990) que asegura que los profesionales de la información serán cada vez más importantes en el futuro, y también en el futuro cercano, incluso más importantes de lo que fueron en el pasado.

Termina Aguilar Fernández diciendo que es ahora cuando el bibliotecario mismo debe dar el primer paso a seguir para la creación de un óptimo futuro que ya ha comenzado.

Por su parte Belén Altuna Esteibar (1992) en su artículo "El Valor de la Información desde la Perspectiva del Usuario y el Papel de las Bibliotecas Y Unidades de Información en la Empresa", define el valor de la información tomando al usuario y a su entorno como variables esenciales. Afirma que la unidad de Información puede contribuir y aumentar el valor de la información tomando en cuenta las particularidades del usuario y su contexto. Por otro lado, deja una cuestión a investigar: El cómo redefinir los objetivos y el valor de la información en las empresas de manera que tanto los servicios de información

como los especialistas, sean valorados en sí mismos por su contribución a la corporación.

Se plantea, entre otras, la pregunta por el papel de la biblioteca al servicio de información en la industria. Algunas de las cuestiones no contestadas son si la unidad de información es quien gestiona las fuentes formales de información tanto externas como internas, si la unidad de información trabaja codo a codo con los agentes de la innovación tecnológica, si aquélla está al corriente de estructura de los patrones de comunicación, si las necesidades de información de cada usuario se analizan en función de la complejidad del medio y de su propio papel en éste, etc.

Se vale Altuna de una encuesta que Matarazzo, Prusak y Gauthier realizaron a los gerentes de 164 firmas americanas que representaban a los sectores comerciales e industriales que más contribuían al Producto Interior Bruto (PIB). El propósito del estudio no era otro que el de conocer el valor del servicio información y del especialista en información desde el punto de vista gerencial, instancia de la que los anteriores dependen dentro de la empresa. Los resultados son útiles para nuestro estudio tanto por su actualidad como por el tema en sí.

Entre las conclusiones más pertinentes de la encuesta antes mencionada cabe señalar las siguientes:

a) Los bibliotecarios/especialistas en información y los gerentes evaluaban ejercicio de su actividad de modo diferente. Mientras los primeros utilizaban metodologías biblioteconómicas estándar, los últimos utilizaban criterios subjetivos. El criterio argüido como más importante por éstos era la «calidad de información» provista. No obstante, de acuerdo con Matarazzo,

muchos entrevistados respondían carecer de procedimientos de medida sobre el valor de unidad de información.

A juicio de esta autora, el que el estamento gerencial no disponga de criterios para evaluar el servicio de información es peligroso, quizá no tanto porque su existencia quede en entredicho, como por lo que puede incidir en su crecimiento y consideración dentro de la organización. Este tipo de servicios deberían estudiar medidas de evaluación válidas tanto para el servicio en sí como para los gestores.

b) Entre los tipos de información ofrecidos por el servicio, las búsquedas electrónicas fueron mencionadas como lo más valioso por un 80 % de los respondientes. A la vista de la complejidad y variedad de fuentes y canales de información, la biblioteca/servicio de información debería, quizá, estudiar la contribución de este tipo de información al éxito empresarial. No obstante, en aras de un mayor incremento del potencial valor añadido a la información, la biblioteca debería más allá de la provisión de búsquedas electrónicas por petición previa.

Menciona además que, aunque todavía no se ha consolidado la consulta electrónica directa por parte del usuario final, las interfaces son, progresivamente, más fáciles de uso, homologadas, intuitivas, y accesibles para el usuario final. El bibliotecario/especialista en información no debería reducir su papel en la organización a ser proveedor de «buenas búsquedas electrónicas», sino que acaso también debe estar más involucrado con su clientela y con el total sistema de flujos de información para poder, de este modo, responder más específicamente a las necesidades información de los usuarios en un momento dado, en un punto dado del proceso.

c) Los resultados de esta encuesta ponen de manifiesto que el aparato gestor no sabe cómo el servicio de información contribuye a la marcha de la organización ni tampoco cómo se debería medir el valor de éste. Casi dos tercios de los entrevistados no sabían o no respondían a la pregunta de cuál de los servicios de la biblioteca añadía mayor valor a la empresa.

d) Los bibliotecarios/especialistas en información puntuaron alto en la mayor parte de las categorías seleccionadas. Tareas tales como desarrollar y difundir servicios efectivos y responder a las necesidades cambiantes de la firma fueron puntuadas alto por más del 70 % de los entrevistados.

Señala Altuna que más del 60% coincidían en señalar que los bibliotecarios contribuían en hacer productivo al personal. Algunos comentarios de los entrevistados subrayaban que el valor añadido provenía de la creación de servicios personalizados en lugar de servicios a la carta. Esto de alguna manera confirma lo que en otro lugar señalábamos: el papel del especialista provendría de desarrollar servicios de información más ajustados a su clientela y al medio en el que la información se utiliza.

Los profesionales de la información son vistos como organizadores y diseminadores de información pero raramente son analistas de datos. Los encuestadores sugieren que ello incrementaría el valor del servicio de información. En opinión de Altuna, no está claro que esta preparación aumentase automáticamente el valor del servicio, pero sí se podría sugerir que, siendo el bibliotecario especialista en un área o disciplina dada, no sería un experto en información sino un experto doble y, en este sentido, podría más fácilmente ser un guardián de la información, en el sentido en que antes

se definía este concepto, para las fuentes formales de esa determinada disciplina.

e) Otra conclusión sería que se deriva de este estudio es lo poco que los servicios de información dicen en la política de información de la empresa. De acuerdo con los resultados, muy pocos entrevistados pudieron fijar la función exacta de la biblioteca en la estructura de información de la firma.

Menciona Altuna Esteibar que no es ciertamente halagüeño que en la era de la «sociedad de la información», la biblioteca/unidad de información tenga un papel tan indefinido como para no ser considerada parte activa y de pleno derecho en la estructura del sistema de información de la organización.

f) Por último, el estudio resalta que por parte de los entrevistados (no olvidemos que hablamos de una sociedad donde la biblioteca pública está enraizada en la vida cotidiana) existe un profundo afecto por las bibliotecas y por los especialistas en información, a menudo basado en una percepción intuitiva de que el servicio es valioso y de que merece la pena mantenerlo.

No obstante, los servicios y especialistas en información, a entender de nuestra autora, no tienen mucho que ganar en esta perspectiva. Yendo un poco más lejos, se debería tratar de eliminar este concepto e intentar redefinir los objetivos y el valor de la información en la industria de tal manera que ambos, servicio y especialista, fueran valorados en sí mismos por la contribución que hacen al desarrollo de la corporación.

Por su parte Novoa G. M. A. en su artículo "El documentalista informativo" (1995), parte de la idea de que la función del bibliotecario como un profesional de la información es poco definida y se entiende como una síntesis de propuestas hechas desde los campos de la Biblioteconomía y Documentación, de la Gestión y Administración. Por tanto la formación del bibliotecario en otras áreas tales como la administración de conocimiento, documentación y gestión se ve como indispensable para la permanencia en una institución o empresa de la figura de un bibliotecario profesional

El autor llega a la conclusión de que el documentalista debe ser un especialista en lo que se conoce como "Información y Documentación científica y técnica". Este especialista aparece junto con la sociedad postindustrial y es capaz de analizar, sintetizar y transmitir la información. Y propone que cada profesional trabaje de forma especializada en una rama en concreto.

Con respecto a la figura del documentalista como informador, dice Novoa que la situación actual y la consideración que merece la información como servicio, va a traer la aparición de un nuevo profesional: «el gestor de la información», distinto del archivero, bibliotecario, o documentalista. Los conocimientos que se le suponen son amplios por un lado y especializados en otro sentido. El debe asumir la planificación de la política informativa, y «desarrollar y mantener sistemas integrados y servicios, optimizar flujos informativos y decidir qué equipos de tecnología punta son los más adecuados para las necesidades y objetivos del sistema».

En lo tocante a la formación en la empresa informativa, menciona que actualmente resulta vital contar con la información necesaria y en el momento preciso. Así una información adecuada aumenta la competitividad de las

empresas, facilita la investigación y permite simplificar los procesos burocráticos. Una información adecuada revitaliza la «Sociedad Civilizada», permitiéndole resolver problemas derivados de su cada vez mayor complejidad.

Asegura que en este contexto cada vez es mayor una de las características de la información: su valor económico. Hasta ahora la información era algo que flotaba alrededor, cotidianamente; pero hacerla disponible para consumir tiene unos costes derivados de las distintas fases de su producción: a) investigación y publicación, b) almacenamiento y c) tratamiento y difusión.

Todo el proceso depende del poder de la información para tomar decisiones. Esta información hace que se adopten decisiones sobre los demás recursos, por eso, debido a la cada vez mayor potencia y poder de la información, el documentalista o gestor de la información, debe formarse de manera adecuada para su futuro profesional, de forma que vaya adquiriendo el perfil profesional-informativo concreto, especializado y adecuado a su gestión.

La formación para la gestión en las organizaciones no es uniforme por no existir un acuerdo sobre su significado mismo, sobre lo que significa «gestión de la información», ni sobre la figura del gestor de la información, ni sobre sus funciones.

La mayoría de los autores que se ocupan de la gestión de la información desde una perspectiva de gestión y administración de empresas u organismos públicos, parecen ver al «gestor» más como alguien que es un

gestor/administrador por su formación, y que llegó por diferentes caminos a un puesto donde su trabajo es administrar los recursos informativos de la organización. Pero el tema preocupa cada vez más, y se trata en la literatura sobre Documentación, de manera que se piensa que este gestor informativo pudiera verse también como un documentalista por su formación, que realiza su labor desde una perspectiva de gestión y administración.

Parece, pues, que la función del gestor/administrador se pueda definir como la de administrar el sistema y subsistemas de información de una organización en su conjunto, y de procurar armonizar la organización de los diferentes elementos y funciones informativos.

El perfil que debería tener un profesional de este tipo, poco definido por otro lado, sería una síntesis de propuestas hechas desde los campos de la Biblioteconomía y Documentación, de la Gestión y Administración. Habría que tener en cuenta:

- 1.- El papel que desempeñaría la gestión de la información y el mismo gestor de la información en una organización.
- 2.- Lo que se puede averiguar sobre la labor que desempeñan los profesionales que se autotitulan «trabajadores de la información».
- 3.- Lo que se pueda extrapolar de la experiencia de seleccionar y contratar profesionales de la información a distintos niveles.

Si cada vez hay mayor conciencia del valor de la información como un recurso dentro de la organización, la gestión de la información, interna y externa a la organización, deberá permitir su mejor aprovechamiento y, de esta manera, afectar a los demás recursos y al nivel de funcionamiento de la organización en general.

El papel de la gestión de la información está en mejorar el flujo, control, análisis y síntesis de la información en beneficio de una toma de decisiones más racionales que redunden en una mayor eficacia del organismo en que se realiza.

El papel de gestor de información ha de extenderse más allá del modelo de «suministrador y servidor de información», que habitualmente se asocia con un documentalista, y abarcar responsabilidades de planificación a nivel corporativo y de aplicación de sistemas.

Las diferencias entre el gestor de información o documentalista informativo y el documentalista tradicional consisten sobre todo en poner menos énfasis en las preocupaciones operativas y tácticas, por parte del documentalista, que en la planificación estratégica y el control, por parte del gestor.

Volviendo un poco al trabajo de Aguilar Fernández al lado ahora de Wilma Mireya Gamboa, sostienen en su trabajo titulado "-S.O.S. Bibliotecario!" (1998), que es necesaria la búsqueda de la manera de clarificar cual es la identidad del bibliotecario y con esto pretenden rescatar del plano de la inconsciencia, los diversos roles o papeles que efectúa a diario. Asimismo se intenta reubicar la dignidad de su labor y se enlistan una serie de actitudes que debería evitar.

Están de acuerdo que en la época actual, en función de los vertiginosos cambios que se suceden en el ámbito socioeconómico, político y cultural; la identidad ha pasado a ser preocupación de primera magnitud para todos sin excepción. Cada individuo necesita replantearse quién es realmente. Ese mismo cuestionarse es ya una parte del proceso de adquisición del sentimiento de identidad.

Sin embargo, se observa con frecuencia que uno de los que está al tanto de tales cambios -el bibliotecario- se olvida quién es él mismo. Dado que el bibliotecario es una persona antes que un profesional, resulta de primordial interés conocer el proceso de desarrollo encaminado a la adquisición de una identidad profesional, que se da en el individuo a lo largo de su formación.

Puntualizan los autores que el ser bibliotecario tiene consecuencias sociales de tal trascendencia que no se puede visualizar sólo como un individuo que se especializa en el conocimiento del saber humano, sino con plena conciencia de que su ejercicio profesional debe ser contemplado en el contexto de la realidad social que le circunda. Tomar conciencia significa para el bibliotecario la obtención de una identidad profesional.

Dada la naturaleza de los problemas a los que se enfrentan los bibliotecarios, se concibe una realización profesional íntegra, respaldada por un alto nivel de compromiso, conciencia y responsabilidad social.

Los científicos sociales consideran el término identidad como referido al rol social, a rasgos de personalidad o a autoimágenes conscientes. "Yo soy yo" es la

expresión corrientemente utilizada para referirse al sentimiento de identidad que traduce una experiencia de auto conocimiento. La noción de identidad es una de las más controvertidas en el terreno de la filosofía y la psicología.

Señalan Aguilar y Gamboa la importancia de que en el bibliotecario se promueve un proceso de identidad al entrar en contacto con los colegas, maestros y compañeros de quienes percibe cómo es juzgado, y se compara con los demás bibliotecarios, sobre todo en relación con aquellos más significativos para él.

Este proceso es, necesariamente, en su mayor parte inconsciente, excepto donde se combinan condiciones interiores y circunstancias exteriores para formar una conciencia de identidad.

Por su parte, Adolfo Rodríguez Gallardo, en su trabajo "Formación Humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación" (2001), presenta la necesidad de replantear la educación bibliotecológica, intentando frenar en lo que de negativo tenga, el fenómeno de tecnocratización de esta disciplina humanística. También se pretende delinear el perfil cultural y humano del bibliotecario del nuevo milenio, dónde los conocimientos técnicos, los instrumentos tecnológicos, las medidas administrativas, la cultura general y las humanidades guarden un equilibrio.

Además el autor realiza una revisión histórica del desarrollo de la disciplina, desde sus orígenes, en las culturas antiguas, hasta nuestros días. Se hace una revisión de los primeros programas para la enseñanza de la bibliotecología y analiza cómo, de una visión humanística y académica, se pasó a un enfoque pragmático que fortaleció más los aspectos técnicos siguiendo principalmente los

enfoques que dio a esta disciplina Melvin Dewey. Esta investigación hace un excelente intento para rescatar las características humanísticas del bibliotecario sin desechar las bondades de la técnica y las nuevas tecnologías.

Anota Rodríguez Gallardo que la bibliotecología, desde sus inicios, se relacionó con hombres ligados a cuestiones culturales como la religión, las letras y, en menor medida, las ciencias. También a partir de finales del siglo pasado, debido al enfoque pragmático que le imprimió Melvyn Dewey, la bibliotecología empezó a preocuparse, prioritariamente, por los aspectos relacionados con el trabajo diario en la biblioteca y, finalmente, se limitó a describirlo, desconociendo todos los aspectos anteriores y posteriores al uso de los materiales bibliográficos. En el terreno educativo, la enseñanza de la disciplina se adscribió, cada vez más, a las universidades y se separó así de las grandes bibliotecas públicas y de investigación. Al mismo tiempo se perfeccionó el proceso de acreditación de las escuelas basado en aspectos estrictamente formales, como el plan de estudios, el número de profesores de tiempo completo, el tamaño de la biblioteca y otros similares.

También menciona el mismo autor que debido a la influencia de Dewey, se privilegiaron los aspectos operativos sobre la visión general de la disciplina y se subrayaron los aspectos organizativos, como si éstos fueran los fines prioritarios. Olvidando que si bien es cierto que ellos cumplen un papel muy importante, no dejan de ser un medio para preservar el conocimiento y no constituyen un fin en sí mismos.

Dice también Rodríguez G. que recientemente, la bibliotecología ha recibido la influencia de los avances tecnológicos, en especial de la computación, y esto ha generado nuevas confusiones, ya que fácilmente se olvida que aunque se aplique

una nueva tecnología como apoyo a las actividades bibliotecarias, el contenido de la disciplina no cambia por ello; un ejemplo en ese sentido lo constituye el hecho de que se ha pretendido modificar la esencia de la bibliotecología, a partir del impacto que las telecomunicaciones y la automatización han tenido en el campo de ésta disciplina. Para algunos bibliotecarios y en particular para los computólogos, el uso de modernas tecnologías modifica sustantivamente la disciplina. Para otros [...] las tecnologías de la información son simples instrumentos y su empleo no cambia, en nada, los fundamentos de la bibliotecología, ni de ninguna de las disciplinas humanísticas.

Aclara Rodríguez que para los educadores y los estudiantes de bibliotecología, la incorporación indiscriminada de los avances tecnológicos se ha convertido en un dolor de cabeza, pues ahora se debate, como importante, cuántas innovaciones deben incorporarse en la enseñanza de la disciplina, en olvido de la discusión teórica, filosófica y metodológica del caso. Parece que se comprueba la afirmación de Savater en el sentido de que: «La innovación permanente, lo recién descubierto o lo que da paso a la tecnología del futuro gozan del mayor prestigio, mientras que la rememoración del pasado o las grandes teorías especulativas suenan un tanto a pérdida de tiempo.

Anota el mismo autor que la visión de que aprovechar instrumentos tecnológicos cambia al instante una situación, debe sustituirse por la de que el uso de innovaciones instrumentales no desplaza a la tecnología existente. Al contrario, toda tecnología moderna tiene que convivir durante un tiempo con la previa, como sucedió en el caso de la invención de la imprenta.

Continúa diciendo Rodríguez Gallardo que además, en el campo educativo los cambios tecnológicos ocurren con mayor rapidez que las transformaciones de

los programas de estudio, por lo que resulta necesario tomar en cuenta la siguiente recomendación:

El plan no puede competir vis a vis con la evolución científica y técnica del campo, ni con transformaciones en los procesos de trabajo. Paradójicamente, mientras más acelerado es el cambio, más importante es la formación fundamental del estudiante, que actúa como estructura organizadora y como "llave" para la adquisición continua de nuevos saberes.

Conforme al mismo autor se ve que el surgimiento de estos enfoques relacionados con las ciencias de la información ha obligado a:

[...]la bibliotecología, por primera vez en su larga historia, a formular, de manera clara, su papel en la sociedad, a examinar creativamente sus bases intelectuales y a verse a sí misma en forma completa, como un sistema integrado que sirve al hombre a lo largo de su vida, tanto como individuo como miembro de la sociedad.

Por otro lado Miguel Fernández Pérez (1998) en su libro "La Profesionalización del Docente. Perfeccionamiento. Investigación en el Aula. Análisis de la Práctica", centra la atención de esta obra en dos puntos concretos:

1. La mejora de la calidad de la educación sólo es pensable si se da un proceso permanente de profesionalización pedagógica de los profesores, y

2. Este proceso de profesionalización cualitativa puede instrumentarse con especial eficacia si se institucionaliza un esquema de renovación educativa sistemática, anclado en los pivotes básicos del perfeccionamiento, la investigación en el aula y el análisis de la práctica escolar por los mismos profesores.

Lo mencionado por este autor, aunque no se refiere de manera directa al desempeño de la función de los bibliotecarios, se les puede aplicar de manera

directa en lo referente a su desarrollo dentro del campo docente, es decir, en lo que de profesores tienen los especialistas del área de la información.

Siguiendo el trabajo de este autor, menciona que se pueden apreciar que entre los rasgos menos discutidos de toda profesión, se enumeran los seis siguientes:

- “Un saber específico no trivial, de cierta complejidad y dificultad de dominio, que distingue/separa a los miembros de una profesión de quienes no la ejercen o no pueden/deben ejercerla, precisamente porque (criterio profesionalizante) les falta el saber específico citado”;
- “Un progreso continuo de carácter técnico, de diverso ritmo, según la diversidad de las profesiones (piénsese en medicina, derecho, ingeniería, mecánica del automóvil, tipografía, informática, marketing, etc.), al filo de los continuos cambios en las necesidades y posibilidades de servicio para el conjunto de la sociedad”;
- “Una fundamentación crítico-científica en la que se apoya y encuentra justificación y posibilidad el progresivo cambio técnico profesional referido en el párrafo precedente”;
- “La autopercepción del profesional, identificándose con nitidez y cierto grado de satisfacción (“autorrealización”, “orgullo profesional”, etc.), como tal profesional, en nuestro caso, de la enseñanza”;
- “Cierta nivel de institucionalización por lo que se refiere a la ordenación normada del ejercicio de la actividad en cuestión (legislación, colegio profesional, etc.)”;
- “Reconocimiento social del servicio que los profesionales de que se trate prestan a los ciudadanos, pudiendo dar lugar este reconocimiento a niveles

prácticamente ilimitados de mayor o menor prestigio, en relación con otras profesiones definidas socialmente como tales".

Sigue diciendo Fernández Pérez que "curiosamente la no-habitación (en términos generales y en grandes números, claro es) de los profesores a tareas sistemáticas, incorporadas a su práctica profesional cotidiana, de auto-perfeccionamiento, de investigación operacional y de análisis de la práctica, están negando frontalmente los tres primeros rasgos definitorios de una verdadera profesión en el mundo moderno. Veámoslo brevemente":

a) Por lo que se refiere a la posesión de un saber técnico específico, no trivial, es obvio que la necesidad de investigación, reciclaje, autoanálisis de la práctica profesional, etc., es directamente proporcional a la percepción por parte de los profesionales de la complejidad/dificultad de su saber profesional. Pues bien, la rutina, a veces de décadas, en los modos de hacer de numerosos enseñantes, así como el ejercicio acrítico de su profesión y la debilidad o inexistencia de una formación inicial para dicho ejercicio, por añadidura, están indicando con excesiva claridad el escaso respeto que, de hecho, se tiene por el saber específico que un docente requiere para desempeñarse como tal, al margen, se entiende, del contenido científico sobre el que pueda versar su mensaje didáctico.

b) Más clara es todavía la indicación de ese escaso respeto, si el análisis se centra en el rasgo profesionalizante del *progreso técnico permanente* en el ejercicio de la actividad profesional en cuestión, la docencia, en nuestro caso. Ello es evidente, si se advierte que la respuesta lógica del profesional, ante la conciencia de un cambio tecnológico, más o menos acelerado, en las posibilidades de intervención, no puede ser otra que la del perfeccionamiento permanente. Huelga recordar que la actividad docente es una de las más

resistentes a todo tipo de innovación, como confirman numerosos autores de las más diversas latitudes.

c) Atendiendo ahora al tercer rasgo definitorio de las profesiones vigentes en el mundo moderno, una recurrencia acelerada en el progreso de la *fundamentación crítico-científica* de la actividad profesional, la situación desprofesionalizada de la docencia es más aguda, si cabe, que en los dos rasgos anteriores de desprofesionalización. En efecto, la investigación idiográfica (operativa, en el aula), sólidamente "informada" por la investigación interdisciplinaria convencional, así como la descripción, enriquecida por instrumentos de análisis actuales, de la propia práctica pedagógica, distan mucho de ser uso habitual de docentes y educadores. Puesto que no se trata aquí de adjudicar culpas, sino de investigar causas, tal vez sea objetivo recordar que las condiciones en las que se ven obligados (no voluntariamente) a ejercer la enseñanza los profesores no son precisamente las ideales para estas dimensiones del auto-desarrollo profesional."

James Thompson y Carr Reg (1990) en su obra "La biblioteca universitaria: Introducción a su gestión", proponen en su capítulo dedicado al personal de la biblioteca universitaria una estructura jerárquica funcional para el buen funcionamiento de la biblioteca. Se estudia concretamente la administración de bibliotecas universitarias y cuales serían las funciones de cada uno de los diferentes estratos en ese organigrama.

Mencionan los autores que diferentes circunstancias y exigencias locales, el propio modelo histórico de crecimiento y disminución de la institución y el estilo de dirigir de cada director de biblioteca universitaria, se combinan para formar un cuadro variado en todo el país en lo que respecta a las estructuras del personal. A

estos factores se les puede añadir también la desigual penetración de la «sabiduría» profesional recibida, las diferencias en los métodos institucionales de revisión del personal e incluso las limitaciones o capacidades individuales de las personas afectadas.

Aclaran Thompson y Reg que de todos modos, se pueden identificar algunos modelos. El principal de ellos es una estructura jerárquica, o piramidal, con el director de la biblioteca universitaria a la cabeza, el personal profesional titulado a distintos niveles por debajo de él y los ayudantes de biblioteca en la parte baja. Tales estructuras se representan muchas veces en forma de árbol genealógico que representan las responsabilidades de dirección encima y por debajo de una línea. Y, además, cada estructura puede ser funcional (esto es, organizada en departamentos separados, cada uno de los cuales se ocupa de un único proceso o actividad) o bien orientada por materias (en la que el personal profesional es responsable de una serie de procesos y actividades bibliotecarios en una determinada materia). En algunos casos, la estructura del personal es «híbrida» -con un esquema por materias superpuesto a una estructura funcional- y, entonces, el cuadro que resulta es mucho más complejo. Woodhead y Martin han identificado no menos de cinco categorías generales de estructuras y no hay duda de que podrían definirse más.

Continuando con las ideas de estos autores, vemos que la participación del personal en la toma de decisiones en una biblioteca es importante porque es, como señala Haro, una forma de llevar a la innovación y al cambio. Sugiere después que lo ideal en una biblioteca sería tener un grupo permanente de planificación o de investigación cuya tarea sería superar la «resistencia básica a cambiar una organización bibliotecaria». Un tal grupo debería «estudiar, recomendar y buscar la puesta en marcha de las mejores políticas y programas de servicios bibliotecarios» y debería estar integrado por representantes de los

departamentos docentes de la universidad, algunos bibliotecarios con responsabilidades de gestión y otros sin ellas, y representantes de los estudiantes. Para que no estuvieran cohibidos, el grupo no debería incluir ni al director ni al subdirector de la biblioteca ni al personal docente con categoría de profesor. En su libro sobre la gestión del personal en las bibliotecas docentes, Durey describe algunos ejemplos norteamericanos de participación del personal y Guttsman ha dado un panorama de la práctica británica en este aspecto. Guttsman hizo encuestas en más de cuarenta universidades y sacó la siguiente conclusión:

Conforme a Thompson y Reg, el cuadro que resulta no se caracteriza por una falta de consulta pero tampoco es un cuadro en el que las tomas de decisión se compartan ampliamente o en el que los bibliotecarios tengan voz fundamental en la formulación de la política. Guttsman llega a razonar la importancia de desarrollar en una biblioteca, junto a la estructura de administración de personal formal e inevitablemente jerárquica, una estructura democrática en lo que se refiere a las operaciones bibliotecarias y a la movilización del conocimiento profesional y experiencia en una materia.

2.2 EL BIBLIOTECARIO Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

A continuación se analizan los trabajos relacionados con la situación y desarrollo de lo que se ha dado por llamar sociedad del conocimiento y su relación e influencia sobre la labor y figura del bibliotecario.

Estela Morales Campos en su artículo titulado "La Sociedad de la Información en el Siglo XXI y La Biblioteca Universitaria", analiza la formación del bibliotecario dentro del entorno de la globalización y las nuevas tecnologías. Señala que la biblioteca estará en donde se encuentre un alumno y un profesor.

Como centro rastreador y proveedor de información, deberá contar con los recursos humanos, informativos y tecnológicos que requieran los programas educativos que se ofrezcan.

Afirma que la Universidad y su biblioteca no pueden existir y tener calidad, si no se ven y operan juntas. La información no tiene fronteras. Quizá todavía haya restricciones políticas y económicas, pero en un mundo global y una sociedad de la información, la Universidad y su oferta educativa tendrán que existir en función de su biblioteca y la información local y global.

Dice Morales Campos que en su formación, el bibliotecario puede contar con un núcleo básico de conocimiento, para conocer y entender cómo se genera el saber en el tiempo y el espacio que le haya tocado vivir (el real y el virtual), además de cómo se registra la información, cómo circula y cómo se difunde. El estudiante tiene que desarrollar actitudes y conductas que le permitan interactuar con las comunidades científicas, profesionales y sociales, que producen conocimiento, además de editar y usar información.

