

Memorias de las XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía
Puerto Vallarta, Jalisco
Del 2 al 4 de mayo de 1994

Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C.
México, 1996

Indice

PALABRAS DE BIENVENIDA A LAS "XXV JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA" MTRO. JOSÉ OROZCO TENORIO

LAS JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA EN SUS BODAS DE PLATA. MTRA. ROSA MARÍA FERNÁNDEZ DE ZAMORA

Palabras pronunciadas por el señor Miguel Ángel Sánchez de Armas, en presentación del Licenciado José Carreño Carlon, Director General de Comunicación Social de la Presidencia de la República, en la Ceremonia Inagural de las XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Puerto Vallarta, Jalisco. 2 de Mayo de 1994.

Semblanza de Don Adolfo Rodríguez Gallardo, con motivo de su Designación como Socio Honorario de la Ambac. José Orozco Tenorio.

PALABRAS DE ACEPTACIÓN COMO SOCIO HONORARIO DE LA AMBAC Adolfo Rodríguez Gallardo.

LA MODERNIZACIÓN DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA MTRO. DANIEL MATTES DURRETT

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL COMERCIO EXTERIOR Lic. José Antonio Yañez de la Peña

IMPACTO DE LA IFLA EN LA PLANEACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LOS PAÍSES DEL TERCER MUNDO: UNA PERSPECTIVA LATINOAMERICANA Hugo Alberto Figueroa Alcántara Georgina Araceli Torres Vargas

SISTEMA ESTATAL DE DOCUMENTACIÓN Eliza Vázquez

HISTORIA CONCEPTUAL DE LA BIBLIOTERAPIA. Carlos Compton García-Fuentes

COLECCIÓN DE DIAPOSITIVAS EN ARTE Y SU BASE DE DATOS Cristina Sánchez de la Vara

SOBRE LA NECESIDAD DE UNIFORMAR LAS DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS BIBLIOTECOLÓGICOS EL CASO DE LOS ALUMNOS DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Noel Perea Reyes

"LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS" Alberto Marin López

LA FUNCIÓN DEL BIBLIOTECOLOGO EN EL RESCATE DE LOS TESTIMONIOS BIBLIOGRÁFICOS HISTÓRICOS DE NUESTRO PAÍS: SIGLOS XVI – XVIII Daniel Moreno Jiménez

LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DE LA UAEM: CONCEPTUALIZACIÓN Y PERSPECTIVAS. Luz del Carmen Beltran Cabrera, Merizanda M.C. Ramírez Aceves

"LA RELACIÓN ENTRE PSICOLOGÍA Y BIBLIOTECONOMÍA" Villalobos Bernal Ernesto Víctor Segura Martínez

EL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA A FINES DEL SIGLO XX Adolfo Rodríguez
Gallardo DGB/UNAM

EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y SUS IMPLICACIONES Lic. Aurelia Orozco Aguirre

BIBLIOTECAS Y TECNOLOGÍA: EL FIN Y LOS MEDIOS Irma Pellicer de Alcázar,
Rodolfo González Guzmán

LATIONARTE Dra. Elsa Barbarena Blasquez

DELIVERING QUALITY IN THOUGH TIMES. DRA. FRACOISE HEBERT

LAS BIBLIOTECAS DEL COLEGIO DE BACHILLERES DE TABASCO
Y LA MODERNIZACIÓN EDUCATIVA Lic. Porfirio Díaz Pérez

EXPECTATIVAS Y PROBLEMÁTICAS PARA CREAR UNA BASE DE DATOS DE TEXTO
COMPLETO CON INDIZACIÓN AUTOMATIZADA Charlotte Bronsoiler

REFLEXIONES SOBRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MÉXICO Lina Escalona Ríos Arturo
Fernández Romero.

FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS
AUTOMATIZADOS EN PC'S: ELEMENTOS A CONSIDERAR. Cecilia Culebra y Vives, Ana
Gabriela Docortua García

¿NUEVOS SERVICIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS? Gerardo Sánchez Ambriz, Rosa
Guadalupe Valdez Olguin ,Jessica A. Paz Arancibia

LITERACI, LIBRARIES & ECONOMY Dr Gill Burrington

TRANSFERENCIA DE REGISTROS DE LAS BASES CDMARC
BIBLIOGRAPHIC Y BIBLIOFILE A FORMATO MARC-DGB Alejandro Ramírez,
Carlos García, Issac Vivas, Patricia de la Rosa Valgañón, María de los Ángeles Ramos Díaz

REFLEXIONES SOBRE EL USUARIO MARGINADO Roberto A. Gordillo

RELATORIA GENERAL DE LAS XXV JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMÍA

PALABRAS DE BIENVENIDA A LAS "XXV JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA"

MTRO. JOSÉ OROZCO TENORIO

Durante 1994 la AMBAC está cumpliendo 40 años de trabajos interrumpidos y 25 de organizar las Jornadas. Por lo que vemos, tenemos mucho que celebrar. Empecemos por agradecer - con un aplauso - a todos los Presidentes y Socios que de una u otra manera han hecho posible que hoy - en Puerto Vallarta - estemos reunidos.