Continúa la autora diciendo que la formación de este profesional debe darse en el ambiente que ya se vive en la educación. En la medida que avance el siglo XXI, se deberá establecer de manera natural y masiva. Así como la biblioteca se ha desdoblado y distribuido en mil y un lugares y que, gracias a las telecomunicaciones, está al alcance de todo usuario en el lugar donde se encuentre, el proceso educativo se alimenta de estas opciones. Deberá incluir el intercambio de profesionales, experiencias y textos, con la intención de considerar el trabajo cooperativo en equipos multidisciplinarios, incluso internacionales. De esta forma se podrán resolver problemas de estudio con el uso de recursos extramuros, provenientes de una diversidad y pluralidad muy ricas, cuya influencia

repercuta en el trabajo de la información. Se tendrá que plantear su formación en una modalidad híbrida, para prepararse a responder a las demandas de información de usuarios, a los cuales no necesariamente tendrá que conocer de manera personal, cara a cara, pues serán reales y virtuales. Llegarán a la información desde diferentes contextos geográficos e históricos, así como diferentes lenguas e ideologías. El bibliotecario también deberá interactuar con todo el sistema del personal académico de la universidad, para entender y satisfacer adecuadamente las demandas de información.

Aclara Morales Campos que una vez que la biblioteca tenga claro sus potencialidades y limitaciones en cuanto a colecciones y usuarios, es fácil que llegue a una conclusión casi natural, tomando en consideración el mundo global, sustentado en las tecnologías electrónicas: necesitamos compartir nuestras colecciones y colaborar con un "sistema global de bibliotecas", real y virtual, para tener acceso a la información que requieren nuestros usuarios. Con esto también se vería revitalizada la biblioteca, como la institución que con la ayuda de la electrónica y otras tecnologías, se posiciona en el mundo global como la gran oferta de información organizada, abierta, plural y democrática.

En relación con los convenios de colaboración, dice Estela Morales que muchos son los aspectos por atender para facilitar el intercambio de información y el acceso a ella. Entre ellos la autora cita, de manera general :

1. Las normas. Se vuelven un valor de cambio universal, a fin de que la información local se posicione en el mundo global. Estas normas reflejan la rica intersección de tareas que confluyen en los actuales servicios bibliotecarios, pero tendríamos que destacar las normas bibliotecarias y las

tecnológicas que inciden en la organización y la disponibilidad de la información.

2. Las tecnologías. Tendrán que mirarse desde el punto de vista del acceso masivo por bibliotecas y usuarios, y la compatibilidad de sus procesos y programas.

3. El personal. Se demandará el más especializado, capacitado, interdisciplinario y siempre actualizado.

4. El presupuesto. En su manejo, obtención y composición, obligadamente tendrá que variar. Se deberá pensar en el presupuesto corriente, los fondos externos, las campañas para fondos especiales y la participación empresarial, a fin de respaldar las acciones de los programas de colaboración.

Advierte Estela Morales que “la colaboración internacional no sólo se obtiene con buenos deseos: hay responsabilidades, compromisos y sanciones. En la colaboración compartimos lo que tenemos, pero además tenemos que invertir esfuerzo y presupuesto para optimizar la atención a los usuarios y mejorar la cobertura, cantidad y calidad en los servicios. Son elementos importantes: a) los usuarios servidos y b) la colección e información ofrecida”.

Laura Cervantes Sánchez afirma en su trabajo "El Papel del Bibliotecario ante el impacto Tecnológico" (1997), que se evidencia el papel fundamental del bibliotecario ante el impacto de las nuevas tecnologías en las bibliotecas y, en consecuencia con la influencia de las mismas en los usuarios/investigadores. Aparece en éste estudio el papel cada vez más especializado del bibliotecario en éste contexto tecnológico.

Punto importante es el recordatorio de la autora con respecto al tema del profesional bibliotecario como investigador, pues las nuevas tecnologías requieren de un personal de biblioteca con propuestas, incluso para promover sus propias condiciones de desarrollo.

Recuerda Cervantes Sánchez las profecías de los expertos que, para el año 2000, pronosticaban un sistema generalizado de información electrónica han comenzado a ser un hecho. El libro impreso ha dejado de ser el instrumento óptimo de acceso al saber científico, humanístico y tecnológico. Hoy cualquier investigador, profesional, experto o, sencillamente lector, si quiere permanecer actualizado en su disciplina o en otras, no tiene otra solución que la de introducirse en el apasionante mundo de las Nuevas Tecnologías de la Información.

Anota la misma autora que “es tiempo de reconocer que el concepto de biblioteca está cambiando hacia algo muy diferente de lo que siempre hemos conocido. La biblioteca como un edificio lleno de libros y cuidado por personal que habla suave ya no es exacto. La imagen es ahora la de mesas con terminales de computadora mostrando imágenes en colores brillantes y con capacidad de sonido. La imagen de la biblioteca de hoy es también la del usuario sentado en una oficina o en su casa ante una de estas computadoras y con fácil acceso a documentos, índices, catálogos, bases de datos, enciclopedias, comunicación, juegos, etc”.

Conforme a Cervantes Sánchez, el papel de enlace activo entre el conocimiento acumulado en las bibliotecas y los usuarios, que es el que el bibliotecario desempeña, aún no se cumple plenamente. Sin embargo, las condiciones creadas por la nueva tecnología informativa introducen la posibilidad de que el bibliotecario pueda convertirse, por la necesidad que exige su campo

laboral y por las circunstancias difíciles en las búsquedas informativas por las que atraviesan los trabajadores intelectuales, en ese enlace al que se hace referencia.

Prosigue la autora afirmando que el bibliotecario asume actividades cada vez más especializadas y esto le hace abandonar la función de hombre que lo hace todo, pero cuyo nivel es cada uno de los aspectos del trabajo bibliotecario que debería cubrir no deja de ser artesanal. La visión que este tipo de bibliotecario tenía de la biblioteca era, no obstante, una visión de conjunto. Con la especialización, lo normal es que esta visión se pierda y que el bibliotecario caiga en un superespecializado pero estéril taylorismo profesional.

Cervantes Sánchez anota que se observan, en el marco de la modernización tecnológica de la biblioteca, los efectos de la estructura que marca el desarrollo del capitalismo en nuestro país, es decir, la estructura empresarial. Las tendencias que esta realidad va imponiendo pueden desembocar en el absurdo de planear la producción de la biblioteca de acuerdo con criterios de oferta y demanda. Ésta sólo requeriría para operar de la presencia de un tecnócrata totalmente desvinculado del quehacer bibliotecario en los niveles de producción y de técnicos superespecializados bajo sus órdenes, indiferentes a la significación total de la biblioteca en el contexto social y cultural del país.

Aclara que la investigación exige, desde luego, para no ser un ejercicio excluyente y privilegiado de unos cuantos, que la biblioteca, por el tipo de su estructura y funcionamiento, ofrezca a todos sus miembros la posibilidad de investigar:

Afirma Cervantes Sánchez que una biblioteca fuertemente compartimentada, con patrones rígidos de dirección, al margen de la discusión

colectiva de su personal, operando bajo criterios de costo beneficio y haciendo abstracción de las necesidades explícitas y latentes del usuario, no es el lugar más propicio para hacer de los bibliotecarios investigadores en activo.

Dice la autora que puede parecer desorbitado el propósito de que todos los bibliotecarios hagan investigación, pero de lecho no lo es y con el tiempo esa posibilidad podrá irse acrecentando. La nueva tecnología requiere formar bibliotecarios con un saber polivalente. Este saber puede desembocar en la investigación si los propios bibliotecarios se empeñan organizadamente en promover las condiciones para su desarrollo.

Por su parte Julio Alonso Arévalo en su artículo "Teoría, Concepto y función de la Biblioteca" (2000) resalta la importancia de la función de las bibliotecas dentro del contexto de la sociedad de la información. Así mismo trata la incorporación de nuevos roles en la función de los bibliotecarios en esta sociedad de información, debido a las nuevas tecnologías y el papel que desempeñaran éstos dentro de este contexto.

Afirma éste autor que las bibliotecas, especialmente aquellas que trabajan en áreas especializadas -universitarias y de investigación- tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios documentales a la medida de las necesidades de sus usuarios. En este contexto cabría preguntarse qué papel desempeña la biblioteca en la construcción de la Sociedad de la Información. Facilitar información es un aspecto que siempre ha estado presente entre las funciones desarrolladas por la biblioteca, y probablemente no exista un cambio en las funciones conceptuales, aunque si se ha operado una auténtica

revolución en cuanto a los medios y capacidades disponibles para optimizar esos objetivos.

Anota Arévalo que los profesionales de la información han ido incorporando nuevos roles profesionales en un proceso continuo y progresivo, adaptando e incorporando sus tareas al uso de la Tecnología de la Información. El trabajo en redes de información en las bibliotecas responde a dos orientaciones:

- La biblioteca como usuaria de los recursos y servicios de información en Internet,
- La biblioteca como proveedora de servicios de información en Internet.

Expresa Arévalo que ambos aspectos lejos de entrar en contradicción se complementan, pues para la provisión de esos servicios, la red supone una herramienta de primera utilidad de cara a mejorar y apoyar los procesos técnicos y de información, que servirán de sustento a los servicios que proporciona la biblioteca en la propia red.

Expone Arévalo que desde la formulación del concepto de sociedad de la información, a mediados de los años 80, los empleos en el sector de la información se han incrementados y diversificados rápidamente.

Considera el mismo autor que el papel que los bibliotecarios tendrían como proveedores de servicios externos a sus clientes se pueden concretar sobre aquellas aportaciones para las que estos profesionales están especialmente dotados, por su conocimiento de la naturaleza de la información, su contexto y los hábitos básicos de quienes cotidianamente trabajan con

información. Entre las tareas más habituales del bibliotecario virtual están: la necesidad de organización y sistematización de los conocimientos, establecer filtros informativos, gestión de los nuevos soportes de la información y, especialmente, las tareas de formación de usuarios, cuyo grado de implicación vendrá determinado por la complejidad de las infraestructuras de las bibliotecas digitales.

Dice Arévalo que un asunto a considerar es la necesaria relación bibliotecario-usuarios cuando uno y otro mantienen una comunicación a distancia; ello conlleva a la necesidad de conocer a este usuario virtual y a desarrollar técnicas de análisis de mercado que ayuden a determinar las necesidades y conductas informativas de éstos, para poder anticiparse a sus demandas informativas.

Jorge L. Nieves Saavedra (1996) analiza también la función de los servicios de información y de la misma biblioteca, en el marco del modelo del Sistema Modular corresponden servicios de información también modulares. Busca también un acercamiento para comprender el carácter de la bibliotecología como disciplina y práctica, y también como la naturaleza de los servicios de información, así como el perfil y la práctica profesional de los bibliotecólogos.

La principal afirmación del ensayo de éste autor es que al Sistema Modular corresponden servicios de información también modulares. Tal hipótesis, a primera vista, se presenta como una obviedad; no obstante, su demostración, la construcción del concepto servicio de información modular, supone un reparto crítico de las bases filosóficas, epistemológicas, pedagógicas y sociológicas de la llamada educación tradicional, de las propuestas educativas innovadoras, así como de la teoría y práctica profesional de bibliotecólogos y documentalistas.

Las reflexiones de este autor buscan un primer acercamiento a la comprensión del carácter de la bibliotecología, como disciplina y como práctica; de la naturaleza de los servicios de información, así como del perfil y de la práctica profesional de quienes laboran en los servicios de información; con el propósito de fundamentar la necesidad de construir un objeto de transformación denominado "Comunicación del Conocimiento y Universidad".

Respecto a su naturaleza, afirma Nieves Saavedra que existe una discusión no agotada en torno al status de la bibliotecología: ¿es una ciencia, una técnica, o bien, un arte? Algunos tratan de acabar con esta polémica afirmando la importancia del servicio; es decir, que no es significativo conocer la naturaleza real, histórico-social de la bibliotecología, sino estar en condiciones de satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Esta posición, finalmente, no supera la polémica, ya que convierte la actividad bibliotecológica en una técnica. ¿Por qué? La concepción filosófica predominante en *Occidente* es el pragmatismo, una forma de pensar que afirma el criterio del éxito y de la utilidad práctica, aun en los dominios del conocimiento y de la búsqueda de la verdad". "...es pragmatismo la opinión que considera a la bibliotecología como una disciplina útil. Un punto de vista más amplio tendría que preguntarse por los fines últimos de los servicios de información".

Considera el mismo autor que si la educación no consiste en la mera transmisión de información, ¿cómo se concibe el papel de los servicios documentales?, esto es, ¿de qué manera intervienen en una pedagogía problematizadora?, o bien, ¿en qué forma la «información» contenida en una biblioteca puede usarse para producir conocimiento?

Asevera Nieves Saavedra que los servicios de información responden a los criterios de relevancia, pertinencia y vigencia, en el marco de un modelo de enseñanza-aprendizaje dirigido a promover la participación en el proceso de transformación de la realidad.

Detalla nuestro autor que la noción tradicional de biblioteca, basada en el concepto acumulativo de la ciencia, orientaba sus tareas, métodos y técnicas, prioritariamente alrededor del problema del almacenamiento de información, su cuidado y clasificación. En este sentido un primer diagnóstico crítico, reconoce a partir de la llamada explosión de la información, el problema cada vez más complejo de la definición de las necesidades de los usuarios, y concluye que es imperativo ir más allá de la idea tradicional, enfatizando, en el contexto del proceso de comunicación del conocimiento, el momento de la recuperación de la información. En esta etapa priva aún la concepción acumulativa de la ciencia. Sin embargo, este es el punto de partida de los centros de información y documentación, en gran medida erróneamente pensados como enterradores de la biblioteca tradicional. No obstante, hoy el análisis de tales problemas ya no se dan en el terreno de la recuperación de la información, sino en el del tránsito de la información al conocimiento, es decir, en el marco de la construcción del concepto; por tanto, bibliotecólogos y documentalistas asisten al hecho de que cada vez más disciplinas colaboran para revalorar el papel de la información en el contexto de la producción y circulación del conocimiento: la sociología de la ciencia, la pedagogía, la teoría de la información, la cibernética, entre otras.

Detalla Nieves Saavedra que la biblioteca se concibe como el lugar de consenso del conocimiento público; el documento, en este sentido, no puede entenderse como un simple soporte de información, sino como la sedimentación del conocimiento en un momento determinado. La biblioteca, así, no es sólo memoria, sino entorno de la producción y comunicación del conocimiento; su

propósito no es la simple acumulación y almacenamiento de información, toda vez que el orden de sus colecciones le viene dictado por su inserción en la actividad científica y de investigación, por las necesidades de la docencia, el servicio y la difusión de la cultura; y por el hecho de que este orden no consiste en la aplicación mecánica de esquemas y reglas, sino en un esfuerzo integral subordinado a las formas cambiantes de la producción y comunicación del conocimiento, así como a la velocidad y frecuencia con que los seres humanos pueden absorber y asimilar realmente las informaciones.

De acuerdo a la investigación de Nieves Saavedra, es evidente que el quehacer de bibliotecólogos y documentalistas no ha alcanzado un reconocimiento paralelo al de profesiones pertenecientes a las ciencias sociales o disciplinas humanísticas. Parece existir un consenso, en los ámbitos académicos y profesionales, en considerar al bibliotecólogo como técnico más o menos eficiente, pero no como profesional e intelectual.

Conforme con el mencionado autor, el tomar contacto, de una manera crítica, con la profesión de bibliotecólogo nos lleva a reconocer el aislamiento de esta disciplina en relación a los demás quehaceres y campos del saber. Existe una concepción implícita que teórica y prácticamente concibe al bibliotecólogo como un instrumento, subordinado por prejuicios y conceptos, producto más del sentido común que de una reflexión rigurosa sobre la naturaleza de la labor que desempeña.

Continúa diciendo Nieves Saavedra que "mientras que en otros campos existen una efervescencia y un fuerte debate entorno a la objetividad y la neutralidad de la ciencia y la técnica, el compromiso de los intelectuales, el bibliotecólogo recibe ya digerida una formación que señala, sin ambages, de

manera lapidaria y acrítica, un apoliticismo reñido con la realidad imperante. Paradójicamente, el «*servir a los usuarios en forma óptima*» es un lugar común que invariablemente se liga a una concepción metafísica sobre el carácter de las bibliotecas, de tal manera que éstas encuentran su explicación a partir de sí mismas. Entiéndase que esta crítica es una generalización que, como tal, no ignora el pensamiento y la práctica de un reducido número de bibliotecólogos que se esfuerzan por comprender el lugar que las bibliotecas ocupan en la formación social mexicana; en especial en el contexto de la educación superior”.

Por ello, dice este autor que el punto de partida de una nueva actitud tiene que ser la delimitación de un marco explicativo (teórico-histórico-político-ideológico) sobre el lugar y la función que ocupan y ejercen los servicios bibliotecarios, de información y documentación, en la formación social capitalista (desarrollada o «subdesarrollada»), sobre la base del análisis y discusión de algunos marcos teóricos sobre la sociedad, y específicamente, sobre los fenómenos en los que se inscriben de manera significativa, los servicios de información: la educación, la comunicación, etc.

Por su parte, Celia Portaneri Grippo en su ponencia titulada "Formación Profesional del Bibliotecario en el Siglo Veintiuno" (2003), centra su estudio en la posición laboral de los profesionales de la información y su relación con los profesionales de otras áreas, así como la cooperación entre bibliotecarios para la efectiva gestión de la información. Buscando que la función de los bibliotecarios vaya por el camino de desempeñarse como consejeros, mediadores y asesores de los usuarios de la biblioteca.

Afirma la autora que mucho se ha escrito, debatido y justificado sobre la formación profesional de los Bibliotecarios (hoy Bibliotecólogos), pero esta

reformulación de currículas se ha circunscrito por lo general a darle al futuro profesional las técnicas adecuadas para que pueda utilizarlas y recrear los archivos o soportes de la información que manipula en su diaria tarea”.

Dice Portaneri que se pueden citar, a título solamente de ejemplo, algunos autores que en Argentina, cada vez que se ha dado la oportunidad del tratamiento del tema de actualización profesional o reformas curriculares en la formación básica de los bibliotecarios, han dado sus ideas y experiencia en ese aspecto.

Portaneri cita a Sabor (1980) "XVI Reunión Nacional de Bibliotecarios", Buenos Aires, 8-12 de Septiembre; en su trabajo "ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA", en donde se proponían algunas reformas curriculares con mucho acierto. Es así que referido a la enseñanza de la Informática dice: «...ya resulta evidente ... que los bibliotecarios tienen que compartir su enseñanza con especialistas de otras ramas.».

Continúa escribiendo Portaneri que “este compartir de la enseñanza bibliotecológica con otras ramas, en aquel momento se situaba en la base de los conocimientos sobre la Informática, o sea que las asignaturas recomendables eran Lógica, Matemática, Programación y Análisis de sistemas. La idea de una formación compartida con otros conocimientos que le dan sustento y actualización a los conocimientos propiamente bibliotecológicos, ya era vista como necesaria, como decía Sabor en el trabajo mencionado”.

Expresa la misma autora que en su *pensamiento laboral*, con cooperación o sin ella, la relación del profesional bibliotecario con su trabajo sigue ocupando el mismo nivel o planteo político-económico que el de nuestros antecesores de las décadas '60 al '80. En los años '90, fundamentalmente el cambio profesional se

establece en esa relación contractual, que en las nuevas profesiones (de entre ellas: Informáticos y Programadores) se ha dado por simple *necesidad de mercado* y no desde su formación curricular.

Considera Portaneri que la nueva posición laboral de estas nuevas profesiones es la del *asesor, consultor* o bien *empleo a término*, donde el profesional propone una tarea para dar solución al problema, planifica, ejecuta, produce resultados, cobra y se va; volverá si el trabajo realizado resultó oportuno y eficiente; tendrá otras oportunidades en base a ello. Este profesional tiene en su *mente laboral una cartera de clientes*.

Según nuestra autora, mucho se ha dicho sobre la situación de la profesión con tan poco reconocimiento en el ámbito político y social, que deviene porque la Biblioteconomía carece de carácter de ciencia, que los profesionales no son científicos y que por lo tanto al momento de reconocerles su eficiencia pasa a ser reconocido como un técnico.

Dice Portaneri que cuándo se asume que existe muy poco o casi nada de investigación en el campo bibliotecológico, realmente se debe pensar que entonces no existe ese carácter de científicidad requerido para que sea reconocida como ciencia, pero cuando se piensa en los esfuerzos que cada profesional realiza para adaptarse a los cambios y todas las novedades que genera, como también la forma creativa en que asume los cambios de otras áreas y las aplica a la suya, cabe preguntarse, ¿entonces qué pasa? volviendo al tema de la cooperación, dice ésta autora que si bien es éste un método que da solución a muchísimos problemas, en realidad, crea en su entorno un nuevo encierro en sí mismo y lo imagina como el perro que se muerde la cola *gira en círculos* pero no avanza, porque la cooperación es *entre y entre* (biblioteca + biblioteca + biblioteca).

Menciona contundente Celia Portaneri que *«Si el Bibliotecario es realmente tal, también fuera de su biblioteca, la concientización se realizará prácticamente sin alternativas. Es decir que el Bibliotecario debe mantener en todo momento y lugar una actitud profesional que lo distinga como tal.»*

Por lo tanto, expresa la misma autora, la cooperación debería ser ejercida hacia afuera del propio ámbito de la gestión de la propia información, de su propia unidad o de su área. Generar un proyecto, planificar, programar y ejecutarlo en el ámbito laboral que se presente. Se pregunta si se está preparado. Afirma que como consejeros, el ámbito de actuación puede ser desde el nivel de decisión de reorganizar una hemeroteca hasta construir "motores de búsqueda" para Internet. Como mediador, se pueden dirimir conflictos laborales en donde se plantea el reconocimiento y la remuneración por la labor bibliotecaria.

Termina diciendo Portaneri que el sentido crítico de la situación de trabajo, el diagnóstico acertado de la compleja actividad bibliotecológica, aseguran un mayor éxito a las realizaciones de nuestra actividad, en cualquier lugar que ella sea requerida.

Mónica Baró y Álex Cosials en su ponencia "El Bibliotecario Escolar como Facilitador de un Proceso de Cambio Educativo" (2003), proponen la creación de verdaderas bibliotecas, entendidas como centros de recursos para el aprendizaje, en donde la función docente del bibliotecario sea prioridad. Se listan una serie de habilidades y actitudes para él mismo, para hacer posible su participación activa en el cambio educativo, así como la Revaloración del papel de la biblioteca en el proceso y modelo educativo. Esclarecen que el perfil profesional del bibliotecario escolar es el de un mediador entre la información y sus usuarios.

Dicen ambos autores que en los países en que tradicionalmente viene utilizándose una metodología activa en el campo de la educación, definir el rol del bibliotecario escolar y sus competencias, conocimientos y habilidades no suele ser complejo. Más allá de los documentos que regulen la profesión, un simple análisis de buenas prácticas nos permitiría establecer una relación exhaustiva de las condiciones que debe reunir el profesional, tanto desde el punto de vista de las actitudes como de las competencias adquiridas en su proceso formativo y en su práctica profesional. En este contexto, la biblioteca suele ser una entidad viva, verdadero centro de recursos para el aprendizaje, con unos objetivos muy específicos y con una dotación de personal, más o menos suficiente o más o menos formado, pero siempre con un perfil de actividad profesional determinado por las propias exigencias de la comunidad educativa.

Sin embargo, expresan Baró y Cosials, que en otros países, y aunque las respectivas legislaciones educativas preconicen una educación basada en el aprendizaje activo por parte del alumno, el cambio de metodología suele ser un proceso lento de modo que, normalmente, sigue imperando un método educativo basado esencialmente en la transmisión del conocimiento por parte del profesor con la ayuda del libro de texto o manual, que comprende «todo el saber». En este contexto, el alumno no es requerido más que como mero «receptor» y se espera de él que, como mucho, sea capaz de escuchar, de leer y de cumplimentar unos ejercicios al uso. Cuanto más, algunos profesores proponen a sus alumnos realizar un trabajo sobre determinado tema que, la mayoría de las veces, requiere un proceso de documentación que no suele ir más allá del uso -o simplemente, de la copia- de la información obtenida de la consulta de una obra de referencia. En estos países, la biblioteca escolar suele tener un papel menor -por no decir nulo- centrándose, mayoritariamente, en el de soporte a la actividad docente y, especialmente, en la promoción del hábito de la lectura entre los alumnos. Esta

biblioteca, cuando existe en un centro escolar, no suele estar respaldada por ninguna base legal, ni por ninguna política de impulso que le facilite su conversión en un verdadero centro de recursos para el aprendizaje. Esta biblioteca actúa sin relación con el currículum, aunque aparezca citada tímidamente en los proyectos curriculares de los centros. El bibliotecario -cuando lo hay- suele ser un profesor que dedica unas pocas horas a la biblioteca -a menudo de manera voluntaria y sin ningún reconocimiento-, que no ha recibido una formación especializada -como mucho algún curso breve de técnica bibliotecaria- y que cuenta con poca colaboración -cuando no incompreensión- por parte de los restantes componentes del equipo docente.

¿Un cambio educativo sin biblioteca escolar y sin bibliotecario? La reflexión que plantean éstos autores, se centra precisamente en este escenario de cambio y de contraposición entre lo que establecen las teorías pedagógicas y las prácticas cotidianas. En realidad, el cambio educativo no es posible sin poder disponer de este instrumento que llamamos biblioteca, aunque en muchos países se ha intentado, con el predecible fracaso. Hay que tener en cuenta que, en este escenario, el primer objetivo consistiría en la creación de verdaderas bibliotecas, entendidas como centros de recursos para el aprendizaje y que, por tanto, estén dotadas no ya de los tradicionales documentos impresos sino también de documentos en otros soportes y de los equipos que faciliten el acceso a las informaciones en línea.

Continúan exponiendo Baró y Cosials expresando que también, y paralelamente, habría que actuar en la preparación de las personas que ejecuten las funciones de bibliotecario, como agente que reúne determinados conocimientos y competencias en el uso de la información, desde la toma de decisiones y estrategias de búsqueda al contraste y valoración crítica de las fuentes, y que sea capaz de actuar también como facilitador del aprendizaje,

integrando estos procesos en el trabajo en el aula. Este perfil de formación implicaría una doble especialización en pedagogía y biblioteconomía, impensable en un contexto de tímido inicio de la biblioteca y de poco prestigio. Por ello, sería necesario establecer claramente en el marco normativo, las competencias y las funciones de este nuevo bibliotecario, así como los requisitos de formación, pero también de la dotación específica de un tiempo para "trabajar" en la biblioteca. Tampoco hay que olvidar que un cambio educativo reposa esencialmente en quienes deben implementarlo y por consiguiente, sería indispensable que también el profesorado recibiera una formación específica en métodos pedagógicos basados en el aprendizaje autónomo de los individuos y en la valoración del papel educativo de la biblioteca en este nuevo marco. Sólo a partir de estos cambios en la formación, bibliotecarios y profesores podrían trabajar conjuntamente. Como específica Cherrell Shelley-Robinson:

«Para funcionar, efectivamente, como compañeros activos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, los bibliotecarios deben tener conocimiento del desarrollo curricular, diseño educacional, métodos y teorías del aprendizaje, entre otras cosas. En forma similar, el programa de educación de profesores debería incluir componentes sobre habilidades de manejo en información, el rol de la biblioteca escolar y fuentes de información relativos a la especialidad que imparte. No se puede esperar que los profesores que carecen de las habilidades apropiadas para manejar información formen alumnos educados en información. Además, como parte de este apoyo para la transición al enfoque integrado, las autoridades educacionales deberían asumir la responsabilidad de proporcionar capacitación en el lugar de trabajo para que los profesores cubran temas tales como el aprendizaje basado en fuentes de información, el desarrollo de las habilidades de información y la planificación de clases cooperativas»."

Por su parte, Agustín Vivas Moreno en su artículo "El Saber y el Ámbito Doméstico en la Nueva Sociedad de la Información" (2003), reflexiona sobre la concepción y características de la nueva Sociedad de la Información. Menciona que el desarrollo y popularización de la informatización (universalización de lo digital), los avances en telecomunicaciones (universalización del acceso a las telecomunicaciones) y la consolidación del audiovisual como medio universal y dominante de la comunicación (universalización del audiovisual) están provocando que algunos de los aspectos que siempre han sido consustanciales al documento estén siendo modificados. En este orden de cosas, todos los aspectos del proceso documental (selección, adquisición, almacenamiento, difusión y servicio, etc.) se ven afectados por esta nueva realidad, de tal forma que el bibliotecario, documentalista o archivero actual no limita su campo de actuación a unos determinados fondos, unos determinados usuarios y a unos determinados servicios, sino que cada uno de estos aspectos puede verse hecho crecer de una manera casi ilimitada. Desde este punto de vista, el gestor de la información puede ver ampliadas sus posibilidades de actuación hasta límites impensables hasta hace muy poco tiempo. Se trata de la Sociedad de la Información.

Afirma éste autor que hoy todo es información. Nos encontramos inmersos en el espacio referente denominado comunicación-mundo. En los últimos tiempos, se habla continuamente de una sociedad, para la que se han propuesto múltiples denominaciones, y que se ve implicada constantemente en el quehacer diario. Conforme a Vivas Moreno, se pueden extraer, brevemente, algunas características de esta ya "*nueva sociedad*":

- 1.- Evolución tecnológica: la sustitución del átomo por el bit, de lo físico por lo digital, a un ritmo exponencial, convertirá al homo sapiens en homo digitalis. El uso del ordenador como mecanismo de comunicación a través de las redes, la utilización del módem como traductor de los lenguajes analógico

y digital, las redes de servicios digitales integradas (RDSI) o el desarrollo del software, son algunas de las bazas con que hoy mismo sigue contando esta revolución tecnológica.

2.- Transformaciones en el mundo de las comunicaciones: el ancho de banda o capacidad de transporte en un medio de comunicación, el empleo de la fibra óptica, el modo de transferencia asíncrono (ATM), la comprensión digital y el adaptador multimedia interactivo, hacen posible la transmisión de elevados volúmenes de información.

3.- Internet: La Net es uno de los fenómenos de mayor popularidad en el mundo de la informática, convirtiéndose en un medio universal de comunicación y búsqueda de información a muy bajo costo. Mediante el conjunto de protocolos de red adoptados, que ordenan los distintos aspectos de su funcionamiento, se logra tanto el transporte de la información entre dos puntos, como el encaminamiento y servicios de usuario que permiten a éste conectarse con un ordenador remoto y actuar como si estuviera sentado ante su teclado. Los foros de debate, y la posibilidad de acceso a un número muy elevado de bases de datos de todo el mundo, incluyendo las bibliotecas de importantes instituciones y universidades, mediante la utilización de programas (WAIS y Netscape fundamentalmente) que actúan como navegadores en la ingente masa de información disponible y accesible a través de la WWW (World Wide Web), son otros de los usos más populares de la Net.

Por otra parte, hay grandes servicios de información en línea del mundo. Estos servicios son una herramienta de información estratégica, especialmente útil en el mundo competitivo de hoy. Los servicios más utilizados son los foros de discusión (orientados a la promoción del debate, el

intercambio de mensajes en forma interactiva y el acceso a bibliotecas de archivo de interés en diversos campos) y el correo electrónico.

4.- La "*escritura digital*": El papel -el libro- como soporte de comunicación sólo puede almacenar textos e imágenes, lo que le lleva a ser un competidor en clara desventaja con el vídeo y el audio de la actual hipermedia. La "*sociedad trasapelada*", el, cada vez más inseguro futuro del libro y la escritura digital son algunas de las características de la "*nueva sociedad*" en lo que a la revolución de los medios supone.

Todo ello tendrá que originar cambios en los aspectos políticos y legales. Por un lado, la política tendrá que iniciar cambios legislativos que aborden los nuevos problemas que plantearán las posibilidades de comunicación hipermedia; por otro, temas tales como la privacidad necesaria de las comunicaciones y de los medios de pago, la seguridad que deberá incrementarse en los ordenadores de una red frente al posible asalto de otros, la posibilidad de establecer censuras con el problema añadido que le deviene de su naturaleza descentralizada, y el grave problema sin resolver de la propiedad intelectual, que comportará una redifinición del concepto de autoría, son asuntos necesarios de analizar en esta, nuestra "*nueva sociedad*".

5.- La "*nueva sociedad*" también traerá importantes impactos socioeconómicos. La empresa tendrá como una de las claves del éxito, el que cuente con información actualizada de la evolución de la economía, las actividades de sus competidores, nuevos desarrollos tecnológicos y la oportunidad de nuevos productos. De esta manera, la nueva forma de comunicarse se convierte en una oportunidad de liderazgo competitivo en cuanto las empresas aprenden las ventajas de conectar a los clientes,

proveedores y grupos varios desde dentro de sus organizaciones. Caminamos, pues, hacia un mundo en que serán menos apetecidos los bienes y más los servicios. Los efectos sociales de los nuevos sistemas de comunicación incidirán en tres áreas: el lugar de trabajo, que en muchos casos ya no requerirá una ubicación en el centro de los núcleos urbanos; el hogar, que ni siquiera tendrá que estar en el mismo país del empleador; y el urbanismo, que verá alterada las características y usos tradicionales de las ciudades. Por otra parte, el dinero digital y el comercio electrónico, cuya clave está en contar con un medio de pago fácil y seguro, son claves económicas de la "*nueva sociedad*".

6.- El teletrabajo (que implica mantener simultáneamente una centralización lógica y una descentralización física, aplicables a cualquier tarea intensiva en información), la telecompra interactiva (supermercados virtuales, nuevas conceptualizaciones en la publicidad y nuevos iteranuncios), la telemedicina (que no moverá físicamente a los pacientes, sino electrónicamente la información, lo que se traducirá en nuevas herramientas de ayuda en campos como el diagnóstico, la terapia o la prevención), o la tele-educación (dadas las ventajas de las nuevas tecnologías educativas que comportan interactividad, posibilidad de que los ordenadores se conviertan *per se* en todos los medios actuales, el que la información pueda ser presentada desde diferentes perspectivas, y la posibilidad de construir un modelo dinámico de una idea a través de su simulación) son otras ventajas de la presente ya «*nueva sociedad*».

Cristopher Edwars en su trabajo titulado "El Conocimiento Global: Un reto para las bibliotecas" (2002), sostiene que el papel del bibliotecario dentro de la Sociedad del Conocimiento está empapado por las nuevas tecnologías y que requiere de los servicios tradicionales de estos profesionales de la información,

además de la gestión y mediación del conocimiento por parte de estos. Asimismo el papel del bibliotecario como formador de usuarios, conservador de la herencia cultural y finalmente el tema de la confianza hacia al bibliotecario como intermediarios para bien del usuario.

Afirma C. Edwards que el impacto de las nuevas tecnologías de información en la Sociedad del Conocimiento y la función primordial del bibliotecario como mediador del conocimiento ofrece un mar de posibilidades tanto para los investigadores como para el propio desarrollo del bibliotecario.

El autor hace mención a que la IFLA ha presentado una solicitud para formar parte de la Asociación Mundial para el Conocimiento. Esta iniciativa es importante ya que destaca el papel fundamental que el sector de la información (bibliotecas, editoriales, proveedores de información y creadores de contenido en Internet) desempeña en la sociedad del conocimiento. También nos ofrece la oportunidad de reflexionar sobre las posibilidades y retos a los que se enfrenta nuestra profesión en esta nueva era.

Dice C. Edwards que las bibliotecas y los bibliotecarios tienen mucho que ofrecer. De hecho, las funciones tradicionales: ofrecer acceso, colaborar en grupo, organizar el conocimiento, formación de usuarios, conservar el patrimonio e inspirar confianza en los usuarios, continúan siendo importantes en la sociedad del conocimiento.

Agrega el mismo autor que tradicionalmente, el acceso a la información se ha facilitado en un edificio concreto dependiente de una institución y que ofrece servicios a los usuarios en la propia biblioteca. Las bibliotecas del futuro no contarán simplemente con salas de ordenadores con acceso a Internet ya que

cada vez más nuestros usuarios esperan poder acceder a la información desde su casa o trabajo. Cada vez con mayor frecuencia, el bibliotecario tendrá que desarrollar servicios de información electrónica como los portales de Internet y actuar como intermediario entre los proveedores de información en red y los usuarios remotos. Al mismo tiempo, piensa Edwars que, incluso en las comunidades con mayor número de usuarios conectados a la red, seguirá existiendo demanda de espacios físicos donde la gente no sólo pueda acceder al conocimiento sino dialogar, aprender y ayudarse mutuamente. En las comunidades menos privilegiadas, simplemente no se llegará a la sociedad del conocimiento sin un acceso público gratuito para todos.

Continúa Edwars diciendo que los bibliotecarios siempre han trabajado eficazmente en colaboración con otros. Tenemos un gran instinto de trabajo colectivo. Hasta ahora, hemos necesitado trabajar en colaboración con otros ya que ninguna biblioteca podía tenerlo todo. Esto es menos probable en el mundo digital ya que en el futuro nuestros socios principales no serán otras bibliotecas sino los proveedores de contenido en Internet y las compañías de telecomunicaciones. Y necesitaremos pensar en nuestros usuarios como si fueran nuestros clientes ya que nuestra función será la de crear conocimiento así como ofrecer información.

Considera nuestro autor que la necesidad de gestionar el conocimiento es tan importante hoy día como lo ha sido siempre. En la actualidad, acceder a la red es como entrar en una gran biblioteca en donde no existe un catálogo y en cuya entrada alguien ha colocado unas cuantas páginas de una serie de volúmenes seleccionados al azar. Como profesionales de la información, sabemos que esto no se debe hacer así.

Edwards cree que, a pesar de la aplicación de la inteligencia artificial para gestionar el contenido de la red, los verdaderos usuarios encontrarán que el bibliotecario seguirá siendo imprescindible en el futuro próximo para seleccionar material y asegurar su calidad. En este contexto, la formación de usuarios bien podría ser nuestra función más valiosa. El desconocimiento en la búsqueda de información será una amenaza importante para la prosperidad y la participación en la sociedad del conocimiento. Será una tarea crucial ayudar a nuestros usuarios a convertirse en consumidores críticos, personas con confianza en sí mismas y capaces de crear conocimiento.

Asegura que los bibliotecarios continuaremos siendo los conservadores de nuestra herencia cultural, un papel que compartimos con los archiveros y museólogos. Nuestra función de preservación va más allá de los documentos en papel abarcando una multitud de soportes diferentes, con sus propios problemas. Ahora existe el peligro real de que se pierdan para siempre gran parte de nuestra historia registrada de forma electrónica. Las soluciones para la preservación del contenido digital deben ocupar un lugar preferente en nuestra agenda.

Finalmente, el tema de la confianza. Menciona C. Edwards que quizás es ingenuo hablar de un código de conducta profesional para los bibliotecarios ya que trabajamos en diversas culturas, en sectores públicos y privados cada uno con sus propios valores y objetivos. Pero lo que tenemos en común es nuestro papel de intermediarios para bien del usuario. La confianza que hemos ganado con esta labor será difícil de mantener a medida que nos dediquemos cada vez más a establecer relaciones complejas con los distribuidores de contenidos y a gestionar información cada vez más fragmentada. Pero si tenemos éxito, entonces se valorará al bibliotecario en todo el mundo.

Prosiguiendo con el tema de la Sociedad del Conocimiento, Valentino Morales López en su trabajo titulado "La Sociedad del Conocimiento: ¿Un ideal novedoso?" (2000), analiza también el concepto desde los orígenes del mismo a la vez que analiza el significado de ambas palabras.

Asimismo explica el autor mencionado que las posiciones que se atribuyen al concepto de Sociedad del Conocimiento y la importancia de aceptar la tecnocratización en todas las áreas de esa sociedad. La importancia del conocimiento en la sociedad es de un gran valor, por tanto la tendencia generalizada es restringir a las élites el acceso a ese conocimiento.

Asevera Morales López que últimamente han surgido múltiples intentos por ubicar un término adecuado para denominar el momento que vive actualmente la sociedad, Francis Fukuyama, habla del fin de la historia; Daniel Bell de la sociedad postindustrial; y Francois Lyotard de la sociedad postmoderna. Inicialmente se la denominó *sociedad de la información*, y algunos autores incluso aseguraban que esa designación no era una abstracción intelectual sino una realidad de la sociedad actual. Ahora se intenta asignarle un nombre diferente que es el de *sociedad del conocimiento*, con la idea de que es necesario recuperar por medio de los medios electrónicos el conocimiento enclaustrado, pues el exceso de información redundante impide llegar a ese conocimiento. Además se considera que el motor central de la sociedad en esta etapa es el conocimiento, puesto que la mayor parte de los miembros de la sociedad están ocupados en actividades relacionadas con la producción de conocimiento. Pero la frase *sociedad del conocimiento*, además de referirse a una época de la historia de la civilización humana, también puede expresar la caracterización de una perspectiva sobre la sociedad contemporánea. Esto hace necesario aclarar a qué tipo de conocimiento se hace mención aquí.

Según Morales López, surgen varias dudas, por ejemplo ¿a qué se refieren estos autores cuando hablan de conocimiento? ¿Cuáles son los elementos necesarios para formar parte de la sociedad del conocimiento? ¿En qué sociedades será posible vivir de esa manera? ¿No se estará apostando por un nuevo tipo de elitismo, regulado por el alcance que se tenga, o no, a la tecnología de la información? Tales preguntas surgen luego de un acercamiento a la literatura relacionada con esa tema, pues en algunos casos se habla en términos sumamente vagos o se trabaja sólo un aspecto del problema, lo cual provoca confusión y no permite tener una idea clara sobre cuál es el referente cuando se usa el término *sociedad del conocimiento*.

El mismo autor aclara que antes de iniciar una revisión global de la historia de esa búsqueda se hace necesaria una pequeña digresión sobre el sentido de las palabras usadas:

Conocer, saber.- Actualmente el significado de la palabra *conocimiento* en español, dentro del contexto de la discusión de la sociedad del conocimiento, está influido por la palabra *know*, lo que ha llevado a los hablantes de español a asignarle diversos significados matizados por el término en inglés que describe diferentes tipos de *conocimiento*, como los siguientes:

- *means to have some special form of competence*. Significa tener una habilidad
- *means to be acquainted with something or someone*. Significa tener trato con algo o alguien.
- *means to recognize something as information*. Significa reconocer algo como información.

Considera Morales López que ésta variedad de significados prevalecientes en el inglés se ha colado al español a causa del uso frecuente de palabras provenientes del inglés y a la cantidad e influencia de las publicaciones existentes en ese idioma. Es por eso que [...] se intentará poner en claro la comprensión de los términos y de este modo evitar ambigüedades.

Menciona el mismo autor que en español, la palabra conocimiento se refiere a la acción y el efecto de conocer; por otra parte el verbo conocer significa averiguar por medio de la inteligencia la naturaleza, las cualidades y las relaciones de las cosas; y saber, quiere decir estar enterado de algo; percibir el objeto como distinto de todo lo que no es él.

La palabra conocimiento, de acuerdo a Morales López, se puede entender en dos planos, uno es la acción de conocer en lo cotidiano, donde es necesario un mínimo esfuerzo intelectual y/o racional para comprender las cosas; en el otro plano donde es necesario invertir un mayor esfuerzo intelectual para poder comprender las cosas. Indiscutiblemente los defensores de la sociedad del conocimiento se refieren a lo que la palabra conocimiento significa en el segundo plano. Esta conclusión se refuerza, cuando Daniel Bell asevera que al hablar de conocimiento se refiere al conocimiento teórico y no a otro tipo de conocimientos.

Dice también Morales López que es necesario aclarar que en español existe otra palabra con significado similar. Esa palabra es *saber*, la que significa *tener noticia de una cosa; ser docto en alguna materia* y que también remite al término *sabiduría*, que quiere decir *conocimiento profundo en las ciencias, las letras o las artes*. De acuerdo con Jesús Mosterín el saber tiene que ver *con las combinaciones de conceptos que llamamos ideas o proposiciones*, aunque aclara

que con el sustantivo conocimiento suele abarcarse tanto el saber como el conocer. Señala también que a causa de la influencia del idioma inglés no siempre se distingue claramente entre saber y conocer, ya que la distinción es filosófica. En ese sentido, el conocer implica una relación directa con el mundo perceptual y por ello es perceptual, en tanto que el saber implica una relación simbólica, indirecta con él mismo, un saber conceptual, que requiere de justificaciones, de razones. Así, de acuerdo con el segundo significado, parecería que la denominación adecuada debería ser sociedad del saber; en especial si se toma la idea de Daniel Bell.

Entrando de lleno al concepto de la Sociedad del Conocimiento, menciona Morales López que el vertiginoso desarrollo de la ciencia y la tecnología de la información durante el siglo XX, ha puesto, aparentemente, frente a la sociedad, un amplio panorama que es necesario analizar. Aunque las visiones sobre este escenario son diversas, en general pueden ubicarse las siguientes tres posiciones:

A) La que agrupa a los opositores de una supuesta *tecnocratización* de esta sociedad basada en el desarrollo de la tecnología de la información. En este trabajo se entiende por *tecnocratización* a la toma del liderazgo de importantes sectores de la sociedad por personas que tienen una formación académica sólida y que son consideradas como los mejores especialistas de su área: se los denomina como tecnócratas.

B) Otra que es favorable a esa *tecnocratización* y pugna porque la aplicación de la tecnología de la información sea aceptada sin mayor discusión en todas las áreas de la sociedad.

C) Una tercera posición intenta mediar entre los extremos y considera a la tecnología de la información con simpatía por los adelantos que supone para el

desarrollo de la sociedad; sin embargo pretende que la aplicación de esta tecnología tome en cuenta los efectos negativos que pueda tener sobre la propia sociedad”.

Morales López se centra en el análisis del segundo grupo y su relación con la idea de sociedad del conocimiento, puesto que gran parte de la literatura bibliotecológica que toca el tema se fundamenta en la segunda posición.

De acuerdo con Gernot Böhme (citado por Morales) es posible identificar seis corrientes teóricas favorables al concepto de sociedad del conocimiento, las cuales son:

1. Teorías de la revolución científica-tecnológica;
2. Teorías de la sociedad postindustrial;
3. Teorías de la *intelligentsia* como una clase;
4. Teorías de la sociedad de la información;
5. Sociedad científica; y
6. Teoría de la sociedad del conocimiento.

Volviendo con Morales López, éste afirma que quienes impulsan la idea de la sociedad del conocimiento, justifican su posición en las ideas de Daniel Bell, famoso sociólogo que afirmó en 1967 que la sociedad norteamericana estaba en los primeros momentos de una sociedad postindustrial. Bell justificaba su punto de vista, basado en estadísticas que demostraban una fuerte tendencia de la población a trabajar en el sector de servicios, en detrimento del sector industrial. Al considerar que esa sociedad estaba a mitad de camino, tomaba en cuenta esa tendencia y junto con el desarrollo tecnológico, preveía que para 1980 se

encaminaría a trabajar en el sector de la información. Consideraba que la sociedad postindustrial era una sociedad del conocimiento en dos sentidos: 1) porque el conocimiento teórico era preeminente; 2) y porque la sociedad en general estaba dedicada a trabajar en aspectos relacionados con la generación de conocimiento. En este sentido restringía a los miembros de la sociedad del conocimiento a las personas dedicadas a la investigación, la educación superior y la producción de conocimiento y materiales de derecho de autor. Por tanto para alcanzar ese estado era necesaria una sociedad compuesta por personas que tuvieran un alto nivel de estudios.

Por otro lado menciona el mismo Morales que uno de los elementos que impulsará a la sociedad del conocimiento es la tecnología digital, se considera que en poco tiempo felizmente todo el mundo estará conectado a una vasta red y hará realidad el futuro anticipado por MacLuhan en la aldea global.

Acaba diciendo Morales López que es difícil no tener la sensación de que en realidad la sociedad del conocimiento no permitirá la igualdad de oportunidades para todas las personas, contrariamente a las expectativas ideales de varios de los más entusiastas impulsores de esas ideas. Parecería más bien que esas oportunidades serían sólo para las personas que tengan el suficiente poder económico, y para quienes desarrollen la adecuada capacidad para exponer y vender sus conocimientos.

Una vez analizados los autores anteriores, se da paso a los estudios sobre la importancia del papel de la biblioteca en la educación superior.

2.3 EL BIBLIOTECARIO Y LA EDUCACIÓN.

Berta Enciso en su libro "La Biblioteca: bibliosistemática e información" (1997), conduce su trabajo hacia la relación entre bibliotecas y educación, dónde analiza la importancia de la biblioteca en los fines de la educación.

Comienza diciendo que el marco teórico más cercano para el estudio de la biblioteca es la educación, porque para que ésta lleve a cabo sus funciones y alcance sus objetivos, requiere de un apoyo documental y bibliográfico que las bibliotecas le proporcionan. La educación debe garantizar una preparación adecuada acorde con las características de cada individuo, y contribuir a resolver necesidades actuales y futuras de las fuerzas productivas, tomando en cuenta la influencia de los cambios tecnológicos. El resultado debe ser la existencia de individuos con un concepto de vida útil a su medio social, capaz de mejorar su propia calidad de vida y la de su entorno.

Asegura que la educación acerca al individuo a la memoria del conocimiento depositada en las bibliotecas, que lo motiva para pensar, descubrir, investigar y modificar ideas y conceptos (paradigmas) en una cadena interminable y lo que en cierta forma, le da seguridad. En su aspecto de instrucción o enseñanza la educación viene a ser el medio de transmisión del conocimiento, bagaje intelectual de la humanidad que la biblioteca administra, organiza y preserva. Al enseñar, lo que se transmite es la experiencia acumulada y sintetizada en información científica, o los últimos avances del conocimiento. Por eso es necesario comprender el proceso de evolución del conocimiento en el tiempo, tanto en su forma como en su contenido.

Considera Enciso que dentro del proceso de comunicación que tiene lugar en la educación, o incluso considerada ésta como subsistema de comunicación de la sociedad, la biblioteca llena las funciones de depósito, preservación, conservación, organización y difusión del conocimiento.

Dice también que para lograr los objetivos que se le asignan, la educación requiere de una estructura informativa de apoyo en forma de bibliotecas bien organizadas y actualizadas, considerando cada uno de los niveles de la educación y de la investigación, y cuyos servicios se orienten según el grupo de usuarios o lectores de que se trate.

Volviendo al tema de la profesionalización, Juan José Fuentes en su libro "Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información" (1999), encuentra una clara división entre bibliotecario profesional y no profesional; entre las funciones de uno y de otro.

De acuerdo con la *American Library Association* (citada por Fuentes) sólo pueden usar el título de bibliotecario los profesionales de acuerdo al artículo 8 del *Library Education and Personnel Utilization*. Encuentra este autor la distinción entre bibliotecarios y el personal de apoyo, que aunque tenga responsabilidades de operación importantes, no es posible designar como bibliotecarios.

Menciona Fuentes que el primer gran cambio en la gestión del personal de las bibliotecas surgió con la distinción entre obligaciones profesionales y no profesionales y con el deseo de asegurarse de que cada una de ellas era realizada por personal con la apropiada experiencia, salario y cualificaciones.

Anota el mismo Fuentes que en una fecha tan temprana como 1948 la ALA (*American Library Association*) produjo la primera recomendación en este sentido; en el Reino Unido, por su parte, fue la ALA quien, en 1962, publicó la lista de obligaciones, que apareció revisada en 1974. Muchas bibliotecas utilizaron estas listas para remodelar sus estructuras de personal y el tema adquirió gran actualidad en las discusiones del personal y en la literatura profesional.

En el origen de este cambio, dice Fuentes, no sólo había razones de orden teórico y filosófico, sino que también aparecieron nuevas ideas en cuanto a la organización y gestión de las instituciones de modo que, cuando por estudios realizados por empresas ajenas a la administración se comprobó que personal de calidad y bien pagado sólo se ocupaba de trabajos muy por debajo de su capacidad y posibilidades, se apremió a este personal para que analizase críticamente su labor y la organización de que formaban parte.

Fue así, continua diciendo Fuentes, como diversas bibliotecas fueron introduciendo poco a poco más o menos rígidas distinciones entre trabajos profesionales y no profesionales. Respecto a la cantidad de trabajadores profesionales y no profesionales que ha de haber en una biblioteca hay un amplio abanico de opiniones, de modo que mientras unos informes han defendido que el 40% sea totalmente profesional, otros rebajaron ese listón a un 25% de profesionales y un 75% de no profesionales.

Conforme se ha ido aceptando la diferenciación entre tareas profesionales y no profesionales, menciona Fuentes que se han ido apareciendo normas acerca de las necesidades de personal y de las actuaciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

El mismo autor afirma que al margen de la radical diferencia de enfoque que, en el mundo de las bibliotecas y de la documentación se ha dado -y se da aún hoy día- entre España y el mundo anglosajón, es preciso reconocer que la diferencia entre profesionales y no profesionales ya se produjo en España desde 1858, con la creación del Cuerpo Facultativo de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Dice Fuentes que en 1970 el Consejo de la *American Library Association* publicó *Library Education and Manpower* (Educación y potencial humano en la biblioteca), que volvió a aparecer en 1976 con el título *Library Education and personnel utilization*. Desde su aparición, estas obras han adquirido la categoría de documentos básicos y han servido como base para posteriores estudios y análisis de los recursos humanos en la biblioteca.

El artículo 1 de esta formulación de principios en esta materia establece: «El propósito de esta normativa es recomendar categorías de personal bibliotecario y niveles de preparación y educación, adecuados para el personal de esas categorías, que signifiquen las más altas normas de servicio para cualquier clase de biblioteca y el más efectivo uso de la variedad de habilidades y cualificaciones necesarias para alcanzarlas.»

Según el artículo 2 se entiende por servicio bibliotecario el que está relacionado con el conocimiento y la información en sus diversas formas, con su información, selección, adquisición, preservación, organización, comunicación, interpretación y ayuda para su uso.

El artículo 3 establece que en una biblioteca debe existir personal profesional y de apoyo (administrativos, conserjes...), mientras que el 4 señala claramente que ambos niveles (profesional y apoyo) han de ser adecuadamente

considerados, ya que son, por igual, necesarios para que la biblioteca alcance sus objetivos.

Pero dice Fuentes que quizás los dos artículos más importantes son el 8 y el 9, que se refieren a las características específicas del bibliotecario profesional; así, el artículo 8 señala que «El título de bibliotecario lleva consigo la connotación de "profesional" en el sentido de que las tareas profesionales son aquellas que requieren un basamento y educación especial a partir de las cuales se identifican las necesidades de la biblioteca, se analizan sus problemas, se establecen sus objetivos y se formulan soluciones originales y creativas para ellos, integrando la teoría con la práctica, así como la planificación, organización, comunicación y administración afortunada de programas de servicio para los usuarios de la biblioteca. Al definir los servicios dirigidos a los usuarios, el bibliotecario profesional reconoce a los usuarios potenciales así como a los actuales y establece servicios que puedan beneficiarse de ellos.»

El artículo 9, por su parte, establece que «El título de bibliotecario, por consiguiente, ha de ser utilizado sólo para designar puestos de trabajo que utilizan las cualificaciones e imponen las responsabilidades antes señaladas»

Fuentes dice que es muy claro que aquellos puestos que se dedican primariamente a la aplicación rutinaria de las reglas y técnicas establecidas, aunque son esenciales para la buena marcha de la biblioteca, no deben llevar la palabra bibliotecario al designar el título del trabajo. (Habría que señalar aquí que, como es bien sabido, cuando en el dominio cultural anglosajón se habla de bibliotecario sin más, normalmente, y salvo que expresamente se señale lo contrario, se está refiriendo al bibliotecario jefe).

La tendencia actual, de acuerdo al mismo Fuentes, señala que una división entre profesional y no profesional implica un sistema de análisis y descripción de cada trabajo, lo que a su vez conlleva una definición de los límites de responsabilidad y de las relaciones entre el personal. Afirma que así se llega a un proceso de delegación de la autoridad más fácilmente y de manera más lógica, permitiendo, a su vez, mantener las necesarias salvaguardas. Conclusión de todo ello es la participación del personal.