La Asociación pretende "el mejoramiento profesional de sus socios, así como el promover y fomentar las bibliotecas", y las Jornadas el de propiciar un medio por el cual los bibliotecarios del país puedan intercambiar experiencias y enterarse de los avances del quehacer cotidiano.

Estamos seguros que la Biblioteconomía de hace 40 años es muy diferente a la de hoy, sin embargo lo que predomina es el deseo profesional de impulsar tanto las bibliotecas como el desarrollo de los bibliotecarios. Nuestra profesión - como todas aquellas no tradiciones tiene un algo de quijotesco. No cabe duda que tenemos que hacer una gran labor de difusión y concientización al respecto.

Resulta entendible que todo país tiene prioridades. Así, la salud, vivienda, empleo, estabilidad social y política, seguridad, son prioritarias, entre otras. Podemos comprender que en un contexto de tal naturaleza - el libro, las revistas, las bibliotecas, pasan a un segundo término. Sin embargo, ante un mundo en donde predominan luchas de competitividad, de apertura de mercados, de integración, de conformación de bloques, es cuando aun con mayor razón se justifica considerar a la información como valor. Entre nosotros, sobra hablar de mayores justificaciones. Pero lo que si podemos hablar es de la unidad. Hoy más que antes - y sobretodo con los acontecimientos de enero a la fecha - es cuando este término recobra sentido. Es un hecho de que somos un grupo pequeño; si bien es cierto de que está creciendo rápidamente, de todas manera somos pocos. En una población de 87 millones de habitantes, el agrupar a 500 socios resulta una proporción que no figura y máxime si consideramos que llevamos 40 años de haber empezado. Ante estos números globales. Todos debemos comprometernos a generar un efecto reproductor de nuestra profesión.

Recientemente apareció en los medios masivos de comunicación que se acaba de alcanzar la cifra de 5000 bibliotecas públicas inauguradas. Si hacemos algunas simples operaciones aritméticas, resultaría fácil determinar la proporción por habitante.

En todo proceso de modernización y de integración del país al "primer mundo" tenemos mucho que hacer. Pero para ello es preciso que estemos organizados y unidos. Es indudable que tenemos una gran tarea en el proceso.

Francamente 6 programas de licenciatura y 2 de maestría sobre la especialidad, en el país, son pocos. Requerimos esfuerzos de calidad y cantidad. Pero lo que es más importante tenemos que reforzar los trabajos de concientización sobre el valor de la profesión. Por favor, no nos equivoquemos; no hay que convencernos a nosotros mismos, sino hay que salir, tocar puertas y difundir las tareas.

Puerto Vallarta tiene un significado. El hecho de que estemos aquí no es casualidad. Indica la madurez para poder combinar el trabajo y el esparcimiento. Refleja, asimismo, la autonomía de la Asociación para operar e, implica, un trasfondo de cordialidad en los trabajos y no nada más restringido al ámbito de las Jornadas. En fin, es un despegue para la Asociación haga mucho más.

La existencia de una Asociación profesional debe estar sustentada en el respeto para aceptar la disidencia, así como para reconocer los logros. Expresamos nuestro deseo para que este marco se desarrollen las actividades de las Jornadas.

Hay muchísimas personas y organizaciones nacionales, y extranjeras, privadas y públicas que han hecho posible que hoy estemos aquí. A reserva de que en la clausura se les agradezca expresamente, de todas maneras reciban este reconocimiento.

Queridos Bibliotecarios, sean Ustedes bienvenidos y gracias por acompañarnos. Hagamos entre todos estas Jornadas un verdadero foro de trabajo para conocer, difundir e intercambiar diferentes técnicas. A nombre de los organizadores, expreso el deseo de que la reunión cumpla con sus expectativas.

LAS JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA EN SUS BODAS DE PLATA

MTRA. ROSA MARÍA FERNÁNDEZ DE ZAMORA

En todos los momentos de nuestra vida gustamos de celebrar los aniversarios. De esta manera festejamos nuestro cumpleaños, los aniversarios de boda, del ejercicio de una profesión, de la fundación de una institución, de una ciudad, de la independencia de un país y así podríamos seguir enumerando otras muchas ocasiones de celebración. Generalmente aunamos a la alegría de la celebración, que afortunadamente amenizamos todavía con "Las mañanitas" y no con canciones extranjeras, una reflexión sobre la trayectoria de lo que festejamos, dónde nacimos, de dónde venimos, qué hemos hecho, quiénes somos.

Esa legítima necesidad humana de celebración de algo que nos identifica la tenemos ahora en las bodas de plata de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.

Los aniversarios están cargados de significados y no todos son iguales: Sin saber porqué, a algunos de ellos se les ha bautizado con el nombre de un metal o piedra preciosa: de plata 25 años, de oro 50 años, de diamante 75 años.

Celebramos ahora las "bodas de plata" de las Jornadas, es decir las 25 ocasiones, en 38 años, en que convocados por AMBAC se han reunido los bibliotecarios mexicanos para dialogar y reflexionar sobre las actividades bibliotecarias y de información.

La palabra boda viene del godo "vidan", que significa enlazarse, casarse. A su vez, la plata con su brillo y su blancura es el metal más precioso después del oro. Las antiguas leyendas surgidas de una necesidad religiosa dicen que la plata se formó en el interior de la tierra por el influjo de la luna y por lo tanto es un regalo de la luna a la tierra como el oro lo es del sol.

Las Jornadas son el regalo, el presente que la AMBAC ha dado a la comunidad bibliotecaria mexicana durante 38 años de enlace, con un gran esfuerzo, como lo requiere también el trabajo artístico de los artesanos de la plata para convertirla en joyas, monedas u objetos. Las Jornadas requieren también mucha dedicación, imaginación y esfuerzo de los "artesanos" que las organizan y las hacen posibles.

Pero la plata no sólo tiene un uso artístico, digamos poético, en la joyería y objetos que tanto apreciamos para adornar nuestra vida diaria, tiene además un uso para el desarrollo tecnológico de muy alto valor. Así también nuestra profesión tiene su aspecto poético y su aspecto técnico que se combinan para enriquecer nuestras actividades y a la comunidad que servimos. De esta dualidad podemos encontrar testimonios en las Memorias de las Jornadas que la AMBAC ha organizado.

Este año no solamente celebramos las bodas de plata de las Jornadas, también se cumplen 70 años de haberse iniciado las actividades asociativas en México al crearse la Asociación de Bibliotecarios Mexicanos el 8 de marzo de 1924, por un grupo de bibliotecarios encabezado por don Juan B. Iguíniz y del cual también formaron parte las ilustres bibliotecarios Juana Manrique de Lara y María Teresa Chávez Campomanes, igualmente se cumplen 40 años de haberse constituido la Asociación mexicana de Bibliotecarios, el 16 de junio de 1954. La comisión que se propuso restablecer la asociación estaba formada por varios miembros de aquella primera asociación que había desaparecido en 1933, entre otros don Juan B. Iguíniz, don Tobías Chávez, Rafael Carrasco Puente, Roberto Ramos y Francisco Xavier Rojas.

El primer presidente de la AMBAC fue don Tobías Chávez, jefe de la Biblioteca Central de la UNAM durante varios años. La segunda presidencia, 1956-1958, recayó en la maestra María Teresa Chávez, directora de la Biblioteca de México después de José Vasconcelos. Esos dos años fueron de gran trascendencia para el desarrollo de la Asociación: se formularon y aprobaron los primeros estatutos y el primer reglamento, se publicó el Boletín y se celebraron las primeras Jornadas denominadas Primeras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Biografía y Canje. En estas actividades esenciales colaboraron bibliotecarios ilustres que aún siguen trabajando con gran dedicación, Roberto Gordillo y Pedro Zamora. Ambos fueron presidentes y son ahora socios honorarios de esta Asociación.

Las primeras Jornadas se llevaron a cabo del 2 al 7 de diciembre de 1956 en la ciudad de México, bajo los auspicios de la Secretaría de Educación Pública y la Universidad Nacional Autónoma de México. La inauguración tuvo lugar en la sala Manuel M. Ponce del Palacio de Bellas Artes y las sesiones fueron en la Biblioteca de México y otras bibliotecas de la ciudad. Se registró una asistencia de 323 personas.