Por último, Cecilia Culebra y Vives en su ponencia "Algunas Implicaciones del cambio en el ejercicio de la profesión: educación, administración, tecnología, certificación..." (2003), propone la faceta de un bibliotecario formador en la institución, además de la intervención del mismo en clases que sean incluidas en los planes de estudio de la institución. Contribuyendo al logro del objetivo de intercambiar experiencias sobre la teoría y la práctica en la actividad bibliotecaria.

Dice que las escuelas de bibliotecología en todo el mundo están enfrentando los retos tecnológicos implícitos en el medio ambiente, al adaptar su currícula de acuerdo con los nuevos desarrollos y con todos estos cambios. Entre las cuestiones principales que surgen al respecto se cuenta la de si el bibliotecario debe seguir siendo, o no, el intermediario natural entre los recursos de información y las necesidades del usuario. Otra cuestión importante se refiere a la posible transformación de la biblioteca tradicional en una entidad virtual, en la cual la mayor parte de la información se presente en formato electrónico.

La misma autora menciona que con respecto a la Red de Redes, algunos autores afirman que ésta no es un sustituto de la biblioteca y que siempre existirá la necesidad de las bibliotecas y de los bibliotecarios para auxiliar a los usuarios a lidiar con ese entorno, ya caótico, de información siempre en constante cambio.

Culebra y Vives menciona que por su parte, Carole Moore, de la Universidad de Toronto, opina que el verdadero reto que enfrentan los bibliotecarios académicos, es la constante combinación en el uso de recursos tradicionales y electrónicos.

Menciona la misma autora que para estudiar todas estas mutaciones, la *Association for Library and Information Science Education (ALISE)* con el patrocinio de la Fundación *Kellogs*, llevó a efecto un proyecto denominado *KALIPER* por sus siglas en inglés (*Kellogs-ALISE Information Professions and Education Renewal Project*). Este proyecto tiene como objetivo analizar las tendencias a corto y mediano plazo que tendrán y/o deberán tener las escuelas de bibliotecología. Participaron en él veinte académicos provenientes de trece programas docentes ubicados en Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido. Tuvo una duración de dos años (1998-2000) y se basó en el planteamiento y análisis de estudios de casos y currícula, así como de entrevistas y encuestas con personal involucrado.

En su informe final, el grupo señala seis puntos de cambio, recogidos por Culebra y Vives, que han incidido en el rediseño tanto de la currícula misma como de la metodología de enseñanza en las escuelas de bibliotecología:

- 1) la incorporación de materias relacionadas con las ciencias de la información;
- 2) la inclusión de temática multidisciplinaria, con un marcado enfoque hacia el usuario;
- 3) el incremento de nuevas tecnologías de información, tanto en el equipo de apoyo como en los temarios de las clases;

- 4) la experimentación de diferentes niveles de graduación y escolaridad (licenciatura, maestría, doctorados, postdoctorados, diplomados, especialidades, etcétera);
- 5) la oferta de programas en diferentes modalidades de enseñanza (multimedia, presencial tradicional, educación a distancia, sesiones fuera y dentro de las aulas, residencias de entrenamiento, programas inter-universitarios dentro y fuera de los países, etcétera); y
- 6) la expansión de los grados ofrecidos.

Acaba diciendo que en las escuelas de bibliotecología de México ya se observan también algunos de estos cambios. Aunque en lo que habría que reflexionar es en la importancia que se le da y cuán sistemática puede ser la educación continua de los bibliotecarios en nuestro país.

Las ideas expuestas anteriormente pretenden dar una contribución a la comprensión del estado de conocimiento que han empleado los estudiosos de la bibliotecología y de la Sociedad del Conocimiento sobre el tema concreto de la profesionalización del bibliotecario, el entendimiento de la figura de éste y sobre su contexto, es decir, el inmenso mundo de la información. Este recorrido sobre los trabajos realizados por estos estudiosos nos permite enfocar de manera nítida cual debe ser el perfil y las funciones del bibliotecario de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara, conforme a las necesidades propias de la gama de usuarios de la misma.

En el capítulo siguiente se explicará cual fue la metodología y los instrumentos que fueron utilizados para realizar el presente trabajo de investigación.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA.

La metodología que se utilizó para llevar a cabo este trabajo fue la Investigación Evaluativa debido a la naturaleza del objeto de estudio. Pero, ¿qué es la evaluación? y ¿por qué la elección de este modelo metodológico para esta investigación?

De acuerdo con Arnal, " la evaluación puede considerarse como un proceso, o conjunto de procesos, para la obtención y análisis de información significativa en qué apoyar juicios de valor sobre un objeto, fenómeno, proceso o acontecimiento, como soporte de una eventual decisión sobre el mismo. Esta decisión dependerá, en parte, del grado de adecuación a un elemento referencial o criterio".

En palabras de Stufflebeam y Shinkfield "la evaluación es el enjuiciamiento sistemático de la valía o el mérito de un objeto". Esta definición se encuentra centrada en el concepto de valor y por tanto al hablar de valor de algo, se parte de la base de la elaboración de un juicio que busca las debilidades y fortalezas de lo evaluado, para encontrar así una mejora. Pero siguiendo a estos autores esto no es suficiente, pues la evaluación debe de ser sistemática, viable y conforme a la equidad.

La Investigación Evaluativa tiene de hecho diferentes enfoques; para el caso de este trabajo se partirá de la orientación Humanístico-Interpretativa señalada por Arnal (1994), y más en concreto a la Investigación que "*suele centrarse en el análisis de los procesos*", es decir, estamos dentro del campo del diseño Iluminativo.

3.2 ETAPAS DE LA EVALUACIÓN.

Este proceso de investigación propuesto por el mismo Arnal comprende tres grandes etapas:

- a) Etapa de exploración.- Se observa la mayor gama posible de variables que pueden afectar el resultado del programa o de la innovación. Es una fase de reconocimiento.
- b) Etapa de Investigación.- Se seleccionan y plantean cuestiones con el fin de elaborar una lista sistemática y selectiva de los aspectos más importantes del programa en su contexto.
- c) Etapa de Explicación.- Los principios generales subyacentes a la organización del programa son especificados y se delinear posibles relaciones de causalidad.

Para el desarrollo temático de este trabajo, la profesionalización del bibliotecario puede ser analizada de forma idónea por la Investigación Evaluativa, ya que se requiere una indagación sobre la práctica del mismo, se valora una situación concreta sobre la función del bibliotecario dentro de la universidad y se busca una mejora por medio del juicio del valor de la labor mencionada anteriormente.

Siguiendo a Stufflebeam vemos que "dentro de esta estructura de tres etapas, se recogen informaciones utilizando datos recopilados de cuatro áreas: la

observación, las entrevistas, los cuestionarios y los tests, y las fuentes documentales y sobre antecedentes”.

3.3 LA TRIANGULACIÓN.

Para fines de la presente investigación y de conformidad con la metodología descrita, el análisis se realizó a través de la triangulación, instrumental y de datos, de algunos de los mencionados instrumentos como lo son: Entrevistas, Cuestionarios y los propios documentos sobre evaluación; los dos primeros fueron aplicados a sectores representativos de la comunidad universitaria: profesores, alumnos, investigadores y empleados. Estos últimos, los empleados, tienen una importante relevancia ya que el fin de esta investigación es la búsqueda de la profesionalización del bibliotecario, y éste último es un empleado administrativo de la universidad.

Las encuestas utilizadas en la presente investigación fueron desarrolladas como las plantea Ma. Ramona Domínguez en su texto “Nuevas Formas de Organización y Servicios en la Biblioteca Pública”, para esta autora cuestionario y encuesta son sinónimos, y los describe de la siguiente manera:

“Las encuestas son métodos de recogida de información que, junto con los otros métodos ya señalados, permiten al a biblioteca conocer las necesidades de los usuarios reales y/o potenciales y el grado de adecuación de los servicios que ofrece”.

Siguiendo con Domínguez (1996) “se pueden distinguir dos clases de encuestas: descriptivas y analíticas. [...] La encuesta descriptiva es aquella que

recoge una información, pero lo único que persigue con los datos recogidos es «describir» una situación concreta. La encuesta analítica es mucho más compleja que la anterior y no se conforma con una enumeración de datos. Este tipo de encuesta «analiza» los datos recogidos, los compara, los relaciona y los utiliza para buscar soluciones a los problemas y situaciones que previamente había decidido investigar y estudiar”.

En el caso concreto de la presente investigación, se aplicaron cien cuestionarios de manera aleatoria entre los usuarios de la biblioteca que abarcan alumnos de las distintas carreras o posgrados, a profesores, a empleados y también a algunos graduados. (ver anexo 3)

Por otra parte se utilizaron las Entrevistas que fueron aplicadas a algunos directivos de la Universidad, así cómo a los responsables de distintas áreas de la misma biblioteca en los distintos niveles de su organigrama.

Conforme a Domínguez (1996) “La realización de entrevistas al personal de la biblioteca proporcionará informaciones muy útiles:

- Conocer sus opiniones sobre los distintos aspectos del centro.
- Descubrir posibles problemas particulares o generales.
- Comprobar si existe realmente una «cultura» común.
- Verificar si, por el contrario, existen diversos grupos o subculturas enfrentadas en la opinión que tienen sobre lo que es el centro”.

La guía de preguntas para realizar las Entrevistas a las personas mencionadas está disponible en los anexos (Ver anexo 2), y en total fueron quince; todas ellas fueron audiograbadas, con una duración aproximada de veinte minutos cada una de ellas, al concluir las se transcribieron para proceder a realizar el análisis de datos obtenidos

Con la adecuada aplicación de los mencionados instrumentos se consiguió obtener una información pertinente a la realidad del funcionamiento de la biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara y del personal que labora en ella, de manera que con los datos arrojados fuera posible ahondar en la problemática real de la figura del bibliotecario, así como la mejora que este funcionario puede aportar con su desempeño en el funcionamiento regular de la propia biblioteca.

Una vez aclarada la cuestión metodológica empleada para la realización del presente trabajo de investigación, se da paso al siguiente capítulo, en donde se presentan los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo, después de haber realizado un análisis con los datos empíricos presentados en este trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 EL ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Este capítulo presenta el análisis de los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados (ver anexo 3) y las entrevistas realizadas (ver anexo 2) dentro del contexto del trabajo de campo realizado para la presente investigación.

En primer término, en lo referente a la entrevista, y que ya fue descrita en el capítulo referente a la metodología, se presenta la descripción del mencionado instrumento, así como una de las entrevistas que se realizaron tanto al personal de la misma biblioteca, y a todos los directores de las licenciaturas del campus.

Posteriormente se presentan, por medio de algunas gráficas, los resultados correspondientes a las interrogantes presentadas por medio del instrumento denominado cuestionario (también descrito en el capítulo sobre la Metodología) y que fue aplicado a cien usuarios de los servicios bibliotecarios ofrecidos en la universidad, con el objeto de tener una visión más clara respecto a la concepción y utilización de la propia biblioteca en los distintos niveles ocupados por este número de miembros de la comunidad universitaria de la mencionada institución.

Con los resultados obtenidos por la aplicación de los dos mencionados instrumentos, se está en condiciones de elaborar una triangulación entre éstos y los fundamentos teóricos expuestos en el capítulo II, referente al estado de conocimiento que se guarda respecto al concepto de "biblioteca universitaria", así como al referente a la naturaleza y rol de la figura que labora en dicho departamento, es decir, del propio bibliotecario.

4.2 LOS INSTRUMENTOS.

ENTREVISTAS.

Conforme a lo descrito en el capítulo referente a la metodología, se realizaron quince entrevistas (ver anexos 2 y 4) mismas que fueron capturadas en cintas, para su posterior transcripción y análisis, a algunos de los funcionarios de la propia biblioteca universitaria, así como a un número de los directores en la Universidad Panamericana Campus Guadalajara-

CUESTIONARIOS.

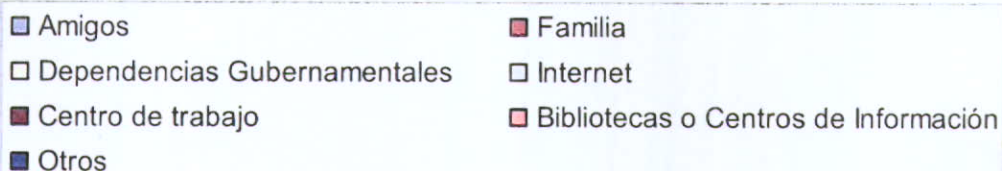
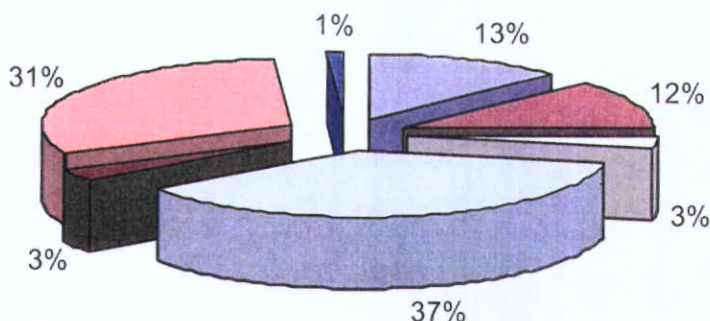
Por otra parte, para obtener la información necesaria para el presente trabajo de investigación, se aplicaron también cien cuestionarios a una muestra representativa de usuarios de la biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara compuesta por las siguientes áreas de la comunidad universitaria:

ARRERA O DEPARTAMENTO	No. USUARIOS
Administración y Finanzas	6
Negocios Internacionales	7
Relaciones Industriales	5
Comunicación	8
Contaduría Pública	4
Derecho	11
Ingeniería Industrial	6
Ingeniería Civil	3
Ingeniería Mecatrónica	8
Ingeniería (no especificada)	1
Mercadotecnia	8
Pedagogía	11
Alumnos sin carrera especificada	4
Especialidades en Derecho	1
Especialidad en Antropología	1
Empleados	14
Sin datos proporcionados	1
Graduados	1
TOTAL	100

65825

En las páginas que siguen se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los cuestionarios arriba mencionados a los usuarios que fueron elegidos de manera aleatoria, así como algunos fragmentos de las entrevistas realizadas a cierto número de miembros de la comunidad universitaria pertenecientes a distintos niveles del organigrama operativo de la propia universidad. Así mismo, se podrá observar que los resultados obtenidos de dichos instrumentos fueron confrontados, por medio de la triangulación, con algunas ideas obtenidas de los autores consultados durante el presente trabajo de investigación.

¿A dónde acude cuando necesita información?



Fuente: Síntesis propia

En esta gráfica se puede apreciar que los usuarios de la biblioteca que fueron encuestados tienden a utilizar más frecuentemente el internet que la propia biblioteca para acceder a la información que requieren localizar (37%). También es importante señalar el valor que estos usuarios dan al auxilio que pueden obtener de los amigos y de la familia en la búsqueda de una información determinada (25%).

Aunque la visita a la biblioteca para la búsqueda de información (31%) es apenas menor que el acudir al internet, este número denota que los usuarios encuestados perciben como casi a la par la información que pueden obtener del internet (sea éste abierto o en bases de datos académicas) con respecto a la información impresa que contiene la biblioteca de la Universidad Panamericana.

En este sentido, Jesús Lau (2001) sostuvo en su conferencia "aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca" la función primordialmente formadora de la biblioteca universitaria en el desarrollo de habilidades informativas en los alumnos de dicha institución. En concreto menciona este autor que la biblioteca "debe ser el principal apoyo académico en el suministro de información y conocimiento, insumos básicos para el proceso de aprendizaje, que realizan el académico o facilitador y el estudiante en su papel de aprendedor".

Es muy revelador el hecho de que la mayoría de la gente encuestada tenga como principal fuente de información el acceso al Internet por varios motivos: en primer término hay que tratar de entender cual es para los usuarios el concepto de una "búsqueda", pues el hecho de ingresar una palabra o una frase a un buscador de internet no garantiza que los resultados arrojados sean siempre los más fiables o adecuados. Por otra parte, es importante mencionar que la formación profesional recibida en cada uno de los usuarios que hacen uso de la biblioteca juega un papel preponderante en la autosuficiencia en materia informativa de cada uno de ellos.

Respecto a estos hábitos referentes a la manera en que los usuarios realizan la búsqueda de información, es pertinente hacer referencia a la respuesta de una de las personas entrevistadas en el desarrollo de la presente investigación, la cual menciona varias de las posibilidades existentes para acceder en un momento dado a la información requerida:

P: Muy bien. Normalmente, cuando tienes que hacer alguna investigación, ¿a qué lugares acudes como apoyo para recurrir a esta información?

R: Bueno normalmente suelo acudir a libros de texto por un lado. Por otro lado a, algunas tesis que por ahí existen, eh... en tercer lugar me apoyo en

el Internet para hacer algunas búsquedas, y finalmente yo diría que a la experiencia de algunos colegas que muchas veces pueden ser de forma verbal o muchas veces están recogidas en una nota técnica que ellos mismos han elaborado.

(E5-3)

No obstante, otro de los entrevistados respondió a la misma pregunta haciendo especial hincapié en las fuentes impresas casi de manera exclusiva:

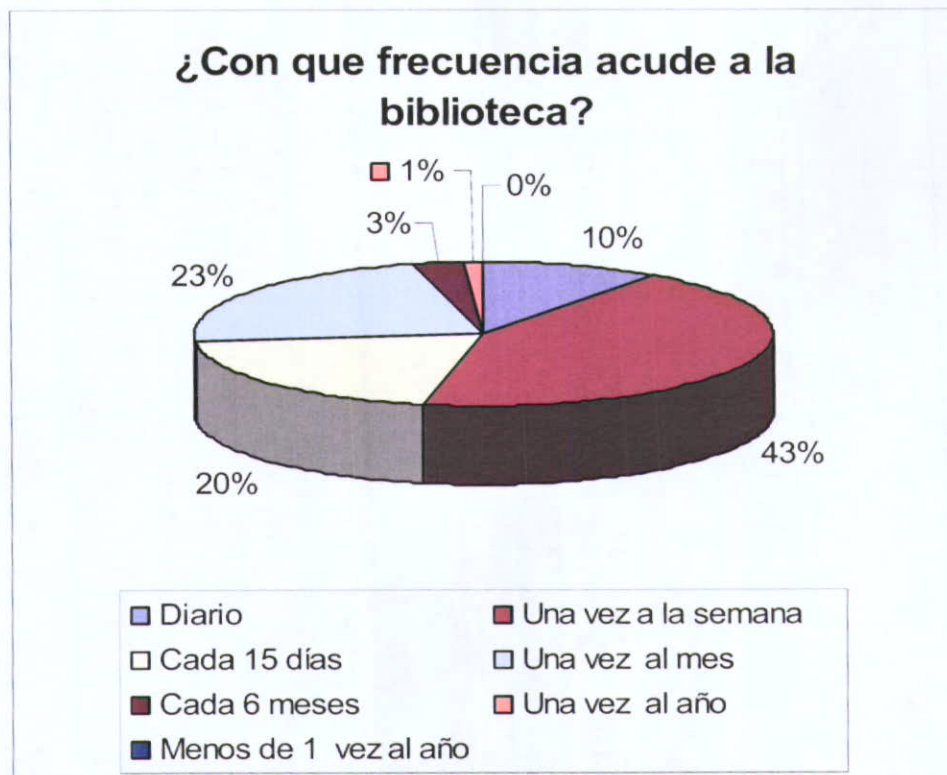
P: Muy bien. Normalmente cuando está realizando alguna investigación, ¿a qué lugares acude este, en búsqueda de apoyo para, para hacerse de recursos informativos?

R: Bueno en primer orden la biblioteca, puede haber otros factores de investigación e información pero principalmente la biblioteca es el soporte pues doctrinal, científico y técnico para poder fundamentar una investigación seria.

(E12-3)

Silvera Iturrioz (2005) menciona acertadamente que en la nueva sociedad del conocimiento "constituye una ventaja para aquellos que logran asumir los cambios y los conocimientos necesarios para adaptarse. Pero significa un gran obstáculo para los que no logran asimilar o acceder tan fácilmente a los nuevos conocimientos. Por esto, la educación de las personas es fundamental para lograr una inserción equitativa y justa en el nuevo paradigma de la sociedad".

Sobre el asunto concreto de la actividad de la biblioteca como apoyo docente y como agente activo en la formación de sus usuarios, es pertinente mencionar que se analizará un poco más adelante, en una de las preguntas posteriores de esta encuesta.



Fuente: Síntesis propia

Una vez establecido el hecho del papel que la biblioteca juega en la búsqueda de la información, se preguntó a los encuestados sobre la frecuencia con que ellos visitan la biblioteca en búsqueda de alguna información.

El 43% acude a la biblioteca una vez a la semana, mientras que en segundo lugar el 23% de ellos asisten sólo una vez al mes, seguidos del 20% quienes acuden una vez cada 15 días; sólo el 10% lo hace diariamente y por último el 3% asiste una vez cada 6 meses seguidos del 1% que lo hace solamente una vez al año.

En una primera interpretación, se puede ver claramente que el hecho de acudir a la biblioteca o el no hacerlo no parece tener graves repercusiones en los

usuarios universitarios entrevistados, lo que se puede leer también como una ausencia de requerimientos académicos, los cuales pueden ser cubiertos con el acceso a otros medios que provean de la necesidad informativa concreta.

Al respecto Aguilar Fernández (1994) en su artículo "la biblioteca. Esa sirvienta tan útil pero desaprovechada", afirma que "se presenta la necesidad apremiante y las ventajas de impartir una instrucción sobre los recursos y los servicios de la biblioteca, como fuente de conocimientos".

En la experiencia del Campus Guadalajara de la Universidad Panamericana, se cuenta con la participación de la biblioteca desde hace pocos años impartiendo el curso propedéutico para los alumnos de nuevo ingreso, asegurando al menos que estos alumnos tengan en mente que existe tal departamento y cuales son los principales servicios que ofrece a la comunidad universitaria.

De igual manera es importante mencionar que cada vez en mayor medida se ha venido solicitando el apoyo del personal de la biblioteca universitaria para colaborar con las distintas escuelas universitarias que imparten materias sobre investigación, con el objeto de recordar o en su caso informar a los investigadores y alumnos cuales son las opciones y los apoyos ofrecidos por el servicio bibliotecario en materia de investigación académica.

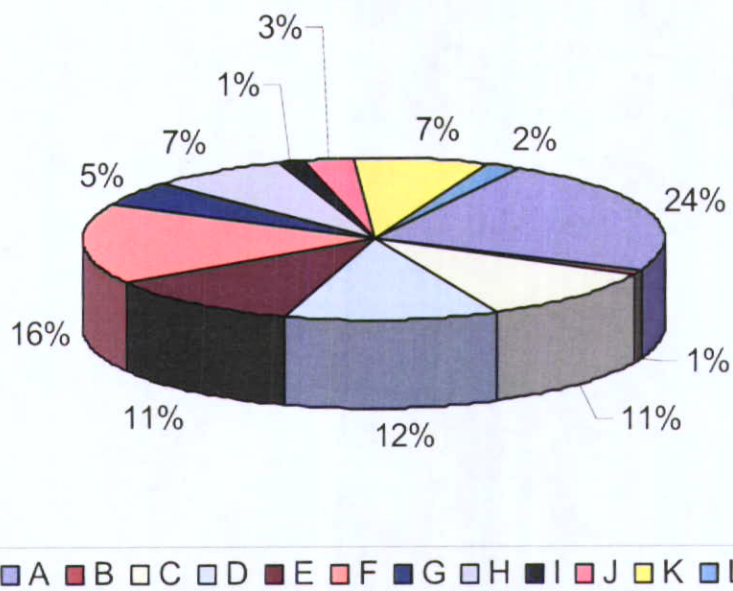
Lo que si ha quedado un poco rezagado en la agenda es un asunto de capital importancia para la formación de los miembros de la comunidad universitaria, y este es el referente al análisis y conveniencia de la creación e implantación de la asignatura sobre el "desarrollo de habilidades informativas". Punto crucial para que la biblioteca de ese paso tan necesario en la incidencia

hacia los profesionales respecto de la información en el campo académico y formativo requerido por la comunidad universitaria.

Sobre la importancia del papel de la biblioteca dentro de la vida universitaria, Estela Morales Campos (2001) afirma que “la universidad y su biblioteca no pueden existir y tener calidad, si no se ven y operan juntas [...], pero en un mundo global y una sociedad de la información, la universidad y su oferta educativa tendrán que existir en función de su biblioteca y la información local y global”.

Es claro que queda aún, bastante camino por recorrer por parte del departamento de biblioteca universitaria, en el aspecto de la importancia que ésta debe de jugar en la vida y desarrollo académico de nuestra casa de estudios; pero también es justo reconocer que los primeros pasos están ya dados, y que el alcance de las actividades de “promoción informativa académica” organizados por el personal de la biblioteca comienzan a dar frutos, desde el momento en que cada vez mas usuarios de los servicios bibliotecarios demandan estas asesorías en materia de información académica valiosa.

¿Por qué motivos ha asistido hoy a la biblioteca?



A	Devolver, renovar un préstamo o tomar prestados libros	G	Preguntar al bibliotecario alguna Inform.
B	Leer un periódico o una revista	H	Usar la sala de lectura
C	Solicitar o buscar alguna información	I	Utilizar fotocopidora
D	Estudiar utilizando sus propios libros	J	Utilizar computadoras
E	Estudiar utilizando los libros de biblioteca	K	Buscar a algún profesor
F	Consultar los libros de biblioteca	L	Otros

Fuente: Síntesis propia

Sobre las razones que motivan las visitas al recinto de la biblioteca se puede observar que éstas son muy variadas en los usuarios encuestados. Es posible observar que la mayoría de las veces que se acude a ella es por razones que tienen que ver directamente con el uso de material impreso, y más concretamente con los libros (40%). También se destaca el uso de las instalaciones para actividades lectoras y de estudio (31%). Las visitas para solicitar alguna información específica o en búsqueda de alguna persona en particular son mínimas (23%). Y por último, están las visitas que se reciben para

acceder a los servicios tecnológicos, tales como uso de computadoras y fotocopadoras (4%). Es pertinente mencionar aquí que la biblioteca no tiene un solo y único fin, pues como se ve con claridad en esta gráfica, las razones que motivan el visitar su recinto son muy variadas, aunque, como también se puede observar, la mayor parte de ellas son con fines de lectura y estudio.

Acerca de la función que tiene la biblioteca en relación con el tema de apoyo a la investigación, Julio Alonso Arévalo (2000) señala acertadamente que “las bibliotecas, especialmente aquellas que trabajan en áreas especializadas - universitarias y de investigación- tienen un reto importante ante sí para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación”.

En relación con el edificio mismo de la biblioteca, Christopher Edwards (2002) nos recuerda que “tradicionalmente, el acceso a la información se ha facilitado en un edificio concreto dependiente de una institución y que ofrece servicios a los usuarios en la propia biblioteca”.

Las funciones tradicionales y más básicas que debe prestar una biblioteca, no han perdido vigencia ante la aparición de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) ni por los cambios operados en la misma comunidad que nos ha dejado la aparición de la sociedad del conocimiento, al contrario, sobre la base de los servicios de mera operación, como son las áreas de consulta y el préstamo domiciliario del material bibliográfico, se construyen los nuevos servicios informativos basados en las nuevas tecnologías y por ende, también la formación de los usuarios de la biblioteca universitaria.

A pesar de los embates producidos por la explosión del conocimiento y la aparición de las nuevas tecnologías de la información, estos usuarios finales siguen siendo la razón principal de la existencia de las bibliotecas, como bien lo señala Nieves Saavedra (1996) al indicar que “el servir a los usuarios en forma óptima, es un lugar común que invariablemente se liga a una concepción metafísica sobre el carácter de las bibliotecas, de tal manera que éstas encuentran su explicación a partir de sí mismas”.

No obstante el importante rol que actualmente están jugando las mencionadas tecnologías, se puede observar, analizando algunas de las respuestas arrojadas por las entrevistas, que el acceder a estos servicios no es tan generalizado como a simple vista podría creerse:

P: Muy bien, gracias. Ahora en cuanto a los servicios de biblioteca ¿Cuáles son los que utilizas más frecuentemente?