La comisión organizadora de estas Jornadas estuvo formada por el Dr. Armando Sandoval, don Tobías Chávez, la maestra María Teresa Chávez, María Luisa Ocampo, Roberto Gordillo, Emma Beristáin y Jovita T. de Zubaran. El Dr. Armando Sandoval, director del Centro de Documentación Científica y Técnica de México, sin duda el principal promotor de la organización de las primeras Jornadas, manifestó en aquel entonces que en América Latina se observaba un fenómeno interesante iniciando en 1949, "de una saludable agitación" que llevaba a los bibliotecarios a unirse en seminarios, conferencias, congresos y jornadas, señalando a la UNESCO como la impulsora de esa inquietud.

Las segundas Jornadas se celebraron en la ciudad de San Luis Potosí del 12 al 15 de abril de 1959, las terceras del 5 al 8 de diciembre de 1960 en la ciudad de México y las cuartas del 5 al 8 de mayo de 1965 en Xalapa, Veracruz. Estas fueron las cuatro Jornadas organizadas en los primeros once años de la Asociación, periodo en que contó con un registro legal. La mesa directiva 1964 - 1965, encabezada por Roberto Gordillo se abocó a la tarea de convertirla en asociación civil, obteniendo su personalidad jurídica en noviembre de 1965.

A partir de ese año se han organizado 21 Jornadas más en diferentes ciudades de la República para promover el mejoramiento de los servicios bibliotecarios en todo el país. Al respecto, en 1983 don Rafael Montejo y Aguiñaga, director de Bibliotecas de la Universidad de San Luis Potosí durante largo tiempo, reconoció que "esos primeros pasos fueron duros, y más cuando la mayoría de los rectores no comprendían la importancia de las bibliotecas...A pesar de todo, la trashumancia de las Jornadas ora en una ciudad del interior, ora en otra, dejó huella, y lo comprueban los hechos".

Las Jornadas tienen un valor primordial en el desarrollo bibliotecario mexicano, su trayectoria muestra la evolución de las actividades bibliotecarias en México, las preocupaciones y los problemas que en las diferentes épocas se ha enfrentado y las Memorias son su testimonio. En 38 años se ha realizado en diferentes lugares del país, pero aún falta que AMBAC esté presente con sus Jornadas en la mitad de los estados de la República. Así, se ha celebrado seis en el Distrito Federal, dos en San Luis Potosí, dos en Mérida, dos en Guadalajara y las restantes en diferentes ciudades (Jalapa, Guanajuato, Queretaro, Monterrey, Hermosillo, Zacatecas, Tlaxcala, Pachuca, Puebla, Villahermosa, Saltillo, Tuxtla Gutiérrez y Puerto Vallarta) Han sido auspiciadas en 17 ocasiones por universidades, seis por gobiernos estatales y dos por otros organismos. El costo de inscripción en 38 años ha variado de \$10 pesos (aprox. 1 dl.) a 300 nuevos pesos (aprox. 100 dls.) Las Jornadas más concurridas han sido las de Guadalajara (1977) con 439 asistentes, México, D.F., (1980) con 438, Tlaxcala (1984) con 396, Saltillo (1989) con 394, Merida (1978) con 344 y México, D.F. (1956) con 323. Nueve Jornadas han seleccionado un tema específico para el desarrollo de las ponencias y en 16 la temática han sido libre.

En la mayoría de las jornadas se han montado exposiciones que han dado a conocer las novelas bibliográficas, documentales, electrónicas, técnicas, de mobiliario, equipo y todo tipo de avances relacionados con el quehacer bibliotecario y de información. Igualmente se organiza y se disfrutan actividades sociales y culturales que propician esa relación y esa comunicación entre los asistentes que tanto enriquecen nuestra vida profesional y personal.

Organizar unas Jornadas cuesta mucho tiempo y esfuerzo de la mesa directiva en turno y de la Comisión de Juntas, Conferencias y Congresos; se puede afirmar que un 80% del tiempo que cada mesa y cada comisión dedica a la Asociación es dirigido a las Jornadas, por esta razón, Alvaro Quijano en su informe de

actividades como presidente cuestionó si todo este esfuerzo está actuando en beneficio de la comunidad bibliotecaria, y si debe ser así, si guarda un adecuado balance con los insumos requeridos y sus costos.