R: Pues si nada más el asunto de pedir libros, esos son los que he usado más frecuentemente, y pues si yo soy de los primeros que este, la cuestión esta de la electrónica, y eso, no, no he tenido tiempo para meterme al INFO Hubt, esas cuestiones, la verdad es que o el EBSCO, el ESCOB, el ESCOB si, entonces pues no realmente solo a pedir libros, esa es la verdad lo que más utilizo de la biblioteca.

(E8-7)

P: Muy bien eh ¿Cuáles son los servicios de la biblioteca que utilizas más frecuentemente?

R: Búsqueda de, de libros es para eh, lo que más ocupo eh lo que más uso.

(E3-7)

P: ¿Cuáles son los servicios de biblioteca que utilizas tú o tu departamento más frecuentemente?

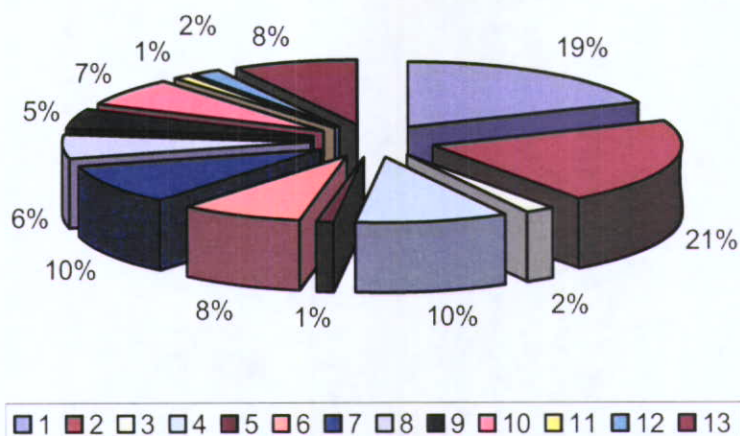
P: Pues el préstamo de libros.

(E6-7)

Es necesario también distinguir entre los usuarios que regularmente hacen uso de los servicios ofrecidos en la biblioteca universitaria, y las necesidades propias de cada uno de ellos de acuerdo a su perfil, conforme a lo descrito por José Antonio Merlo (2000) "en las bibliotecas universitarias, el servicio de referencia deberá adecuarse a varios tipos de usuarios. En primer lugar al estudiante, que requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores". Pero este autor distingue a otro tipo de usuarios, que por sus necesidades deben distinguirse de los estudiantes; estamos hablando de los profesores y los investigadores. Menciona éste autor que en el caso de estos últimos "por lo general no requieren de información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación y docencia. La adecuación en este caso será facilitar información propia y ajena, y posibilitar el acceso a documentos externos".

Es tarea medular del bibliotecario el prestar el apoyo informativo de acuerdo a las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios, y conforme al rol y perfil de cada uno de ellos, de manera que la satisfacción total de los visitantes sea el común denominador en el actuar cotidiano de este funcionario universitario.

¿Qué servicios de la página web de biblioteca conoce o ha utilizado?



1= Cuenta de acceso a "Mi Biblioteca"	8= Investigación UP
2= El catálogo en línea	9= Euromonitor
3= El servicio informativo "Quid"	10= Istmo en línea
4= Las reseñas de libros	11= Internet Securities en línea
5= Diario Oficial de la federación en línea	12= Leyes en línea
6= Ebsco	13= Solicitud de libros en línea
7= Bibliotecas virtuales	

Fuente: Síntesis propia.

Al preguntar que servicios de la página web de la biblioteca se utilizan o conocen más, los usuarios entrevistados contestaron de manera muy variada: Respecto a los servicios informativos en línea, tales como las bases de datos académicas de paga (Diario Oficial, Istmo en línea, *Ebsco*, *Euromonitor* e *Internet Securities*) dijeron usarlos o al menos conocer de su existencia el 22% de los encuestados; mientras que el acceso a servicios gratuitos ofertados, como las bibliotecas virtuales, el quid informativo y las leyes en línea llegan sólo a un 14% de los accesos; por otro lado, el ingreso a los servicios administrativos del portal de biblioteca como lo son las consultas al *OPAC* (catálogo en línea del acervo

bibliotecario), el servicio de reseñas y la solicitud de compra de libros para incrementar el acervo bibliotecario suman un 58%, y para terminar únicamente el 6% de los encuestados ingresaron al portal para consultar las investigaciones realizadas por académicos adscritos a la Universidad Panamericana.

Es innegable que las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) tienen un fuerte impacto sobre la vida cotidiana de la población contemporánea, y más específicamente en los grupos académicos de nuestro país. El hecho de que las nuevas generaciones que actualmente se encuentran en su preparación universitaria hayan tenido una relación de convivencia cotidiana con las nuevas tecnologías, hace patente la necesidad de que los mismos formadores universitarios se encuentren en sintonía con esta realidad.

Se puede ver claramente por los resultados de ésta gráfica, que los usuarios de la biblioteca que fueron encuestados, permanentemente tienen contacto con los servicios académicos en línea ofrecidos por la biblioteca universitaria; específicamente los accesos a las bases de datos especializadas tienen un fuerte impacto al momento de seleccionar las fuentes para allegarse de recursos académicos vigentes y serios, como es el caso del servicio proporcionado por *Ebsco host*, *Internet securities* y *Euromonitor*. Estos servicios representan dentro del mercado informativo académico, a las empresas más destacadas en el ramo de la difusión de investigaciones académicas actuales.

El servicio de *Ebsco Host*, ofrece acceso a varios cientos de revistas electrónicas que contienen artículos, procedentes de diversos editores, accesibles todos ellos a través de sus websites, además de ofrecer el acceso a resúmenes e ingresos directos al texto completo de dichas revistas.

Por su parte, el servicio de *GMID (Global Market Information Databases)* ofertado por *Euromonitor* es una base de datos que posee información en el área mercadológica de más de 205 países, detallando información demográfica, económica y de investigación de mercados; que ayuda, entre otras cosas, a identificar las tendencias del comercio mundial.

Y el sistema de información de *Internet Securities (ISI Emerging Markets)* es uno de los servicios más completos en internet con información financiera de empresas, noticias, estados financieros, reportes financieros, así como todo lo necesario para estar bien informado en el mundo de las finanzas, dentro de los países con economías emergentes.

Conforme a estas ideas se desprende la urgente necesidad de que el personal que atienden a estos usuarios específicos, se encuentre capacitado en la utilización de estos sistemas informativos académicos disponibles en la biblioteca universitaria. En este sentido, menciona Aguilar Fernández en su artículo titulado "el bibliotecario, protagonista olvidado y extinto en la automatización bibliotecaria" (1994) que "la educación de los usuarios para el buen uso y manejo de medios de acceso a la información científica será un objetivo relevante en el papel del bibliotecario". Y continúa diciendo que "se esperaría que los bibliotecarios profundizaran en los conocimientos no sólo de su acervo sino de sistemas de información electrónicos y en su efectiva explotación".

En este mismo tenor, Alonso Arévalo, J. (2000) asevera que "los profesionales de la información han ido incorporando nuevos roles profesionales en un proceso continuo y progresivo, adaptando e incorporando sus tareas al uso de la tecnología de la información". También menciona este autor que "el trabajo

en redes de información en la bibliotecas responde a dos orientaciones: la biblioteca como usuaria de los recursos y servicios de información en internet, y la biblioteca como proveedora de servicios de información en Internet”.

En relación a estas habilidades que se esperaría que los usuarios deberían poseer, se puede observar que en la mayoría de las entrevistas realizadas, al preguntar sobre este punto, dicen saber utilizar o al menos conocer la existencia de dichas herramientas que se ofrecen en la biblioteca universitaria:

P: Perfecto. Eh... además de los libros y revistas impresas, ¿conoces algún otro medio de información académica especializada?

R: Las bases de datos.

P: Ok Entonces, ¿cuáles son las bases de datos o sistemas de información académicas que tú conoces y manejas?

R: Bueno pues están las bases de datos de Ebsco, están las bases de datos de ISI, de Euromonitor, eh... también hay otras de Oxford, esas son, bueno algunas que conozco que tenemos al menos en biblioteca.

(E2-15)

P: Si, además de los libros y las revistas impresas en papel, te quiero preguntar si conoces otro medio de información académica especializada

R: ¿Otro medio de información que sea en papel, que esté impreso?

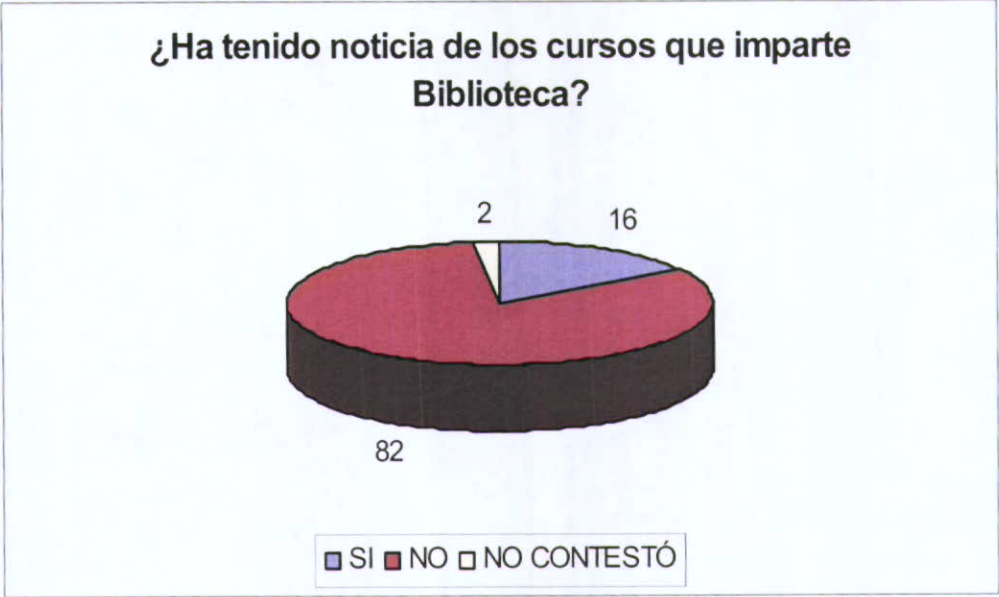
P: Del que sea, en cualquier medio

R: No pues recursos electrónicos, este hay una gran cantidad, eh... los, los portales de las, de las profesiones especializadas eh, ofrecen una gran cantidad de información de calidad y de actualidad, este es donde yo, yo más he visto y más recurro.

P: Ok muchas gracias, eh... ¿Cuáles son las bases de datos o sistema de información académica que tu manejas?

P: Manejo Ebsco, Proquest, ehh, Emerald, Net Library, esas principalmente.

(E3-15)



Fuente: Síntesis propia

Al cuestionar a los entrevistados sobre si tenían conocimiento de la existencia de los cursos sobre “desarrollo de habilidades informativas” impartidos por la biblioteca de la universidad, el 16% respondió de manera afirmativa, mientras que el 82% manifestó el no haber tenido noticia sobre los mencionados cursos, y solamente el 2% no respondió a esta pregunta de la encuesta.

Llama fuertemente la atención el hecho de que un número tan elevado de los entrevistados no hayan tenido noticia alguna de los cursos ofrecidos por la biblioteca, puesto que se han venido ofreciendo de manera regular desde el segundo semestre del año 2003. Posiblemente la manera en que se distribuían las invitaciones (vía correo electrónico y por publicación en la página web institucional) no fue la más idónea o también cabe la posibilidad de que los usuarios no hayan detectado la utilidad inmediata que proporcionan las herramientas ofrecidas en los cursos y en consecuencia no hayan registrado el dato sobre los mismos.

Cómo ya se ha mencionado en otro lugar de este trabajo, parte fundamental de la instrucción de los miembros de una comunidad universitaria está centrada en la formación y el desarrollo de las habilidades informativas suficientes para detectar cual es su necesidad informacional, los alcances y la manera de resolver un requerimiento existente en un momento dado.

El rol formador inherente a la figura del bibliotecario profesional, se evidencia en los requerimientos que actualmente presentan los universitarios actuales, sean estos estudiantes, profesores o investigadores, con respecto a la necesidad de desarrollar las habilidades informativas necesarias en materia académica. La actividad docente, especialmente en el contexto de la actual "sociedad del conocimiento", no se puede limitar de manera exclusiva a los profesores, ya que estos son profesionales doctos en la materia a la que han dedicado su tiempo y esfuerzos, y que es la que imparten en el centro universitario; por su parte el bibliotecario es quién, por la propia naturaleza de su rol, debe ser el experto en la estructura, manejo y existencia de la información académica disponible para esa materia del plan de estudios.

La situación ideal, y que afortunadamente ya es una realidad en algunas de las universidades mexicanas, consiste en implementar un esquema de trabajo conjunto entre profesores y bibliotecarios para impartir los cursos necesarios para alcanzar el objetivo de la autosuficiencia en materia informativa por medio del desarrollo de habilidades informativas en los alumnos y profesores universitarios.

En 1994 Aguilar Fernández en su trabajo titulado "la biblioteca... esa sirviente tan útil pero desaprovechada", habla de la necesidad de trabajar seriamente en eliminar "el viejo estereotipo de que el docente es la agencia privilegiada de conocimientos, aquel quien posee el monopolio el saber".

Continúa diciendo el mismo autor que “se presenta la necesidad apremiante y las ventajas de impartir una instrucción formal sobre los recursos y servicios de la biblioteca, como fuente de conocimientos”. Y menciona que “para lograr tal instrucción de manera sistematizada, se propone que la biblioteca [...] se considere como: a) Asignatura del plan de estudios de una escuela o facultad; b) Tema en apoyo a asignaturas en las que se hace uso de ella y c) Curso propedéutico al ingresar nuevos alumnos a determinado plan de estudios”.

De acuerdo con gran parte de las personas entrevistadas en el desarrollo del presente trabajo de investigación, al cuestionarles si tenían conocimiento de la existencia de los cursos sobre desarrollo de habilidades informativas organizados por la biblioteca, comentaron que efectivamente tenían noticia sobre los mismos, pero sólo unos cuantos habían asistido a alguno de ellos, tal como se puede ver en las siguientes evidencias:

P: muy bien ¿ahora hablando de los cursos que ofrece la biblioteca para desarrollo de habilidades informativas que opinión te merecen estos?

R: bueno la opinión que me merecen es muy buena, el problema es como todo porque pasa lo que cuando un profesor le dice a uno en clase ¿entendiste? Pues si claro que entendí puesto que no soy tonto pero una cosa es entender y otra cosa es aprender tengo que ponerlo en práctica y sino me fuerzo yo a realizar unos ejercicios concretos de búsqueda pues se me olvida y lo que hago es que vuelvo a asistir al curso porque ya se me olvido el manejo de una determinada herramienta y hay algunos que he tomado 2 o tres veces el mismo curso para poder actualizarme porque por falta de uso pierdo habilidad.

(E1-16)

P: muy bien, eh... ¿tú tienes noticia de los cursos de desarrollo de habilidades informativas que se ofrecen por la biblioteca?

R: Si, porque diario checo la página de biblioteca y ahí me doy cuenta de cuando se ofertan los cursos

P: ¿y que opinión tienes acerca de estos cursos, organizados por la biblioteca?

R: Bueno pues eh, no, no te podría dar un, un comentario porque en realidad no he asistido, he asistido, más que a uno, pero en realidad pues eh, o sea, lo que, las opiniones que he escuchado es que son buenos pero creo que hace un poquito más de énfasis en la atención al usuario.

(E2-16)

P: Ahora, en cuanto a los cursos que ofrece la biblioteca del desarrollo de habilidades informativas, ¿has tenido noticias de alguno de ellos?

R: Hace poco, este, bueno, en los últimos meses, veo de pronto ahí los correos y todo eh... pero alguno en concreto no me acuerdo. Si, si he visto ahí el flujo ahí de, de cursos del año pasado por ejemplo, pero no me acuerdo de ninguno en particular pues, de ninguno en concreto pues, pero sí los he visto.

P: Muy bien. ¿Qué opinas que se organicen estos cursos de actualización en desarrollo de habilidades informativas?

R: No, no, pues para mí sería este, estupendo ¿no? digo, eh... no quiero decir que tenga todo resuelto, me parece que, las situaciones más básicas las domino ¿no? yo creo que nadie puede decir que sea un experto y que no necesite capacitarse.

(E7-16)

P: Y, ¿qué opinión tienes de estos cursos si es que has acudido a alguno de ellos o has escuchado alguno de ellos?

R: He acudido a uno, y si se me hizo muy interesante porque no, no conocía la, la forma de buscar la información de, de una base de datos en específico y, y se me amplió el horizonte, vi, vi el el potencial realmente se podía hacer.

(E4-16)

Se pueden mencionar algunos casos exitosos referentes a la labor formativa de la biblioteca en algunas universidades mexicanas:

Jesús Cortés (2000) en su documento titulado "bibliotecarios como docentes: el caso de la UACJ" acertadamente menciona que "Uno de los mayores retos que los bibliotecarios mexicanos tienen frente a sí, es el de lograr que se reconozca su trabajo como un factor que puede apoyar al incremento de la calidad académica de una institución". Es el caso de esta universidad en ejemplo exitoso del trabajo colaborativo desarrollado por profesores y bibliotecarios de la institución.

El haber logrado que en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), la materia de Técnicas de Investigación Documental fuera desarrollada e impartida por personal bibliotecario con formación académica a nivel maestría, permitió que el personal docente de la misma institución comenzara a ver con distintos ojos a los bibliotecarios y a comenzar a considerar su función académica dentro de la labor formativa de los estudiantes y de los mismos profesores.

Adicionalmente se logró en la misma universidad que en la implementación de los Cursos de Acceso a la Información (CAI) estos fueran impartidos de manera obligatoria a todos los estudiantes de primer semestre pues no se permite la inscripción al segundo semestre de la licenciatura sin haber cursado el CAI. También estos cursos están a cargo de los bibliotecarios que laboran en dicha institución educativa.

Otra de las universidades mexicanas que ha tenido el acierto de implementar este tipo de programas en sus planes de estudio es la Universidad de las Américas en el Estado de Puebla. Por medio de la figura del Profesor Bibliotecario se imparte la materia de "Cultura de la Información" como una asignatura que es parte de los cursos de formación en el plan de estudios de todas las carreras a partir de agosto de 2006 (existe como estudio general desde enero de 2003) y se participa también en el curso de "Metodología de Investigación", ofrecido como curso de Tesis I para algunas carreras.

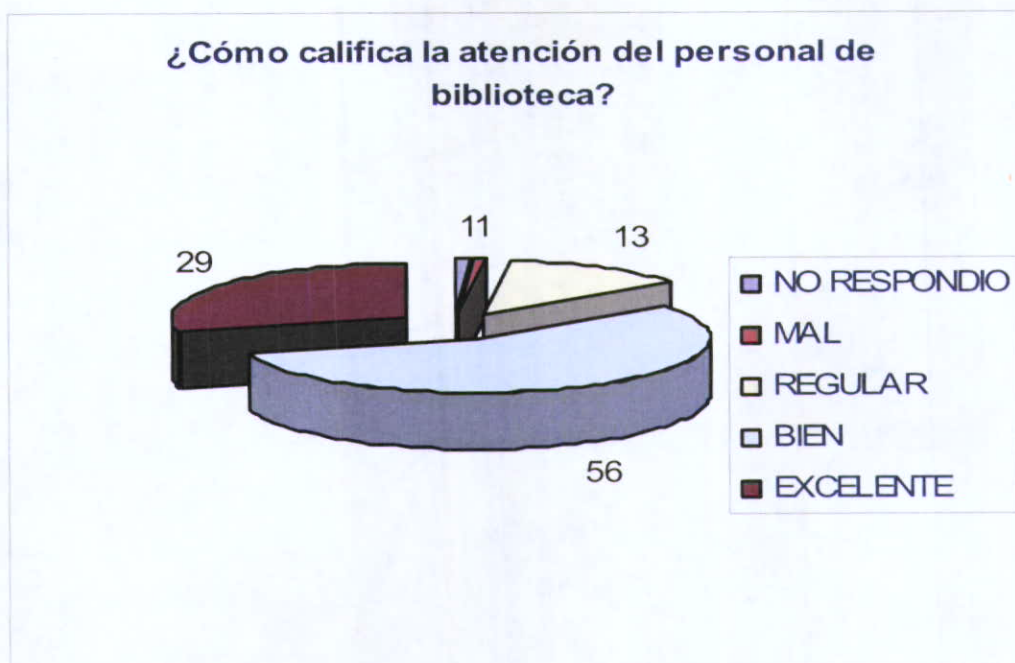
La finalidad de estos cursos a cargo del Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje [<http://ciria.udlap.mx>] es el promover el desarrollo de competencias informativas en la comunidad universitaria, para permitir a sus miembros involucrarse en los procesos de asimilación, creación e intercambio de conocimiento con las diferentes comunidades de aprendizaje, además de prepararlos para el autoaprendizaje de por vida en la emergente sociedad de la información y conocimiento; Además promueve la evolución de la cultura de información de la comunidad de aprendizaje de la UDLA a través de programas de educación continua, seminarios para docentes, cursos informales, etc.

En la Universidad de Guadalajara, el trabajo realizado por el personal bibliotecario de esta institución educativa en el área académica, y específicamente en el campo de la formación de los usuarios de la biblioteca en el desarrollo de las habilidades informativas también ha sido bastante fructífero.

Por medio del Programa Institucional de Capacitación y Actualización para la Superación Académica (PICASA), la Universidad de Guadalajara ofrece dentro de su catálogo de cursos para la formación de sus docentes, uno de ellos a cargo de la Coordinación de Bibliotecas (CB) denominado "Desarrollo de Habilidades

Informativas, DHI", que tiene como objetivo principal "Lograr que los docentes e investigadores de la universidad, conozcan y utilicen los recursos bibliotecarios, aplicando las tecnologías de punta, de tal forma que lleguen a constituirse en apoyos sustanciales para su desarrollo y actualización como académicos lo cual sin duda incidirá en los alumnos con quienes interactúan". [<http://www.cga.udg.mx/convocatorias/cnv-udpa/2006/picasa.htm#desarrollo>].

Con respecto al resto de la comunidad universitaria el Centro de Recursos Informativos (CERI) que es un área dentro de la Red de Bibliotecas Universitarias de la misma institución, ha desarrollado el Programa Integral de Formación y Enseñanza en la Sociedad del Conocimiento (PRIFESC) que tiene como finalidad la potenciación de grupos de investigación para alcanzar un alto nivel de desarrollo en el campo de la gestión de los recursos informativos de las organizaciones, entendiendo estos recursos como una función de alta dirección que desarrolla el conjunto de políticas, programas y procedimientos que permiten planificar, administrar y controlar eficazmente las necesidades de información. [<http://ceri.cucea.udg.mx/prifesc/index2.htm>].



Fuente: Síntesis propia

Respecto a la calidad que los usuarios perciben recibir en la atención proporcionada por el personal que labora en la biblioteca universitaria, en primer lugar de las respuestas, el 56% de los encuestados piensan que ésta es “buena”, mientras que, en segundo sitio el 29% dice que es “excelente”; por otra parte el 13% de los usuarios cuestionados dicen que la atención es “regular”, y únicamente el 1% menciona que es “mala”. Por último sólo el 1% restante no respondió a esta pregunta.

El hecho de que el 85% de los miembros de la comunidad universitaria perciba como positiva la atención prestada por el personal de la biblioteca, hace pensar que actualmente existe una buena actitud de servicio hacia el usuario de los servicios bibliotecarios. Esta información, aunque relevante, nos habla específicamente de las disposiciones personales de los empleados de la biblioteca con respecto a los sujetos que visitan el recinto bibliotecario, que aunque se

refieren a la calidad de las personas específicas y concretas, también reflejan la filosofía y los principios con que se labora en una institución educativa.

Cabe aquí recordar que uno de los objetivos de la Universidad Panamericana, mencionados en el contexto de este trabajo, y referente a la actitud de servicio establece que ésta: “fomenta en sus profesores y alumnos una creciente actitud de servicio. Por ello ofrece las condiciones materiales y culturales, que permitan a todos los miembros de la comunidad universitaria, atender a los demás como personas”. Conforme a dicho objetivo, el personal bibliotecario es formado para que a partir de sus virtudes personales, se disponga siempre a atender de la mejor manera a todo aquel que se acerque al departamento en busca de una información específica, de manera que se procure de manera habitual, que los usuarios obtengan lo que fueron a buscar a la biblioteca de la universidad en un clima amable y de servicio.

De conformidad con las respuestas obtenidas por algunas de las personas entrevistadas, y respecto a este punto concreto se pueden leer algunos de los comentarios favorables:

P: Muy bien. ¿Cómo percibes el servicio que presta el personal de biblioteca hacia los usuarios de la misma?

R: Hasta ahorita muy bueno, yo prácticamente no he tenido ninguna queja. Además el sistema que tienen cuando es un préstamo externo el que va avisando por correo electrónico de los préstamos se me hace muy bueno. Y bajo eso no tengo ninguna queja, al contrario creo que es bastante eficiente.

(E13-10)

P: Muy bien ¿Cómo percibe usted el servicio que prestan los empleados de la biblioteca?

R: Mira yo no sé, yo generalmente este, todo el tiempo que he ido a la biblioteca te puedo decir que la constante es de disposición y de servicio, ¿no? siempre, que conste que va cambiando el personal de biblioteca, sobre todo con los alumnos becarios, pues en general yo lo que he tenido la, la , una buena atención.

(E11-10)

Pero es imprescindible también hacer hincapié en que un 14% de los visitantes que acuden a la biblioteca piensan que el servicio prestado por el personal de la misma se encuentra por debajo de los niveles aceptables, al ser calificado como regular (por un 13%) o como malo (por el 1%). Si la biblioteca quiere mantenerse dentro de los parámetros de calidad adecuados y conformes a la misión y objetivos establecidos por la propia universidad, debe considerar la percepción de todos y cada uno de los usuarios, y en consecuencia estudiar los puntos de crecimiento en que falta poner especial atención para prestar un servicio de calidad a todos los usuarios sin excepción, por medio de un "estudio de usuarios" realizado de manera permanente y constante.

Acorde con esta percepción no tan positiva, se puede observar que otra parte de los que fueron entrevistados, al momento de pedirles su visión sobre la atención prestada por el personal, mencionan que en su opinión ésta es regular,

P: Ahora hablando del personal de la biblioteca, ¿qué le parece el servicio que presta hacia el usuario de la misma?

R: Depende el horario, este, si, o sea, por ejemplo ya en la última parte de la tarde noche, pues ya el personal está cansado, cuando estamos por ejemplo con becarios, bueno son muchachos que a lo mejor vienen, están en clases desde las 7 de la mañana, mal comen y se quedan a trabajar toda la tarde, entonces si ya es muy difícil que sonrían por ejemplo al final de la tarde noche ¿no?, y el personal vamos a decir de planta, pues igual ¿no?, tienen horas pico muy, muy fuertes, muy estresantes, entonces es

imposible que brinden el mismo servicio, o mantengan mejor dicho el mismo nivel de servicio a lo largo de todo el día.

(E7-11)

P: Muy bien, este... ¿tú como percibes el servicio que te prestan los becarios y los empleados de la biblioteca?

R: En cuanto a intención excelente. Son buenas personas eh, que tienen toda la intención de de hacerlo bien pero le falta un poco de calidad en cuanto a al conocimiento de, de recursos disponibles y como te comentaba la capacidad de discernir las verdaderas necesidades del, del usuario.

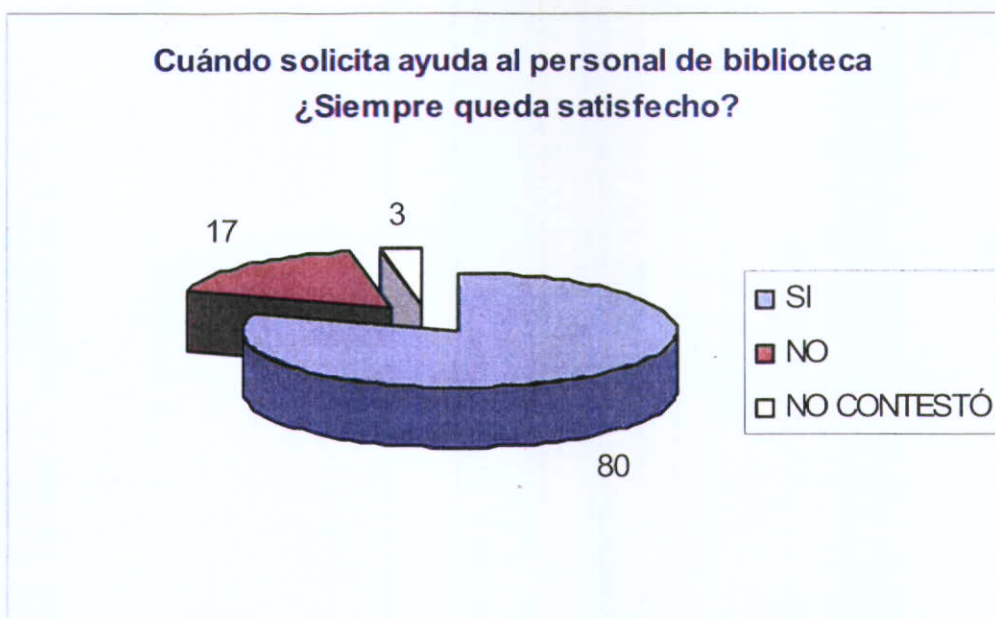
(E4-12)

Es pertinente aquí aclarar lo que se entiende como “estudio de usuarios” dentro de una biblioteca. Menciona Sikorina Bustamante (2003) que para Martha Valencia “los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad”.

Cita la misma autora en su trabajo a Sandra Alpizar, quién menciona que “un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema”.

Concluye Bustamante diciendo que es “tan importante o más que la infraestructura, que el acervo bibliográfico, que los servicios, que todos los tipos de recuperación de información, es el trato que recibe el usuario del profesional bibliotecario, el cual se debe a la comunidad, es su razón de ser”.

Y por su parte, García Gómez y Díaz Grau (2005) mencionan que los usuarios son los clientes y como tales se les debe de ofrecer un servicio ágil y de calidad. Aseveran que para la biblioteca del siglo XXI será tan importante fidelizar y captar a estos clientes como poseer documentos y todo tipo de información. Enfatizan este punto los mencionados autores al decir que “una biblioteca que cambia su modelo de gestión es aquella que pasa de la gestión interna centrada exclusivamente en el funcionamiento de los servicios y trabajos técnicos, a un modelo de gestión centrado en el diseño de servicios pensando en el usuario (la biblioteca por y para el usuario). En este nuevo modelo de gestión, el usuario se convierte en el centro de atención de la actuación bibliotecaria por lo que resulta de sumo interés conocer a nuestros usuarios y sus necesidades, propiciando un mayor acercamiento de la biblioteca a los mismos”.



Fuente: Síntesis propia

En el punto referente a la satisfacción de los usuarios con respecto a la ayuda proporcionada por los empleados de la biblioteca, los resultados arrojados por los cuestionarios arrojan que el 80% dice quedar siempre satisfecho con la ayuda prestada por el personal bibliotecario, mientras que un 17% expresó no estar conforme en todos los casos con el apoyo proporcionado por dichos funcionarios y solamente un 3% de los encuestados no respondió a esta pregunta.

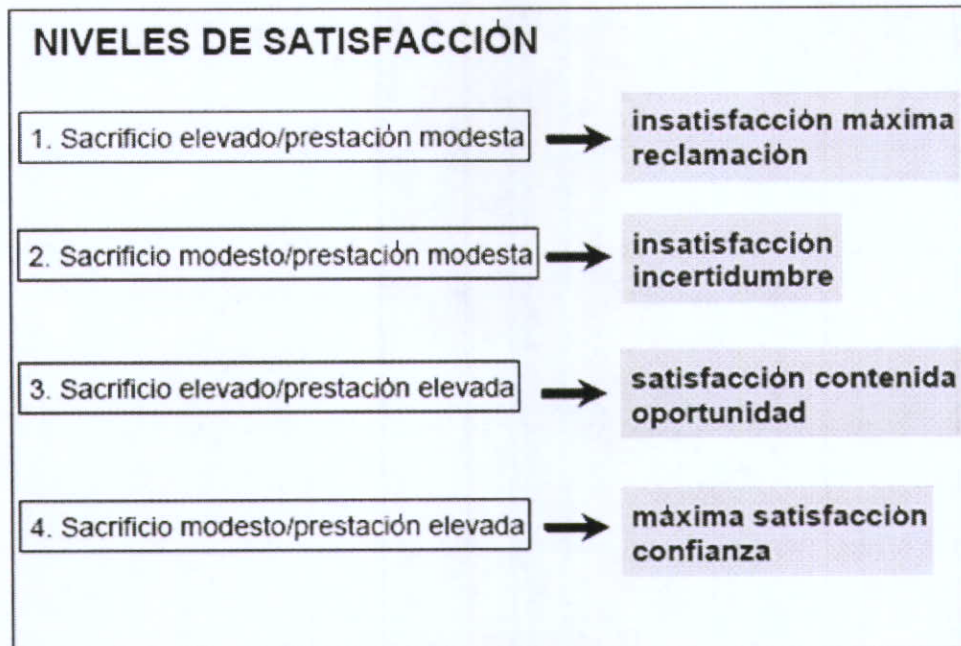
Es de gran importancia distinguir entre la satisfacción que experimenta el usuario al dirigir una consulta al personal de la biblioteca, y por otro lado, la efectividad que él mismo percibe con respecto a la calidad del material de consulta que se ofrece en la misma. Aunque aparentemente se está hablando de lo mismo, existe una diferencia relevante entre ambos servicios, pues en realidad lo que le interesa a la persona que recurre a una biblioteca es acceder a la información requerida, pero también le importa la manera en que su solicitud fue atendida por el personal de servicio.

En relación al aspecto de la atención personal, uno a uno, que percibe el usuario al momento de dirigirse al empleado de la biblioteca, es indispensable entender el hecho de que al fin y al cabo, más que trabajar con documentos o con libros, lo más relevante es que se está tratando con personas con nombre y apellido, las cuales tienen necesidades muy específicas y que pretenden obtener una solución al momento de recurrir al edificio de la biblioteca universitaria.

De acuerdo con Carina Rey Martín (2000) la satisfacción del usuario de la biblioteca, aunque sea un concepto bastante subjetivo, debido a que se refiere a algo que cada usuario elabora a partir de su propia experiencia, puede definirse de la siguiente manera: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio".

Continúa diciendo la misma autora que "la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información". Menciona también que "no es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicios que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba".

A continuación se presenta un cuadro propuesto por Rey Martín en su trabajo "la satisfacción del usuario: un concepto a la alza", en dónde se pueden observar de manera gráfica los niveles de satisfacción que el usuario de biblioteca determina con relación a los aspectos de prestación del servicio y el sacrificio o trabajo requerido por parte del mismo para acceder a dichos servicios:



Fuente: Rey Martín, C. (2000).

Esta relación entre la energía y tiempo empleados por el usuario para acceder a la información deseada, y la prestación obtenida por el mismo, deben de estar presentes de manera constante en la mente de los empleados de la biblioteca, de forma que le ayuden a prestar un servicio que en la percepción del usuario sea valioso.

En conclusión y de acuerdo con la autora antes mencionada, el servicio prestado por el personal bibliotecario, “nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así” [...] “hay que considerar que desde la perspectiva del usuario, si la calidad percibida es más alta que la calidad recibida, entonces el juicio del servicio será favorable; pero si la calidad percibida es más baja que la calidad recibida, entonces el juicio del servicio será desfavorable”.

En su opinión ¿El personal de biblioteca está calificado?



Fuente: Síntesis propia

Al preguntar a los usuarios de biblioteca que respondieron el cuestionario diseñado para la presente investigación para saber si en su opinión los empleados de que laboran en la biblioteca universitaria se encuentran calificados para su puesto, el 91% respondió de manera positiva, mientras que el 7% mencionó que no lo están y por último sólo un 2% de los encuestados no respondió a dicha pregunta.

No sólo es necesario que el bibliotecario se encuentre suficientemente capacitado para desempeñar su labor de mediador del conocimiento a los ojos del usuario que utiliza los servicios de referencia de la biblioteca, sino que objetivamente se debe de tratar de un experto en el manejo de la información académica valiosa, así como también en la labor de formador de habilidades informativas de las personas que acuden a la biblioteca.

Desde esta perspectiva, Aguilar Fernández (1996) nos confirma en su trabajo "El Bibliotecario...ese perfecto desconocido", que resulta "imprescindible que el bibliotecario cuente con una adecuada y completa formación de su personalidad, realizar sistemáticamente una profunda autoevaluación de sus actividades cotidianas, poseer y demostrar dominio teórico y práctico de los servicios que ofrece, manifestar un deseo vehemente por la superación y la actualización de sus conocimientos. De esta manera, el bibliotecario se convertirá en un baluarte vital para la enseñanza y la investigación de su institución".

Siguiendo la propuesta del mencionado autor, así como el análisis de las respuestas de los usuarios de biblioteca que fueron encuestados en éste punto, se puede llegar a la conclusión de que la labor desempeñada por los bibliotecarios va más allá de la simple administración del acervo bibliográfico disponible, de manera que claramente se puede ver que se espera bastante más de la función del personal que labora en la biblioteca universitaria.

No obstante lo mencionado anteriormente, sería algo ingenuo el pretender que ésta labor "más completa" en el rol del bibliotecario esté plenamente reconocida y aceptada por todas las esferas o personas del mundo académico, tal y como lo reconoce Nieves Saavedra (1996) al dar cuenta en su trabajo que "es evidente que el quehacer de bibliotecólogos y documentalistas no ha alcanzado un reconocimiento paralelo al de otras profesiones pertenecientes a las ciencias sociales o disciplinas humanísticas. Parece existir un consenso, en los ámbitos académicos y profesionales, en considerar al bibliotecólogo como técnico más o menos eficiente, pero no como profesional e intelectual".

Esta percepción sobre el rol y la función del bibliotecario no es imputable exclusivamente a la opinión de los usuarios expertos en sus áreas de

conocimiento que acuden al apoyo del empleado de la biblioteca, sino que él funcionario mismo debe de analizar y revalorar sobre cual debe ser la verdadera naturaleza y función de su labor profesional.

Conforme a esta autoconcepción Aguilar Fernández (1998) en su artículo "S.O.S. Bibliotecario" aclara que "dada la naturaleza de los problemas a los que se enfrentan los bibliotecarios, se concibe una realización profesional íntegra, respaldada por un alto nivel de compromiso, conciencia y responsabilidad social". Y continúa el mismo autor en el mismo tenor al decir que "en el bibliotecario se promueve un proceso de identidad el entrar en contacto con los colegas, maestros y compañeros de quienes percibe como es juzgado, y se compara con los demás bibliotecarios, sobre todo con aquellos más significativos para él".

También es necesario considerar que debido a la tendencia actual de especialización en las distintas áreas del conocimiento, el bibliotecario no puede ser un experto en todas las áreas del conocimiento y en consecuencia, que debe de considerarse de alguna manera que en cada área especializada deberían de existir dentro del mundo de la bibliotecología, expertos que puedan responder a los requerimientos de los investigadores especializados en cada uno de las ramas del conocimiento actual. Acorde con esta idea, podemos leer en el trabajo de Cervantes Sánchez (1997) que "el bibliotecario asume actividades cada vez más especializadas y esto le hace abandonar la función de hombre que lo hace todo".

Abordando el importante tema de la investigación académica, y siguiendo a la misma autora podemos leer que "la investigación exige, desde luego, para no ser un ejercicio excluyente y privilegiado de unos cuantos, que la biblioteca, por el tipo de su estructura y funcionamiento, ofrezca a todos sus miembros la posibilidad de investigar", y esto incluye obviamente al propio bibliotecario.

En este tópico en concreto, se pueden ver algunas de las respuestas referentes al mismo en las entrevistas que se aplicaron tanto a directores de las carreras universitarias, como a los propios funcionarios de la biblioteca; en dónde se pueden observar las siguientes opiniones:

P: Muy bien. Eh... en tu opinión, ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para ser confiable para los usuarios?

R: Las habilidades, para ser confiable. Bueno, tener un buen eh... tienes que tener un buen conocimiento del acervo, o sea, tienes que tener mucha destreza en la investigación y en la habilidad para encontrar información también. Creo que esas son dos fundamentales.

(E2-9)

P: Muy bien, muchas gracias. En tu opinión, ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para que sea confiable y acudas a él?

R: Bueno de entrada yo creería que debe ser un tipo con prestigio en el medio de los bibliotecarios, es decir, a mí me daría confianza darme cuenta que a nuestro bibliotecario lo consultan otros bibliotecarios por ejemplo. Eso me daría cierta confianza porque eh, ahora si que en el propio gremio de los bibliotecarios eh, pues hay cierto manejo de las cuestiones en donde si alguno destaca, bueno a mí me daría confianza en lo personal. En segundo lugar yo creería que debiera ser un tipo que lee mucho, un tipo que además escribe, publica lo que escribe y que eh, está muy actualizado sobre lo que está eh, publicando las diferentes editoriales y sobre las novedades que... están pues saliendo al mercado y que pueden ser de gran utilidad tanto para los profesores como para los alumnos en la realización de sus diferentes proyectos.

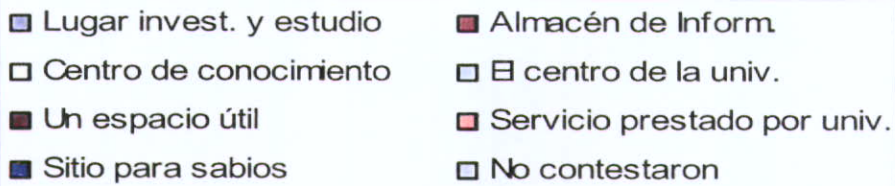
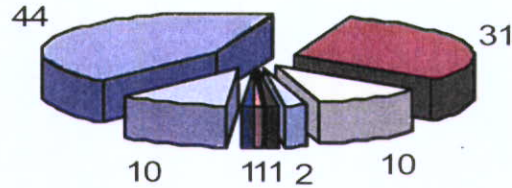
(E5-9)

P: Perfecto. En su opinión ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para que sea confiable y usted acuda a él?

R: De entrada, debe tener vocación de servicio, una amplia cultura, porque si estamos en una universidad, pues debe conocer temas, no se, de derecho, de ingenierías, de humanidades, de filosofía, etc. Y se convierte pues también en una fuente viva de información.

(E -10)

¿Podría explicar en sus propias palabras que es para usted la biblioteca?



Fuente: Síntesis propia

Sobre la cuestión de cual es la idea que se tiene sobre la biblioteca misma, el 44% de los usuarios encuestados respondió que se le concibe como un sitio de investigación y de estudio; por su parte el 31% opinó que la biblioteca es sólo un almacén de la información, mientras que un 10% aseguró que se trata de un centro de conocimiento. Por otra parte un 2% expresó que se trata sólo de un espacio útil dentro de la universidad; y con un 1% algunos dijeron que la biblioteca es el centro mismo de la universidad, mientras que con el mismo porcentaje (1%) otros externaron que no es más un servicio prestado por la universidad, o sólo un sitio frecuentado por los sabios (otro 1%). Finalmente, un 10% no contestó a esta pregunta realizada en el cuestionario.

Como se puede observar de los resultados obtenidos al realizar esta pregunta, existe una gran diversidad en los usuarios respecto a cual es la naturaleza y función de la biblioteca dentro de una institución educativa.

De acuerdo con Lau Noriega (2001) en su conferencia "aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca", se resalta cual debería de ser esa concepción: "en la estructura universitaria, la biblioteca es o debe ser el principal apoyo académico en el suministro de información y conocimiento, insumos básicos para el proceso de aprendizaje, que realizan el académico o facilitador y el estudiante en su papel de aprendedor. La función bibliotecaria equivale en la institución educativa a la memoria del ser humano, sin la cual la universidad o cualquier otra casa de estudios, puede funcionar, pero será dando pasos por impulsos y no por razonamiento".

Continúa diciendo Lau que en "modelos educativos orientados al aprendizaje, centrados en el alumno; la biblioteca real o virtual se vuelve el centro de dicho proceso, ya que se convierte en el laboratorio de ideas, centro de conocimientos y espacio ideal para aprender. En estos esquemas, la construcción del conocimiento la debe hacer el estudiante / aprendedor, bajo la guía u orientación del profesor, que actúa como facilitador del proceso y de toda la estructura que apoya el aprendizaje".

Conforme a la propuesta del mismo autor, la universidad debe de definir claramente el proceso de enseñanza-aprendizaje, para identificar sus estrategias educativas con claridad y por lo tanto la función de las áreas de apoyo académico, como lo es la propia biblioteca universitaria, entre otras. Menciona Lau Noriega que este proceso de identificación del modelo educativo, aunque básico, no es común de encontrarse en muchas de las casas de estudio. Sin embargo expresa que es vital para cualquier proceso de desarrollo cualitativo y de evaluación de la universidad.

En lo referente a la idea concebida respecto al ser de la biblioteca, es necesario acudir a los resultados de las entrevistas realizadas en el desarrollo de la presente investigación, para entender claramente que es lo que los miembros de la comunidad universitaria entienden como biblioteca y en consecuencia el valor y uso que los ellos dan a la misma. A continuación se presentan algunas de estas opiniones vertidas en los mencionados instrumentos:

P: Muy bien. ¿Cual es el papel que crees que juega una biblioteca en una institución educativa?

R: La biblioteca, a mi juicio es, por encima de todo el cerebro de la universidad o el corazón mismo; es el punto en el queee ... por estar, de alguna manera, podríamos decir, reservado el conocimiento, es la fuente a dónde todos los que requieran aumentar el conocimiento deben acudir; o sea, es el cerebro o el centro... el punto neurálgico, el elemento más importante de la universidad misma, al queee ... que resulta además el punto común para todos los estudios y saberes.

(E1-2)

Otro de los entrevistados menciona sobre este punto cual es de su perspectiva, la importancia de la biblioteca en la vida universitaria:

P: Muchas gracias. Eh, otra pregunta, ¿cuál crees que sea el papel que desempeña el papel de una biblioteca en una institución educativa?

R: Me parece que... una institución educativa sin biblioteca no podría llamarse a sí misma una institución educativa considero que es un papel de apoyo y de soporte fundamental para las investigaciones que tanto profesores y alumnos van realizando y que van complementando el acervo eh, tanto personal como curricular que van redondeando justo esa formación que se pretende dar a cada uno de ellos.

(E5-2)

En las páginas anteriores, fueron expuestos los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados a algunos miembros de la comunidad universitaria para el presente trabajo investigativo; a continuación se presenta un ensayo donde se trata la relevancia del papel que juega la biblioteca y el bibliotecario dentro de la vida académica de la universidad.

4.3 LA RELEVANCIA DE LA BIBLIOTECA COMO UNIDAD ACADÉMICA DENTRO DE LA VIDA UNIVERSITARIA.

A lo largo del desarrollo del presente trabajo de investigación, y con el apoyo de los instrumentos aplicados en el estudio de campo del mismo, tales como los cuestionarios a usuarios de biblioteca y las entrevistas realizadas a algunos miembros de la comunidad de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara, así como el análisis de los aportes académicos realizados por varios expertos dedicados al desarrollo del estado de conocimiento sobre la teoría base de la importancia, función y rol de las bibliotecas y de los bibliotecarios en la estructura universitaria, expuestos en el capítulo segundo de éste trabajo, se ha elaborado el presente ensayo, cuya finalidad esencial consiste en presentar al lector las distintas concepciones sobre la figura e importancia que tiene la figura del bibliotecario y del recinto a su cargo, es decir, la biblioteca.

La importancia que juega el papel de la biblioteca, y más concretamente el de la figura del bibliotecario dentro de la vida universitaria suele estar restringido a ciertas funciones de mera operación diaria, a pesar de que, en forma generalizada es reconocida la relevancia de la labor de ambos en la tarea formativa de una institución de educación, tanto en lo referente a los estudiantes como en las personas de los propios académicos.

Y no obstante, que en muchas ocasiones se entiende la función de éstos como meros prestadores de servicios y como organizadores de la información ya existente, sin que contribuyan directamente a incrementar el cúmulo del mundo del conocimiento, queda una cierta indefinición, o al menos alguna duda respecto a que tienen que hacer los bibliotecarios en el ámbito académico de la universidad, si es que alguna injerencia debe haber de éstos.

Es de suma importancia entender si el bibliotecario es un mero empleado administrativo, o si además de esto, su función debe de estar a la par con el personal académico de dichas instituciones de educación superior y que en consecuencia el resultado del trabajo de planeación académica debe incluir la participación activa tanto de académicos como de bibliotecarios.

Lo anterior trae consigo la elaboración de algunas preguntas tales como: ¿qué importancia tiene el profesionalizar el trabajo de la biblioteca?, ¿de qué manera la profesionalización permite desempeñar correctamente la función bibliotecaria?, ¿qué competencias se requieren para ejercer la función de bibliotecario calificado? y ¿qué ventajas presentan los bibliotecarios profesionales frente a los que no lo son? Y más concretamente la pregunta rectora con que inició este trabajo de investigación: ¿Cómo la función de mediador del conocimiento del bibliotecario de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara se ve afectado por la falta de profesionalización del mismo?

A través de los pasos recorridos en esta investigación para obtener dichas soluciones, por medio principalmente de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo del mismo, se han identificado las posturas comunes tanto de los usuarios de la propia biblioteca, así como de una parte del personal que labora en la propia universidad, respecto a la importancia y rol de la biblioteca dentro de la institución, pero también se han detectado algunas opiniones opuestas entre sí sobre el mismo tópico, tal como se puede observar en las respuestas obtenidas al momento de entrevistar o encuestar ya sea a alumnos, profesores o empleados universitarios.

¿Qué es la biblioteca?

Entre dichas posturas encontramos en primer término las encontradas al momento de preguntar sobre que es lo que se entiende al momento de hablar de la biblioteca, en dónde el 44% de los usuarios encuestados respondió que se le concibe como un sitio de investigación y de estudio; por su parte el 31% opinó que la biblioteca es sólo un almacén de la información, mientras que un 10% aseguró que se trata de un centro de conocimiento. Por otra parte un 2% expresó que se trata sólo de un espacio útil dentro de la universidad; y con un 1% algunos dijeron que la biblioteca es el centro mismo de la universidad, mientras que con el mismo porcentaje (1%) otros externaron que no es más un servicio prestado por la universidad, o sólo un sitio frecuentado por los sabios (otro 1%). Finalmente, un 10% no contestó a esta pregunta realizada en el cuestionario.

Como se puede observar de los resultados obtenidos al realizar esta pregunta, existe una gran diversidad en los usuarios respecto a cual es la naturaleza y función de la biblioteca dentro de una institución educativa. De acuerdo con Lau Noriega (2001) en su conferencia "aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca", se resalta cual debería de ser esa concepción: "en la estructura universitaria, la biblioteca es o debe ser el principal apoyo académico en el suministro de información y conocimiento, insumos básicos para el proceso de aprendizaje, que realizan el académico o facilitador y el estudiante en su papel de aprendedor. La función bibliotecaria equivale en la institución educativa a la memoria del ser humano, sin la cual la universidad o cualquier otra casa de estudios, puede funcionar, pero será dando pasos por impulsos y no por razonamiento".

Continua diciendo Lau en el mismo trabajo que en “modelos educativos orientados al aprendizaje, centrados en el alumno; la biblioteca real o virtual se vuelve el centro de dicho proceso, ya que se convierte en el laboratorio de ideas, centro de conocimientos y espacio ideal para aprender. En estos esquemas, la construcción del conocimiento la debe hacer el estudiante / aprendiz, bajo la guía u orientación del profesor, que actúa como facilitador del proceso y de toda la estructura que apoya el aprendizaje”.

En lo referente a la idea concebida respecto a la esencia de la biblioteca, es necesario acudir a los resultados de las entrevistas realizadas en el desarrollo de esta investigación, para entender claramente que es lo que los miembros de la comunidad universitaria entienden como biblioteca y en consecuencia el valor y uso que los ellos dan a la misma. A continuación se presentan algunas de estas opiniones vertidas en los mencionados instrumentos:

P: Muy bien. ¿Cual es el papel que crees que juega una biblioteca en una institución educativa?

R: La biblioteca, a mi juicio es, por encima de todo el cerebro de la universidad o el corazón mismo; es el punto en el queee ... por estar, de alguna manera, podríamos decir, reservado el conocimiento, es la fuente a donde todos los que requieran aumentar el conocimiento deben acudir; o sea, es el cerebro o el centro... el punto neurálgico, el elemento más importante de la universidad misma, al queee ... que resulta además el punto común para todos los estudios y saberes.

(E1-2)

Otro de los entrevistados menciona sobre este punto cual es de su perspectiva, la importancia de la biblioteca en la vida universitaria:

P: Muchas gracias. Eh, otra pregunta, ¿cuál crees que sea el papel que desempeña el papel de una biblioteca en una institución educativa?

R: Me parece que... una institución educativa sin biblioteca no podría llamarse a sí misma una ecuación educativa considero que es un papel de apoyo y de soporte fundamental para las investigaciones que tanto profesores y alumnos van realizando y que van complementando el acervo eh, tanto personal como curricular que van redondeando justo esa formación que se pretende dar a cada uno de ellos.

(E5-2)

Las fuentes de Información.

En el punto referente a cuales son las fuentes de información a la que acuden los miembros de la comunidad universitaria a quienes se aplicó el cuestionario diseñado para esta investigación, éstos tienden a utilizar más frecuentemente el Internet para acceder a la información que requieren localizar (37%). También es importante señalar el valor que estos usuarios dan al auxilio que pueden obtener de los amigos y de la familia en la búsqueda de una información determinada (25%).

Aunque la visita a la biblioteca para la búsqueda de información (31%) es apenas menor que el acudir a la red de redes, este número denota que los usuarios encuestados perciben como casi a la par el valor de la información que pueden obtener del internet (abierto o en bases de datos académicas) con respecto a la información impresa que contiene la biblioteca de la universidad.

Respecto a estos hábitos referentes a la manera en que los usuarios realizan la búsqueda de información, es pertinente hacer referencia a la respuesta de una de las personas entrevistadas en el desarrollo de la presente investigación, la cual menciona varias de las posibilidades existentes para acceder en un momento dado a la información requerida:

P: Muy bien. Normalmente, cuando tienes que hacer alguna investigación, ¿a qué lugares acudes como apoyo para recurrir a esta información?

R: Bueno normalmente suelo acudir a libros de texto por un lado. Por otro lado a, algunas tesis que por ahí existen, eh... en tercer lugar me apoyo en el Internet para hacer algunas búsquedas, y finalmente yo diría que a la experiencia de algunos colegas que muchas veces pueden ser de forma verbal o muchas veces están recogidas en una nota técnica que ellos mismos han elaborado.

(E5-3)

No obstante, otro de los entrevistados respondió a la misma pregunta haciendo especial hincapié en las fuentes impresas casi de manera exclusiva:

P: Muy bien. Normalmente cuando está realizando alguna investigación, ¿a qué lugares acude este, en búsqueda de apoyo para, para hacerse de recursos informativos?

R: Bueno en primer orden la biblioteca, puede haber otros factores de investigación e información pero principalmente la biblioteca es el soporte pues doctrinal, científico y técnico para poder fundamentar una investigación seria.

(E12-3)

Silvera Iturrioz (2005) menciona acertadamente que en la nueva sociedad del conocimiento "constituye una ventaja para aquellos que logran asumir los cambios y los conocimientos necesarios para adaptarse. Pero significa un gran obstáculo para los que no logran asimilar o acceder tan fácilmente a los nuevos

conocimientos. Por esto, la educación de las personas es fundamental para lograr una inserción equitativa y justa en el nuevo paradigma de la sociedad”.

Pero una vez que los miembros de la comunidad de la universidad deciden acudir a la biblioteca en búsqueda de la información que requieren, surge una nueva cuestión referente a si el bibliotecario que labora en la misma resulta ser un buen apoyo en dicha búsqueda, si es un sujeto preparado en el cual se puede confiar y por último si esta persona satisface las expectativas formuladas acerca de su función de mediador del conocimiento.