Estoy convencida de que los esfuerzos han valido la pena, porque las Jornadas Constituyen el hilo secreto que cruza la historia bibliotecaria mexicanas, la memoria de ese sueño del quehacer bibliotecario que desea trascender en este México que tiene el privilegio de haber contado con la primera biblioteca establecida en el continente americano. En el tiempo en que se han desarrollado estas 25 Jornadas, el torno de nuestra profesión han cambiado mucho, pero su esencia que es la transmisión del conocimiento es inmutable.

Cambian la tecnología, los formatos, los medios, los tiempos, todo en busca de mejores servicios, pero no su fundamento. Es necesario reconocer que los nuevos formatos de información que ahora se usan en las bibliotecas con su esplendidez como rápido medio para recuperar información, no tiene el encanto de los libros, el esplendor que tienen los impresos, su colorido, su trascendencia, su calidez; en este sentido se está perdiendo poesía en el quehacer bibliotecario.

Finalmente, creo que las Jornadas deben seguir siendo el testimonio del desarrollo de nuestro quehacer bibliotecario, que es necesario continuar con esta tradición, con este sueño de trascendencia y que las nuevas generaciones la conservan y la enriquezcan deseando que no sean sustituidas por la frialdad de las teleconferencias que impiden el cálido intercambio personal y las relaciones humanas. Que los bibliotecarios, igual que los artesanos de la plata, usen su imaginación para hacer de su actividad una obra de arte que ayude a lograr que nuestro país exista una sociedad más justa, más digna y más humana.

Palabras pronunciadas por el señor Miguel Ángel Sánchez de Armas, en presentación del Licenciado José Carreño Carlon, Director General de Comunicación Social de la Presidencia de la República, en la Ceremonia Inagural de las XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Puerto Vallarta, Jalisco. 2 de Mayo de 1994.

Ing. Rodolfo González Macías, presidente municipal de P.V.
Mtro. José Orozco Tenorio, Presidente de AMBAC

Señoras y señores bibliotecarios de piases hermanos y de México, amigos todos.
"En una calle de Barcelona estrecha y sin sol, no hace mucho vivía uno de esos hombres que Hoffman desenterraba de sus sueños.

"Era Giacomo el librero.

"Oh, qué feliz era ese hombre, feliz sentado entre todos esos libros, paseando la vista sobre las letras doradas, las páginas gastadas sobre el pergamino deslustrado; amaba la ciencia como un ciego ama la luz.

"!No!, no era la ciencia lo que amaba, era su forma y su expresión; amaba el libro porque era libro, amaba su olor, su forma, su título. Lo que amaba de su manuscrito era su ilegible fecha antigua, la letra gótica, peculiar y misteriosa, los pesados dorados que llenan su dibujo; eran las páginas cubiertas de polvo, polvo cuyo perfume suave y tierno aspiraba con deleite. Era la feliz palabra, Finis, rodeada por dos cupidos, impresa sobre una cinta, apoyada sobre una fuente, grabada sobre una tumba o reposando en una canasta entre rosas, manzanas doradas y azules ramilletes.

"Esta pasión lo había absorbido completamente. Comía muy poco, ya no dormía, pero soñaba noches y días enteros como su idea fija: los libros.

"Soñaba con todo lo que debía tener de divino, de sublime y hermoso una Biblioteca Real, y soñaba con hacerse de una tan grande como la de un rey. !Cómo respiraba a sus anchas, qué altivo y poderoso era, una vez que sumergía su vista en las inmensas galerías donde sus ojos se perdían entre libros! ¿Alzaba la cabeza? !libros! ¿La bajada? !Libros! !A la derecha, a la izquierda, nuevamente libros! Señoras y señores:

Estamos reunidos hoy aquí gente que ama a los libros. Entonces, para ambientarme, me permití recordar para compartir con ustedes, unos fragmento del cuento " Bibliomanía" de Gustave Flauvert, publicado en 1837....sin ilusiones personales.

Estando en una situación similar a la que yo me encuentro ahora, Umberto Eco afirmó que conviene empezar, como en una ceremonia religiosa, por la lectura del Libro, con mayúscula, a fin de poner el espíritu en disposición.

Cumplido, pues, el rito, sólo se me ocurriría preguntarles, señores directores, señores bibliotecarios, si, en el momento más íntimo y solitario de su noche -- como quería Rilke los poetas -- se plantean ustedes la interrogante de vivir o no dedicados a su profesión. Ustedes, los depositarios de los conocimientos atesorados por la humanidad durante más de cinco mil años.

Jorge Luis Borges, quien imaginó todas las posibles combinaciones de contenidos para su "Biblioteca de