¿Bibliotecarios calificados?

Al preguntar a los usuarios de biblioteca qué respondieron al cuestionario para saber si en su opinión los empleados que laboran en la biblioteca universitaria se encuentran calificados para su puesto, el 91% respondió de manera positiva, mientras que el 7% mencionó que no lo están y por último sólo un 2% de los encuestados no respondió a dicha pregunta.

No sólo es necesario que el bibliotecario se encuentre suficientemente capacitado para desempeñar su labor de mediador del conocimiento a los ojos del usuario que utiliza los servicios de referencia de la biblioteca, sino que objetivamente se debe de tratar de un experto en el manejo de la información académica valiosa, así como también en la labor de formador de habilidades informativas de las personas que acuden a la biblioteca.

Desde esta perspectiva, Aguilar Fernández (1996) nos confirma en su trabajo “El Bibliotecario...ese perfecto desconocido”, que resulta “imprescindible

que el bibliotecario cuente con una adecuada y completa formación de su personalidad, realizar sistemáticamente una profunda autoevaluación de sus actividades cotidianas, poseer y demostrar dominio teórico y práctico de los servicios que ofrece, manifestar un deseo vehemente por la superación y la actualización de sus conocimientos. De esta manera, el bibliotecario se convertirá en un baluarte vital para la enseñanza y la investigación de su institución”.

Siguiendo la propuesta del mencionado autor, así como el análisis de las respuestas de los usuarios de biblioteca que fueron encuestados en este punto, se puede llegar a la conclusión de que la labor desempeñada por los bibliotecarios va más allá de la simple administración del acervo bibliográfico disponible, de manera que claramente se puede ver que se espera bastante más de la función del personal que labora en la biblioteca universitaria.

No obstante lo mencionado anteriormente, sería algo ingenuo el pretender que esta labor “más completa” en el rol del bibliotecario esté plenamente reconocida y aceptada por todas las esferas o personas del mundo académico, tal y como lo reconoce Nieves Saavedra (1996) al dar cuenta en su trabajo que “es evidente que el quehacer de bibliotecólogos y documentalistas no ha alcanzado un reconocimiento paralelo al de otras profesiones pertenecientes a las ciencias sociales o disciplinas humanísticas. Parece existir un consenso, en los ámbitos académicos y profesionales, en considerar al bibliotecólogo como técnico más o menos eficiente, pero no como profesional e intelectual”.

También es necesario considerar que debido a la tendencia actual de especialización en las distintas áreas del conocimiento, el bibliotecario no puede ser un experto en todas las áreas del conocimiento y en consecuencia, que debe el considerarse de alguna manera que en cada área especializada deberían de

existir dentro del mundo de la bibliotecología, expertos que puedan responder a los requerimientos de los investigadores especializados en cada uno de las ramas del conocimiento actual. Acorde con esta idea, podemos leer en el trabajo de Cervantes Sánchez (1997) que “el bibliotecario asume actividades cada vez más especializadas y esto le hace abandonar la función de hombre que lo hace todo”.

Abordando el importante tema de la investigación académica, y siguiendo a la misma autora podemos leer que “la investigación exige, desde luego, para no ser un ejercicio excluyente y privilegiado de unos cuantos, que la biblioteca, por el tipo de su estructura y funcionamiento, ofrezca a todos sus miembros la posibilidad de investigar”, y esto incluye obviamente al propio bibliotecario.

En este tópico en concreto, se pueden ver algunas de las respuestas referentes al mismo en las entrevistas que se aplicaron tanto a directores de las carreras universitarias, como a los propios funcionarios de la biblioteca; en dónde se pueden observar las siguientes opiniones:

P: Muy bien. Eh... en tu opinión, ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para ser confiable para los usuarios?

R: Las habilidades, para ser confiable. Bueno, tener un buen eh... tienes que tener un buen conocimiento del acervo, o sea, tienes que tener mucha destreza en la investigación y en la habilidad para encontrar información también. Creo que esas son dos fundamentales.

(E2-9)

P: Muy bien, muchas gracias. En tu opinión, ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para que sea confiable y acudas a él?

R: Bueno de entrada yo creería que debe ser un tipo con prestigio en el medio de los bibliotecarios, es decir, a mí me daría confianza darme cuenta que a nuestro bibliotecario lo consultan otros bibliotecarios por ejemplo. Eso me daría cierta confianza porque eh, ahora si que en el propio gremio de los bibliotecarios eh, pues hay cierto manejo de las cuestiones en donde si

alguno destaca, bueno a mí me daría confianza en lo personal. En segundo lugar yo creería que debiera ser un tipo que lee mucho, un tipo que además escribe, publica lo que escribe y que eh, está muy actualizado sobre lo que está eh, publicando las diferentes editoriales y sobre las novedades que... están pues saliendo al mercado y que pueden ser de gran utilidad tanto para los profesores como para los alumnos en la realización de sus diferentes proyectos.

(E5-9)

P: Perfecto. En su opinión ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para que sea confiable y usted acuda a el?

R: De entrada, debe tener vocación de servicio, una amplia cultura, porque si estamos en una universidad, pues debe conocer temas, no se, de derecho, de ingenierías, de humanidades, de filosofía, etc. Y se convierte pues también en una fuente viva de información.

(E -10)

La satisfacción de los usuarios de biblioteca.

En el punto referente a la satisfacción de los usuarios con respecto a la ayuda proporcionada por los empleados de la biblioteca, los resultados arrojados por los cuestionarios arrojan que el 80% dice quedar siempre satisfecho con la ayuda prestada por el personal bibliotecario, mientras que un 17% expresó no estar conforme en todos los casos con el apoyo proporcionado por dichos funcionarios y solamente un 3% de los encuestados no respondió a esta pregunta.

Es de gran importancia distinguir entre la satisfacción que experimenta el usuario al dirigir una consulta al personal de la biblioteca, y por otro lado, la efectividad que el mismo percibe con respecto a la calidad del material de consulta que se ofrece en la misma. Aunque aparentemente se esta hablando de lo mismo, existe una diferencia relevante entre ambos servicios, pues en realidad lo que le interesa a la persona que recurre a una biblioteca es acceder a la

información requerida, pero también le importa la manera en que su solicitud fue atendida por el personal de servicio.

En relación al aspecto de la atención personal, uno a uno, que percibe el usuario al momento de dirigirse al empleado de la biblioteca, es indispensable entender el hecho de que al fin y al cabo, más que trabajar con documentos o con libros, lo más relevante es que se está tratando con personas con nombre y apellido, las cuales tienen necesidades muy específicas y que pretenden obtener una solución al momento de recurrir al edificio de la biblioteca universitaria.

De acuerdo con Carina Rey Martín (2000) la satisfacción del usuario de la biblioteca, aunque sea un concepto bastante subjetivo, debido a que se refiere a algo que cada usuario elabora a partir de su propia experiencia, puede definirse de la siguiente manera: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio".

Continúa diciendo la misma autora que "la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información". Menciona también que "no es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicios que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba".

Esta relación entre la energía y tiempo empleados por el usuario para acceder a la información deseada, y la prestación obtenida por el mismo, deben de estar presentes de manera constante en la mente de los empleados de la biblioteca, de forma que le ayuden a prestar un servicio que en la percepción del usuario sea valioso.

De acuerdo con la autora antes mencionada, el prestado por el personal bibliotecario, "nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así" [...] "hay que considerar que desde la perspectiva del usuario, si la calidad percibida es más alta que la calidad recibida, entonces el juicio del servicio será favorable; pero si la calidad percibida es más baja que la calidad recibida, entonces el juicio del servicio será desfavorable".

Labor formativa del bibliotecario.

Al cuestionar a los entrevistados sobre si tenían conocimiento de la existencia de los cursos sobre "desarrollo de habilidades informativas" impartidos por la biblioteca de la universidad, el 16% respondió de manera afirmativa, mientras que el 82% manifestó el no haber tenido noticia sobre los mencionados cursos, y solamente el 2% no respondió a esta pregunta de la encuesta.

Llama fuertemente la atención el hecho de que un número tan elevado de los entrevistados no hayan tenido noticia alguna de los cursos ofrecidos por la biblioteca, puesto que se han venido ofreciendo de manera regular desde el segundo semestre del año 2003. Posiblemente la manera en que se distribuían las invitaciones (vía correo electrónico y por publicación en la página web institucional) no fue la más idónea o también cabe la posibilidad de que los usuarios no hayan detectado la utilidad inmediata que proporcionan las herramientas ofrecidas en los cursos y en consecuencia no hayan registrado el dato sobre los mismos.

Parte fundamental de la instrucción de los miembros de una comunidad universitaria esta centrada en la formación y el desarrollo de las habilidades informativas suficientes para detectar cual es su necesidad informacional, los alcances y la manera de resolver un requerimiento existente en un momento dado.

El rol formador inherente a la figura del bibliotecario profesional, se evidencia en los requerimientos que actualmente presentan los universitarios actuales, sean estos estudiantes, profesores o investigadores, con respecto a la necesidad de desarrollar las habilidades informativas necesarias en materia académica. La actividad docente, especialmente en el contexto de la actual "sociedad del conocimiento", no se puede limitar de manera exclusiva a los profesores, ya que estos son profesionales doctos en la materia a la que han dedicado su tiempo y esfuerzos, y que es la que imparten en el centro universitario; por su parte el bibliotecario es quién, por la propia naturaleza de su rol, debe ser el experto en la estructura, manejo y existencia de la información académica disponible para esa materia del plan de estudios.

La situación ideal, y que afortunadamente ya es una realidad en algunas de las universidades mexicanas, consiste en implementar un esquema de trabajo conjunto entre profesores y bibliotecarios para impartir los cursos necesarios para alcanzar el objetivo de la autosuficiencia en materia informativa por medio del desarrollo de habilidades informativas en los alumnos y profesores universitarios.

En 1994 Aguilar Fernández en su trabajo titulado "la biblioteca... esa sirviente tan útil pero desaprovechada", habla de la necesidad de trabajar seriamente en eliminar "el viejo estereotipo de que el docente es la agencia privilegiada de conocimientos, aquel quien posee el monopolio del saber".

Continúa diciendo el mismo autor que “se presenta la necesidad apremiante y las ventajas de impartir una instrucción formal sobre los recursos y servicios de la biblioteca, como fuente de conocimientos”. Y menciona que “para lograr tal instrucción de manera sistematizada, se propone que la biblioteca [...] se considere como: a) Asignatura del plan de estudios de una escuela o facultad; b) Tema en apoyo a asignaturas en las que se hace uso de ella y c) Curso propedéutico al ingresar nuevos alumnos a determinado plan de estudios”.

De acuerdo con gran parte de las personas entrevistadas en el desarrollo del presente trabajo de investigación, al cuestionarles si tenían conocimiento de la existencia de los cursos sobre desarrollo de habilidades informativas organizados por la biblioteca, comentaron que efectivamente tenían noticia sobre los mismos, pero sólo unos cuantos habían asistido a alguno de ellos, tal como se puede ver en las siguientes evidencias:

P: muy bien ¿ahora hablando de los cursos que ofrece la biblioteca para desarrollo de habilidades informativas qué opinión te merecen estos?

R: bueno la opinión que me merecen es muy buena, el problema es como todo porque pasa lo que cuando un profesor le dice a uno en clase ¿entendiste? Pues si claro que entendí puesto que no soy tonto pero una cosa es entender y otra cosa es aprender tengo que ponerlo en práctica y sino me fuerzo yo a a realizar unos ejercicios concretos de búsqueda pues se me olvida y lo que hago es que vuelvo a asistir al curso porque ya se me olvido el manejo de una determinada herramienta y y hay algunos que he tomado 2 o tres veces el mismo curso para poder actualizarme porque por falta de uso pierdo habilidad.

(E1-16)

P: Ahora, en cuanto a los cursos que ofrece la biblioteca del desarrollo de habilidades informativas, ¿has tenido noticias de alguno de ellos?

R: Hace poco, este, bueno, en los últimos meses, veo de pronto ahí los correos y todo eh... pero alguno en concreto no me acuerdo. Si, si he visto ahí el flujo ahí de, de cursos del año pasado por ejemplo, pero no me acuerdo de ninguno en particular pues, de ninguno en concreto pues, pero sí los he visto.

P: Muy bien. ¿Qué opinas que se organicen estos cursos de actualización en desarrollo de habilidades informativas?

R: No, no, pues para mí sería este, estupendo ¿no? digo, eh... no quiero decir que tenga todo resuelto, me parece que, las situaciones más básicas las domino ¿no? yo creo que nadie puede decir que sea un experto y que no necesite capacitarse.

(E7-16)

P: Y, ¿qué opinión tienes de estos cursos si es que has acudido a alguno de ellos o has escuchado alguno de ellos?

R: He acudido a uno, y si se me hizo muy interesante porque no, no conocía la, la forma de buscar la información de, de una base de datos en específico y, y se me amplió el horizonte, vi, vi el el potencial realmente se podía hacer.

(E4-16)

Con él análisis aquí presentado, se finaliza el presente capítulo dedicado a la exposición de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos empleados en ésta investigación, así como por el estudio de la teoría más relevante sobre el tema planteado, dando paso enseguida a las conclusiones generales del mismo.

CONCLUSIONES

El punto de partida para iniciar con un proceso de investigación por el camino correcto, consiste en una concepción clara y precisa sobre la problemática que se pretende abordar con el desarrollo del mismo. Concretamente es necesaria la existencia de una pregunta rectora que defina de manera precisa el mencionado problema de investigación, tomando como ayuda una serie de cuestionamiento concretos a los que se debe dar cauce de solución a partir de los elementos aportados por el propio desarrollo del trabajo investigativo.

Siguiendo la idea anteriormente expuesta, es aquí el lugar oportuno para recordar cuales fueron las interrogantes con que se dio inicio al presente proyecto: ¿qué importancia tiene el profesionalizar el trabajo de la biblioteca?, ¿de qué manera la profesionalización permite desempeñar correctamente la función bibliotecaria?, ¿qué competencias se requieren para ejercer la función de bibliotecario calificado? y por último, ¿qué ventajas presentan los bibliotecarios profesionales frente a los que no lo son?

Las cuestiones antes mencionadas, así como la creciente necesidad de verdaderos expertos insertos dentro de la estructura funcional de la biblioteca, llevan a recordar cual es la formulación del problema de la presente investigación: ¿Cómo la función de mediador del conocimiento del bibliotecario de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara se ve afectada por la falta de profesionalización del mismo?

Conforme a ésta pregunta rectora, se planteó también cual es el objetivo de la investigación, para así poder ser comparado con la situación actual del bibliotecario universitaria: Evaluar las funciones del bibliotecario de manera que se esclarezca si la profesionalización del mismo es justificable para lograr su función

de mediador del conocimiento en la Biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara.

A partir del objetivo general antes descrito, surgen también los objetivos específicos que tienen como función el auxiliar en la consecución del principal, los cuales se anotan enseguida: proponer alternativas de formación para los bibliotecarios de la Universidad Panamericana y también plantear la formación del bibliotecario, de manera que se pueda pensar en que sea un apoyo para la actividad académica en el campus.

Y cómo último elemento, es pertinente recordar también cuál es la hipótesis de esta investigación: En la medida que el personal que labora en la biblioteca de la Universidad Panamericana Campus Guadalajara alcance su profesionalización, su servicio como mediador del conocimiento será de mejor calidad y dará la posibilidad de generar un centro de producción académica apoyado en los bibliotecarios.

Para el desarrollo de la presente investigación, la estructura utilizada fue dividida en cuatro capítulos en los cuales se parte desde la justificación del tema de investigación, pasando por el estado del conocimiento existente sobre lo ya trabajado por importantes investigadores en el tema, así como por el análisis del trabajo de campo, y concretamente en el capítulo dedicado al análisis de los resultados obtenidos, a través de instrumentos como la entrevista y el cuestionario.

A continuación se exponen las conclusiones generales a las que se llegó, al intentar dar respuesta tanto a la pregunta principal, como a los objetivos mencionados con anterioridad en éste apartado:

- De manera tradicional la concepción que se tiene de la labor del bibliotecario dentro de las instituciones educativas se ve restringida, al menos de manera general, a la función de un mero organizador de la información ya existente, sin que éste aporte algún enriquecimiento al mundo del conocimiento. Esta idea de acudir al bibliotecario únicamente para que solamente proporcione alguna información o algún documento específico necesita ser revalorado, con el fin de averiguar si éste debe ser su único y principal objetivo.
- Si se analizan las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados a los usuarios de la biblioteca, en la opinión referente a saber si el bibliotecario está calificado, se encontró una posición bastante favorable de los mismos hacia la figura del bibliotecario, ya que la mayoría (91%), expresó que en su opinión, estos si se encontraban calificados para su puesto.
- En el mismo sentido, al preguntar a las miembros de la comunidad universitaria que fueron entrevistados sobre que habilidades hacen que un bibliotecario sea confiable para poder acudir a él, de manera general las respuestas hacen referencia a la importancia que se le otorga al prestigio alcanzado por éste a través de su incursión en trabajos de investigación sobre temas bibliotecarios, así como a la necesidad de una constante actualización y también en el dominio que se pueda tener en cuanto al propio acervo físico de la biblioteca y en los servicios especializados en medios electrónicos, así como en la amplitud de su cultura general.

- Como se puede observar, no sólo es necesario que el bibliotecario se encuentre suficientemente capacitado para desempeñar su labor de mediador del conocimiento a los ojos del usuario que utiliza los servicios de referencia de la biblioteca, sino que objetivamente se debe de tratar de un experto en el manejo de la información académica valiosa, así como también en su labor de formador de habilidades informativas de las personas que acuden a la biblioteca.
- En los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados, se muestra que el 85% de los miembros de la comunidad universitaria perciben como positiva la atención prestada por el personal de la biblioteca, y esto nos hace entender que actualmente se percibe una buena actitud de servicio hacia el usuario; este enfoque a la satisfacción de los visitantes de la biblioteca, debe ser una práctica cotidiana a cargo de las funciones propias del mismo bibliotecario, por medio de un constante “estudio de usuarios”.
- Al plantear la posibilidad de la profesionalización de la labor del bibliotecario, no se está hablando solamente del desempeño con calidad de sus funciones tradicionales de guarda y administración del acervo disponible en la biblioteca, sino que se concluye que se precisa un plan de formación más completa de ésta figura en el ámbito académico de su especialidad.
- Así como resulta indispensable la función del personal de apoyo y referencia dentro del organigrama de la biblioteca (el administrativo), lo es también la existencia de una figura bibliotecaria a la par del personal

docente y de investigación dentro de la estructura de una institución educativa (el académico).

- En la cuestión referente a la injerencia en la actividad docente por parte del bibliotecario, varios son los autores que opinan que ésta no sólo es posible, sino que debería ser una función inherente a la naturaleza misma de sus actividades cotidianas; y esto parece natural, pues el hecho de que el profesional de la información esté en permanente contacto con las fuentes académicas mismas, nos hace pensar que no basta con una labor meramente de referencia documental o de asesoría bibliográfica, sino que debe transmitir de alguna manera su experiencia y habilidades a los mismos usuarios que acuden a él.
- Por tanto, el trabajo colaborativo entre docentes y bibliotecarios universitarios, nos parece que ya no es tanto una cuestión optativa, sino que se trata de una necesidad imperante para que ambos se encuentren en posición de desempeñar su labor formadora de manera aceptable en beneficio de los estudiantes a su cargo, en el contexto de la actual sociedad del conocimiento.
- Respecto a los cursos de “desarrollo de habilidades informativas” que se imparten por el personal de la biblioteca, se puede observar en la mayoría de las respuestas de los funcionarios universitarios entrevistados, que aunque han tenido noticia de la existencia de estos, sólo pocos de ellos habían asistido a alguno. Y si a esto se agrega el hecho de que el 82% de los usuarios de biblioteca que respondieron al cuestionario aplicado mencionan no haber tenido noticia de la existencia de dichos cursos, nos hace concluir que la manera en que se elaboran y

distribuyen las invitaciones no es la adecuada; pues una vez que los usuarios asisten a los mismos, la opinión general es bastante positiva; lo que nos lleva a repensar en una reestructura en la mercadotecnia utilizada por el departamento bibliotecario.

- En referencia a la biblioteca misma, y aunque ésta debería ser el principal apoyo académico en el suministro de información y conocimiento, tanto para académicos como para estudiantes (Lau, 2001), se puede inferir por lo observado en esta investigación que el papel que juega en la vida universitaria aún queda camino por recorrer, y aunque se han observado avances en su labor dentro de la vida académica de la universidad, como se puede observar en el caso de la formación de usuarios y en el apoyo académico a docentes e investigadores, hay aún trabajo por desarrollar para encontrar el lugar definitivo que ésta debe de ocupar dentro de la estructura universitaria.

A partir de éstas conclusiones se puede confirmar aquí la importancia que guarda la profesionalización integral en el rol desempeñado por el bibliotecario, y especialmente en las instituciones de educación superior, en dónde se pretende que los miembros de la comunidad universitaria, tanto alumnos como docentes, encuentren en esta figura no sólo un apoyo en materia bibliográfica, sino a un experto en el campo de la información académica que comparta su experiencia y apoye en la adquisición de esas habilidades informativas necesarias para llegar a ser un usuario avanzado en materia de información y del conocimiento.

Al concluir este trabajo de investigación, que parece ser sólo el inicio de un ampliado horizonte que se presenta ante la labor que debe desempeñar el bibliotecario dentro de la vida académica universitaria, se espera que al menos

quede mejor comprendido, tanto por los usuarios de las bibliotecas como por los funcionarios de la universidad, cual es la naturaleza y las funciones inherentes al trabajo de este profesional del conocimiento, de manera que el presente documento sea la pauta para profundizar posteriormente en otros esfuerzos que coadyuven a entender mejor la importancia y alcances de la labor desempeñada por el mismo profesional en la vida universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aguilar Fernández, Víctor M. (1994) El Bibliotecario ¿Protagonista Olvidado Y Extinto En La Automatización Bibliotecaria? Educación y Ciencia. UAY. (México), vol: 3, no: 9, mes: ene-jun. págs: 11-15.
2. Aguilar Fernández, Víctor M. (1996) El Bibliotecario... Ese Perfecto Desconocido!. Perspectivas docentes. (México), no: 19, mes: may-ago, págs: 52-55.
3. Aguilar Fernández, Víctor M. (1994) La biblioteca... - ¡esa sirvienta tan útil pero desaprovechada! Perspectivas docentes. (México), no: 13, mes: ene-abr, págs: 57-61.
4. Aguilar Fernández, Víctor M.- Gamboa, Martha.(1998) ¡S.O.S. Bibliotecario!. Biblioteca Universitaria. (México), Vol:1, No: 1, Mes: Ene-Jun, Págs: 5-14.
5. Altuna Esteibar, Belen. (1992) El Valor de la Información desde la Perspectiva del Usuario y el Papel de las Bibliotecas Y Unidades de Información en la Empresa. Revista Española De Documentación Científica. (ESPAÑA), Vol: 15, No: 3, Mes: JUL-SEP, Págs: 243-255.
6. Arnal, Justo, et. al. (1994) Investigación Educativa: Fundamentos y Metodología. Barcelona, Editorial Labor.
7. Bopp, Richard- Smith, Linda C. (2001) Reference and information services : an introduction. USA. Libraries Unlimited.
8. Calva González, Juan José. (2004) Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México. Universidad Nacional Autónoma de México.

9. Castells, Manuel. (1999) La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. III: fin del milenio. México. Siglo Veintiuno Editores.
10. Cervantes Sánchez, Laura. (1997) El Papel del Bibliotecario ante el impacto Tecnológico. ETHOS EDUCATIVO. México, No: 13-14, Mes: May, Págs: 101-103.
11. Chaín Navarro, Celia. (2000) Gestión de Información en las organizaciones. España. ICE Universidad de Murcia.
12. Culebra y Vives, Cecilia. (2003) Algunas Implicaciones del cambio en el ejercicio de la profesión: educación, administración, tecnología, certificación.... En Memorias de las XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México, Asociación Mexicana de Bibliotecarios.
13. Domínguez Sanjurjo, Ma. Ramona. (1996) Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Asturias, Ediciones Trea.
14. Durrance, Joan- Fisher, Karen E. (2005) How libraries and librarians help. Chicago. American Library Association.
15. Edwars, Cristopher. (2002) El Conocimiento Global: Un reto para las bibliotecas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (España), no: 66, mes: Marzo, págs: 47-58.
16. Enciso, Berta. (1997) La Biblioteca: bibliosistemática e Información. México, Colegio de México.
17. Fernández Pérez, Miguel (1998) La Profesionalización del Docente. Perfeccionamiento. Investigación en el Aula.

Análisis de la Práctica. México, Siglo Veintiuno Editores.

18. Fuentes, Juan José. (1999) Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información. España, Ediciones TREA.
19. Gill, Philip. (2002) Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. México. IFLA. UNESCO. CONACULTA.
20. Gómez Hernández, José A. (1999) Biblioteconomía conceptos básicos de gestión de bibliotecas. España. ICE Universidad de Murcia.
21. Merlo Vega, José Antonio. (2000) El Servicio Bibliotecario de Referencia. Anales de Documentación. Universidad de Murcia. No. 3. Págs. 93-126.
22. Morales Campos, Estela. (2001) La Sociedad de la Información en el Siglo XXI y La Biblioteca Universitaria. RDU: REVISTA DIGITAL UNIVERSITARIA. (México), Vol: 2, No: 2, Mes: JUN, Págs: 1-10.
23. Morales López, Valentino. (2000) "La sociedad del Conocimiento: ¿Un ideal novedoso?" en: Almada de Ascensio, Margarita. et.al. Contribución al Desarrollo de la Sociedad del Conocimiento. México, CUIB - UNAM : 33-57
24. Moya Anegón, Félix de, et.al. (1999) Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación. Madrid, Editorial Síntesis.
25. Nieves Saavedra, Jorge L. (1996) Comunicación del Conocimiento y Universidad: Propuesta de Objeto de Transformación. Reencuentro: Análisis de

Problemas Universitarios. (México), No: 15, Mes:
Ene, Págs: 32-39

26. Novoa G., M. A. (1995) El documentalista informativo. Adaxe: revista de estudios e experiencias educativas. España, No: 11, Págs: 115-120.
27. Rodríguez Gallardo, Adolfo. (2001) Formación Humanística del Bibliotecólogo: hacia su recuperación. México, Editorial UNAM.
28. Servicios de Información de la Biblioteca de la Universidad Panamericana Sede Guadalajara (1994) Quid Bibliográfico. Vol. 1, No. 002, Nov.-Dic.
29. Servicios de Información de la Biblioteca de la Universidad Panamericana Sede Guadalajara (1995) Quid Bibliográfico. Vol. 1, No. 003, Enero.
30. Servicios de Información de la Biblioteca de la Universidad Panamericana Sede Guadalajara (1995) Quid Bibliográfico. Vol. 1, No. 004, Febrero.
31. Stueart, Robert- Morán, Bárbara. (1998) Gestión de bibliotecas y centros de información. Barcelona. Editorial Pagés.
32. Stufflebeam, Daniel - A. Shinkfield. (1995) Evaluación Sistemática, guía teórica y práctica. Barcelona, Ediciones Paidós.
33. Svinicki, Marilla- Schwartz, Bárbara. (1991) Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas. Aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez- Pirámide.

34. Thompson, James -R. Carr. (1990). La biblioteca universitaria: Introducción a su gestión. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
35. Verdugo Sánchez, José A. (1989). Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México. CUIB- ANUIES.
36. Weiss, Carol. (2001) Investigación Evaluativa: Métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción. México, Editorial Trillas.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS:

37. Alonso Arévalo, Julio. (2000) Teoría, Concepto y función de la Biblioteca. *Universidad de Salamanca*. Salamanca. <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Concepto.PDF> : (22/06/2003).
38. Baró, Mónica - Cosials, Álex. (2003) El Bibliotecario Escolar como Facilitador de un Proceso de Cambio Educativo. *World library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council*. (BERLÍN) 1-9 Agosto. http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/0385-Baro_Cosials.pdf . (30/06/2003).
39. Bustamante Paco, Sikorina (2003) Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In *Proceedings 2º. Congreso Internacional de bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA)*, La Paz, Bolivia. <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/01/lapaz24.pdf> . (01/06/2006).
40. Cortés, Jesús (2000) Bibliotecarios como docentes: el caso de la UACJ. Documento del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. (s/f). <http://bivir.uacj.mx/dhi/DHlenlaUACJ/Docs/EIBibliotecarioComoDocenteJCortes.PDF> . (04/05/2005).
41. García Gómez, Francisco J. y Díaz Grau, Antonio (2005) La atención al usuario en la biblioteca pública virtual : estrategias y recursos utilizados. In *Proceedings II Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha*, Toledo, España.

http://eprints.rclis.org/archive/00005032/01/atencionusuario_sBPV.pdf .(15/05/2006).

42. Lau, Jesús. (2001) Aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca. Conferencia dictada en Seminario "Bibliotecas y calidad de la educación". Sistema de bibliotecas de la Universidad de Antioquia. (Colombia). Mayo 2. <http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/ponmedellin01.pdf> : (10/06/2004).
43. Lau, Jesús- Castro, Martha. (1994) Administrador de recursos informativos: una profesión para la sociedad actual. Documento para el "Coloquio sobre el Futuro de la Formación Profesional del Bibliotecario", organizado por la ENBA y la SLIS de la Universidad del Norte de Texas, Antigua Hacienda de Galindo, Querétaro, septiembre 9-10. <http://bivir.uacj.mx/lau/Curriculum/Ponencias/PDFs/ponenb94.pdf>. (15/10/2004).
44. Lugones, Gustavo, et. al. (2002). Indicadores de la Sociedad del Conocimiento : aspectos conceptuales y metodológicos. Documento de trabajo No. 2. Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior. <http://centroredes.org.ar/documentos/files/Doc.ro2.pdf> : (06/06/2005).
45. Rey Martín, Carina. (2000) La satisfacción del usuario : un concepto en alza. Anales de Documentación, No. 3. Págs. 139-153. Universidad de Barcelona. España.

<http://eprints.rclis.org/archive/00002767/01/AD09-2000.PDF> . (09/04/2005).

46. Silvera Iturrioz, Claudia. (2005) Los bibliotecarios en la sociedad de la información. Acimed; Vol. 13 .
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci06305.htm :
(10/04/2005).
47. Portaneri Grippio, Celia M. E. (2002) Formación Profesional del Bibliotecario en el Siglo Veintiuno. *IV Jornadas Regionales, II Provinciales de Bibliotecarios: El Profesional Bibliotecario, La Ética Y El Nuevo Usuario* Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario (Rosario), 22 al 24 Septiembre. <http://www.biblioarroyo.com.ar/jornadas/formacion.htm> (01/07/2003).
48. Universidad Panamericana. Página Web Institucional. <http://www.up.mx> .
Campus Guadalajara. ((18/06/2004).

ANEXO 1

Tabla del Personal Administrativo para Biblioteca, Desarrollo Institucional y Librería Universitaria:

Empleados de planta (8)	
1	Director Desarrollo Institucional
1	Jefe de Biblioteca
1	Responsable de Atención a Usuarios
1	Responsable de Procesos Técnicos
1	Responsable de Adquisiciones/ Librería
1	Responsable de Hemeroteca
1	Auxiliar Administrativo
1	Auxiliar de Procesos Físicos

Becarios (11)	
5	En área de préstamos y acomodo
2	Encargados para estudio de calidad
2	Atención en Librería
1	Auxiliar de Desarrollo Institucional
1	Auxiliar de Hemeroteca

ANEXO 2

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA.

1. ¿Qué es para usted la Educación Universitaria?
2. ¿Qué papel desempeña la Biblioteca en una institución educativa?
3. ¿A qué lugares acude como apoyo para realizar una investigación académica?
4. ¿Qué estrategias o acciones lleva a cabo para buscar y/o seleccionar información?
5. ¿Cuándo utiliza Internet y para que fines?
6. ¿Mencione cuales son los buscadores de Internet que conoce?
7. ¿Qué opinión tiene de la Biblioteca de la UP. Campus Guadalajara?
8. ¿Qué parte de la Biblioteca le parece la más atractiva? ¿Por qué?
9. ¿Qué opinión le merecen las instalaciones de la Biblioteca?
10. ¿Cuáles son los servicios de Biblioteca que utiliza más frecuentemente?
11. ¿Qué servicios hace falta implementar en la Biblioteca?
12. ¿Cuáles son las habilidades que usted cree debe tener un bibliotecario para ser confiable?
13. ¿En qué ocasiones recurre usted al personal de Biblioteca en busca de ayuda?
14. ¿Cómo percibe usted el servicio de los empleados de Biblioteca? ¿Por qué?
15. ¿Qué características busca en el empleado de biblioteca para solicitar su ayuda?
16. ¿Además de los libros y revistas impresas conoce algún otro medio de información académica especializada?
17. ¿Cuáles son los bancos de datos o sistemas de información académica que conoce o maneja?
18. ¿Conoce los cursos de Desarrollo de Habilidades Informativas ofrecidos por biblioteca?
19. ¿Qué opina usted acerca de la oferta de cursos de Desarrollo de Habilidades Informativas por parte de biblioteca la Biblioteca?
20. ¿Qué le gustaría que se impartiera en dichos cursos?
21. ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de referencia a los usuarios de la biblioteca de la UP Campus Guadalajara?
22. ¿Quisiera comentar algo más?

ANEXO 3

CUESTIONARIO

La información que se proporcione en el presente instrumento tiene la finalidad de obtener datos que permitan realizar una investigación de corte educativo, por lo cual agradecemos su colaboración.

No. Control: _____

DATOS GENERALES

1. Edad: _____
2. Sexo: ___ Femenino ___ Masculino
3. Si usted es:
 - ALUMNO (Carrera, Especialidad, Maestría) _____
Semestre _____
 - EMPLEADO (departamento) _____
 - VISITANTE (Lugar) _____

Por favor, conteste a las siguientes preguntas seleccionando una o varias de las opciones, si es el caso:

1. ¿A dónde acude cuando necesita información? (Puede elegir varias respuestas)
 - ___ Amigos
 - ___ Familia
 - ___ Dependencias gubernamentales
 - ___ Internet
 - ___ Al centro de trabajo
 - ___ A la biblioteca o centros de información
 - ___ Otros: _____
2. ¿Con que frecuencia acude a la biblioteca de la Universidad Panamericana? (Sólo una respuesta)
 - ___ Diario
 - ___ Una vez a la semana
 - ___ Cada 15 días
 - ___ Una vez al mes
 - ___ Cada 6 meses
 - ___ Una vez al año
 - ___ Menos de 1 vez al año
3. Al visitar la biblioteca, ¿Que área del conocimiento visita con mayor frecuencia?
(Ordene del 1 al 5, donde 1 es el más visitado y 5 el menos)
 - ___ Obras generales (000)
 - ___ Filosofía y ciencias afines (100)
 - ___ Religión (200)
 - ___ Ciencias Sociales (300)
 - ___ Lingüística (400)
 - ___ Ciencias Puras (500)
 - ___ Ciencias Aplicadas (600)
 - ___ Bellas Artes (700)
 - ___ Literatura (800)
 - ___ Historia y Geografía (900)
 - ___ Otro: _____

4. ¿Por qué motivos ha acudido hoy a la biblioteca? (Puede elegir varias respuestas)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Para devolver, renovar un préstamo o tomar prestados libros | <input type="checkbox"/> Preguntar al bibliotecario alguna información |
| <input type="checkbox"/> Leer un periódico u una revista | <input type="checkbox"/> Usar la sala de lectura |
| <input type="checkbox"/> Solicitar o buscar alguna información | <input type="checkbox"/> Utilizar la Fotocopiadora |
| <input type="checkbox"/> Estudiar utilizando sus propios libros | <input type="checkbox"/> Utilizar las computadoras |
| <input type="checkbox"/> Estudiar utilizando los libros de la biblioteca | <input type="checkbox"/> Buscar a algún profesor |
| <input type="checkbox"/> Consultar los libros de la biblioteca | <input type="checkbox"/> Otros: _____ |

5. En su opinión, ¿Qué parte de la biblioteca le es más atractiva?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sala de estudio | <input type="checkbox"/> Oficinas de personal de biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Salas de acervo (libros, revistas, etcétera) | <input type="checkbox"/> Área de Fotocopiado |
| <input type="checkbox"/> Módulo de atención a usuarios | <input type="checkbox"/> Otra: _____ |
| <input type="checkbox"/> Salas de profesores | |

¿Por qué? _____

6. ¿Conoce la página web de la biblioteca de la Universidad Panamericana Guadalajara?

- Sí (pase a la pregunta 7) No (pase a la pregunta 8)

7. ¿Qué servicios de la página web de biblioteca conoce o ha utilizado?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Cuenta de acceso a "Mi Biblioteca" | <input type="checkbox"/> Investigación UP |
| <input type="checkbox"/> El catálogo en línea | <input type="checkbox"/> Euromonitor |
| <input type="checkbox"/> El servicio informativo "Quid" | <input type="checkbox"/> Istmo en línea |
| <input type="checkbox"/> Las reseñas de libros | <input type="checkbox"/> Internet Securities en línea |
| <input type="checkbox"/> Diario Oficial de la Federación en línea | <input type="checkbox"/> Leyes en línea |
| <input type="checkbox"/> Ebsco | <input type="checkbox"/> Solicitud de libros en línea |
| <input type="checkbox"/> Bibliotecas virtuales | |

8. ¿Podría describir de que manera realiza sus búsquedas en biblioteca?

9. ¿Ha tenido noticias de los cursos que imparte la biblioteca?

- Sí (pase a la pregunta 10) No (pase a la pregunta 11)

10. ¿Ha asistido a alguno de ellos?

Sí, a cual: _____

11. ¿De que servicio le gustaría que existiera un curso organizado por biblioteca?

12. ¿Conoce al personal de biblioteca?

___ No ___ Si, ¿Qué puesto desempeña esta persona? _____

13. ¿Cómo califica la atención del personal de biblioteca?

___ Mal ___ Regular ___ Bien ___ Excelente

¿Por qué? _____

14. Cuándo solicita ayuda al personal de biblioteca ¿Siempre queda satisfecho?

___ Si ___ No, ¿Por qué? _____

15. En su opinión, ¿El personal de biblioteca está calificado para el puesto?

___ Si ___ No, ¿Por qué? _____

16. ¿Qué sugiere para la mejora en todos los aspectos de la biblioteca?

17. ¿Podría explicar en sus propias palabras que es para usted la biblioteca?

18. ¿Quisiera agregar algo más?

Gracias por su tiempo

ANEXO 4

Entrevista 5		
<p>P: Buenas tardes. Gracias por recibirme estos minutos. Te quiero hacer algunas preguntas eh... acerca de la biblioteca de la Universidad Panamericana. En primer lugar me gustaría preguntarte ¿qué es para ti la educación universitaria?</p>	<p>¿Educación Universitaria?</p>	
<p>R: Bueno para mí la educación universitaria es un proceso importante en la formación de un profesionista. Es eh, insisto un proceso de formación de un profesionista. Eh, entiendo como educación universitaria el momento previo en el que un alumno va a egresar a la vida profesional y tenemos la gran responsabilidad de formarlo en una serie de hábitos y en una serie de competencias profesionales que lo cualifican para ejercer de forma competitiva, de forma competente una profesión.</p>	<p>Proceso importante en formación de un profesionista. Momento previo a la incorporación profesional de un alumno. Formación de hábitos. Formación de competencias.</p>	
<p>P: Muchas gracias. Eh, otra pregunta, ¿cuál crees que sea el papel que desempeña el papel de una biblioteca en una institución educativa?</p>	<p>¿Papel de la Biblioteca?</p>	
<p>R: Me parece que... una institución educativa sin biblioteca no podría llamarse a sí misma una institución educativa considero que es un papel de apoyo y de soporte fundamental para las investigaciones que tanto profesores y alumnos van realizando y que van complementando el acervo eh, tanto personal como curricular que van redondeando justo esa formación que se pretende dar a cada uno de ellos.</p>	<p>Indispensable para ser institución educativa. Apoyo y soporte para investigaciones de alumnos y profesores.</p>	
<p>P: Muy bien. Normalmente, cuando tienes que hacer alguna investigación, ¿a qué lugares acudes como apoyo para recurrir a esta información?</p>	<p>¿Lugares de apoyo para investigación?</p>	
<p>R: Bueno normalmente suelo acudir a libros de texto por un lado. Por otro lado a, algunas tesis que por ahí existen, eh... en tercer lugar me apoyo en el Internet para hacer algunas búsquedas, y finalmente yo diría que a la experiencia de algunos colegas que muchas veces pueden ser de forma verbal o muchas veces están recogidas en una nota técnica que ellos mismos han elaborado.</p>	<p>Libros de texto. Tesis. Internet. Experiencia de colegas.</p>	
<p>P: Eh, y la siguiente pregunta va por el mismo, el mismo sentido. ¿Cuáles son tus estrategias o las acciones que llevas a cabo para seleccionar y buscar esta, esta información?</p>	<p>Estrategias Selección Información</p>	
<p>R: Bueno, lo que acostumbro hacer en el caso de los libros de texto es tomar como referencia la opinión de algunos expertos en la materia que son los primeros adoptantes de estos eh libros, que los han probado, que los han de alguna manera eh analizado y que a través de su sugerencia puede ser interesante para abordarlo. Por otro lado también eh me gusta de vez en cuando ser pionero en este asunto de descubrir algún buen libro, y</p>	<p>Tomar referencia de expertos para seleccionar textos. Ser pionero para descubrir buenos libros. Palabras claves en Internet. Traducir esta información a datos concretos. Relacionarse con investigadores.</p>	

<p>entonces en algunas ocasiones funciona, en algunas no tanto pero bueno esa es otra de las cuestiones que, que utilizo. Otra más es el tema de... pues justo a través del Internet poner alguna palabra clave en algún buscador que nos arroje un mar de información pero lo importante será entonces traducir esa información en datos concretos que nos ayuden para realizar la investigación que en su momento se esté, se esté haciendo ¿no? Y finalmente alguna otra estrategia pues es relacionarme con las personas que están en el medio específico de la investigación que en su momento estamos llevando a cabo para obtener más datos, hacerles algunas preguntas, y con esas preguntas ir descubriendo algunas otras pistas para encontrar lo que estamos buscando.</p>	---	
<p>P: Perfecto. Ah, una pregunta ya en concreto en el contexto de la Universidad. ¿Qué opinión te merece la biblioteca que tenemos actualmente?</p>	Opinión Biblioteca UP	
<p>R: Bueno no, la verdad me parece que es una biblioteca pobre en volúmenes, con algunos libros eh, muy viejos, que no están actualizados. Eh, pienso además que no sólo es el tema de los volúmenes sino que el espacio es muy reducido, no hay un área eh agradable para que los alumnos puedan recogerse un buen rato, leer, pensar sin que los estén distrayendo. Ciertamente solo hay un área pequeña de trabajo en equipo; pero no un área para estudio individual que es sumamente importante. Eh, por otro lado tengo entendido que hay una serie de apoyos que se pueden consultar a través de algunas computadoras, sin embargo pues eh, son mínimas las computadoras que se tienen en la biblioteca y además es como muy incómodo consultar ahí en biblioteca eh, es reducido el espacio, etc. Entonces como conclusión diría que la opinión que tengo es que le falta mucho todavía a nuestra biblioteca para ser una biblioteca digna de la Universidad Panamericana.</p>	<p>Pobre en volúmenes. Libros no actualizados. Espacio muy reducido. Mala distribución de áreas. Buena colección de recursos electrónicos. Pero pocas computadoras para utilizarlos. Falta mucho para que la biblioteca sea diga de la UP.</p>	
<p>P: Muy bien. ¿Tú crees que la biblioteca tenga alguna parte atractiva, o qué es lo que te parece atractivo de la biblioteca actualmente?</p>	¿Lo más atractivo de biblioteca?	
<p>R: Hombre, de entrada te diría que me parece una biblioteca ordenada y limpia por lo pronto. Yo creo que más limpia que ordenada pero eh, sobre todo es que es, se ve que hay cierto espíritu de la filosofía institucional sobre todo en la parte de pues cuidar detalles ¿no? que eso pues se hace con lo poco que tenemos y se ve que está puesto ahí en práctica. Eso es lo que me parece a mí atractivo; de ahí en más ah, tal vez la calidez de las personas que en la recepción nos atienden y hasta ahí.</p>	<p>Limpieza. Algo ordenada. Cuidado de los detalles. Calidez de la gente de recepción.</p>	
<p>P: Muy bien. En cuanto a los servicios que presta la biblioteca, ¿cuáles son los que utilizas más frecuentemente?</p>	¿Servicios que utiliza en biblioteca?	

<p>R: Bueno eh, en lo personal utilizo poco la biblioteca. Pero, los que más frecuente utilizo es eh, el consultar algún libro que ahí se tiene, alguna tesis que ahí se tiene y por otro lado me apoyo en algunas bases de datos que ustedes han pues eh, comprado y que se tienen a disposición justo a través del sistema de a biblioteca vía cómputo, vía electrónica ¿no? Eso es lo que normalmente utilizo.</p>	<p>La utilizo poco. Consulta de libros. Bases de datos.</p>	
<p>P: Muy bien ¿Qué servicios crees que haga falta implementar en la biblioteca para que sea más efectiva?</p>	<p>¿Servicios que hacen falta?</p>	
<p>R: Bueno yo, yo creería que, sería importante tener el apoyo de algunas personas que vayan orientando a los alumnos sobre todo para encontrar de forma más rápida los volúmenes que están buscando; ahora, no me refiero solo a encontrar el volumen específico sino a recomendar sobre algunos temas que eso lo veo un poco más complicado no, el decir está en tal stand bueno pues eso es relativamente sencillo, pero el que se tengan personas capacitadas para recomendar sobre una gran variedad de temas bueno pues eso creo que sería muy importante adicionar a la biblioteca y pues son cuates que no se exactamente en donde se encuentren, pero que serían muy valiosos y nos enriquecerían mucho.</p>	<p>Personal de apoyo experto para usuarios. Que puedan recomendar material sobre varios temas. No simples localizadores.</p>	
<p>P: Muy bien, muchas gracias. En tu opinión, ¿cuáles son las habilidades que debe tener un bibliotecario para que sea confiable y acudas a él?</p>	<p>¿Habilidades del bibliotecario?</p>	
<p>R: Bueno de entrada yo creería que debe ser un tipo con prestigio en el medio de los bibliotecarios, es decir, a mí me daría confianza darme cuenta que a nuestro bibliotecario lo consultan otros bibliotecarios por ejemplo. Eso me daría cierta confianza porque eh, ahora si que en el propio gremio de los bibliotecarios eh, pues hay cierto manejo de las cuestiones en donde si alguno destaca, bueno a mí me daría confianza en lo personal. En segundo lugar yo creería que debiera ser un tipo que lee mucho, un tipo que además escribe, publica lo que escribe y que eh, está muy actualizado sobre lo que está eh, publicando las diferentes editoriales y sobre las novedades que... están pues saliendo al mercado y que pueden ser de gran utilidad tanto para los profesores como para los alumnos en la realización de sus diferentes proyectos.</p>	<p>Bibliotecario con prestigio en el gremio. Que lea mucho. Que escriba y publique trabajos. Actualizado sobre lo que publican editoriales.</p>	
<p>P: Muchas gracias. ¿En que ocasiones recurre al personal de biblioteca en búsqueda de, de apoyo? Si es que acudes alguna vez.</p>	<p>¿Cuándo pide ayuda al bibliotecario?</p>	
<p>R: Bueno, normalmente cuando no está el libro en el lugar que eh debería estar ¿no? ese es un buen momento para acudir. Otro momento para acudir al apoyo de nuestros amigos de la biblioteca es cuando algún profesor demanda alguno de los servicios que se han esforzado por promover y que</p>	<p>Cuando no encuentro un libro. Para capacitar a un profesor en los servicios de biblioteca.</p>	

<p>pocas veces ellos responden a los cursos de capacitación que se tienen pero en algún momento les surge esa inquietud y entonces es cuando acudimos a ustedes para pedirles apoyo de que los capaciten un poco más, etc. Pues esos son los momentos en donde pienso que me ha tocado interactuar con la gente de la biblioteca.</p>		
<p>P: Perfecto. ¿Tú cómo percibes el apoyo del personal de biblioteca, al usuario?</p>	<p>¿Cómo percibe el servicio de bibliotecarios?</p>	
<p>R: Me parece un buen servicio, aunque... puede mejorar. Eh, sin embargo eh, digamos que en una calificación del uno al diez, yo les pondría un ocho.</p>	<p>Buen servicio. Puede mejorar.</p>	
<p>P: Ok. Cambiando un poco de tema, ¿me podrías decir en que ocasiones utilizas Internet y para qué fines?</p>	<p>¿Uso de Internet?</p>	
<p>R: Bueno de entrada, el don... cuando más utilizo Internet es para el asunto de los correos electrónicos no, o sea, el e-mail famoso es un asunto de todos los días y lo utilizo para comunicarme con las personas que me rodean en el ámbito profesional, se resuelven muchas cosas que antes se resolvían en una junta o por teléfono y ahora el mail es un medio muy interesante porque te queda todo aquello por escrito y no hay que yo dije, no dije, y pues es un medio muy interesante. Eso es cuando más utilizo el Internet. Ahora bien, entra... eh, este este digamos que estaría fuera de el, el www ¿no? Entonces, ¿cuándo utilizo el Wide World Web? Bueno, normalmente cuando necesito hacer alguna búsqueda como hace rato lo comentaba, sobre alguna cuestión que estoy preparando para impartir una clase o para escribir algún artículo para algún periódico, etc. me suelo apoyar justo en los buscadores que tiene Internet algunos de ellos en donde se puede encontrar información muy valiosa. Son los dos momentos cuando, donde, con los que interactúo con esta herramienta.</p>	<p>Correo electrónico. Búsqueda de información.</p>	
<p>P: Muy bien. ¿Me podrías mencionar cuáles son los buscadores que manejas, que conoces en el Internet?</p>	<p>¿Buscadores de Internet?</p>	
<p>R: Bueno mira conozco Ebsco eh, que no necesito glosar mucho porque tu lo conoces mejor que yo. Eh, me parece muy interesante. Eh... yo creería que de los, de los apoyos eh, más académicos o por lo menos en donde encuentro fuentes y así muy interesantes pues es este. Por otro lado me suelo apoyar en los más tradicionales que son en donde mis alumnos buscan y bueno, pues en el famoso google, altavista y algún otro que por ahí anda rondando ¿no?</p>	<p>Ebsco. Google. Altavista.</p>	
<p>P: Muy bien. Eh... además de los libros y de las revistas que tenemos aquí en la Universidad, ¿conoces algún otro medio de información académica especializada?</p>	<p>Además de impresos ¿Otro medio de información académica especializada?</p>	

<p>R: Si, los otra vez, los que ustedes han estado promoviendo. Tengo entendido que hay una serie de archivos o de material digital que no está físicamente en la biblioteca que se puede acceder un acervo impresionante de revistas y de journals que pues son, son interesantes para las investigaciones que se realizan. Concretamente cuales, bueno ya mencioné Ebsco, uno de ellos eh, y algunos otros que recientemente están promoviendo relacionados con cuestiones financieras y con cuestiones de marketing. No recuerdo el nombre de ellos.</p>	<p>Material digital de biblioteca. Ebsco. Otros que no recuerdo el nombre.</p>	
<p>P: Perfecto. Eh... ¿Tú tienes noticia de los cursos de desarrollo de habilidades informativas que imparte la biblioteca?</p>	<p>¿Sabe de los cursos de DHI?</p>	
<p>R: Si, me he enterado a través del mail donde ustedes han convocado a asistir a este tipo de cursos.</p>	<p>Si, por invitación de biblioteca.</p>	
<p>P: ¿Y qué opinión te merecen estos cursos, y si has acudido alguno de ellos?</p>	<p>¿Opinión de cursos DHI?</p>	
<p>R: Yo personalmente no he asistido a uno de los cursos, sin embargo algunos de mis profesores pocos, pero algunos de ellos han asistido y eh... han quedado muy bien impresionados del, del potencial que tienen estas fuentes de información.</p>	<p>Yo no he asistido. Me han dicho mis profesores que muy buenos.</p>	
<p>P: Muy bien. Además de estas bases de datos que tenemos contratadas y de las cuales imparten cursos, ¿qué te gustaría que se impartiera en curso organizado por la biblioteca?</p>	<p>¿Que le gustaría que se impartiera en los cursos de biblioteca?</p>	
<p>R: Bueno, realmente... en lo personal, eh... yo creería que con lo que está organizando es más que suficiente. Son pocos los que tenemos y poca la asistencia y poco el uso que se les da, entonces no me iría por abrir una gama impresionante de cursos sino por concretar cursos concretos con la asistencia de todos nosotros a lo que se tiene que insisto sé que es bastante valioso y nos puede ser de gran utilidad. Por ahí me iría sobre todo.</p>	<p>Con lo que hay es más que suficiente. Mejor concretar lo poco que tenemos y que esta subutilizado</p>	
<p>P: Perfecto. Por último, ¿qué sugieres para mejorar el servicio en nuestra biblioteca? Algún punto concreto que pudieras sugerir.</p>	<p>¿Sugerencia para mejorar servicio de biblioteca?</p>	
<p>R: Bueno de entrada pienso que al tener alumnos que son becarios y que entran en un proceso pues en donde al principio desconocen muchas cosas valdría la pena tener muy buenos cursos de capacitación e inducción para que una vez que a los alumnos y a los profesores les toque interactuar con ellos, ellos se presenten como todos unos expertos ¿no? No como soy becario y no se bien déjame preguntar, no no no. Justo porque eres becario, porque eres creativo, porque eres joven te tienes que preparar muy bien y aprovechar esta oportunidad que la Universidad te brinda para que tu te capacites y hagas las cosas muy bien de cara a los clientes que somos los usuarios pues nos des un servicio de primer nivel</p>	<p>Capacitar muy bien a los becarios al ingresar a biblioteca. Que sean unos expertos a los que alumnos y profesores acudan. Impulsar a becarios a prepararse par el puesto. Proyecto serio de ampliación de biblioteca. Con áreas bien delimitadas y específicas. Convertir la biblioteca en espacio donde invertir tiempo para la formación y no sólo para sacar una tarea.</p>	

<p>independientemente de que seas o no seas becario, esa es una parte ¿no? Por otro lado, eh... pienso que sería muy interesante que se pensara en un proyecto serio de ampliación de la biblioteca con espacios muy bien pensados para trabajo en equipo, para trabajo individual. Cuando digo muy bien pensados, me refiero a que no se vale tener una sala común de mesas en donde el trabajo se pretende dar en equipo, realmente no se presta para la discusión, no se puede hablar, o por lo menos no en voz alta, se interrumpe al que está al lado, el que pasó, el que no pasó. Entonces yo sugeriría algunos salones pequeños, salitas de juntas como las que se tienen por ejemplo en el IPADE México, en donde se puede hacer un muy buen trabajo en equipo, se consulta el libro, eh... que se pueda por ejemplo manipular una serie de volúmenes que son difíciles de sacar de la biblioteca, que sea fácil poderlos escanear en un momento dado. Digo fácil ¿no? porque esa es la parte importante. Eh... que se pueda de alguna manera eh, hacer de la biblioteca pues un, un espacio en donde el alumno eh acostumbre acudir no solamente para sacar adelante alguna tarea, sino porque encuentra en la biblioteca un espacio para pues eh, invertir tiempo, tiempo que muchas veces se desperdicia en cuestiones que no agregan valor a su formación y a su educación.</p>	<p>---</p>	
<p>P: Muy bien. Por último no se si quieras agregar alguna cosa más.</p>	<p>¿Quiere agregar algo más?</p>	
<p>R: Simplemente agradecerte que me hayas considerado para la entrevista que estás haciendo y darte, pues ahora si que todo el impulso para que lo que estas recogiendo de cada uno de los directores pues llegue a buen término que eso es lo que finalmente podrá redundar en beneficios para la institución. Muchas gracias.</p>	<p>Impulsarte para que la investigación redunde en beneficios para la institución.</p>	
<p>P: Gracias a ti.</p>	<p>---</p>	

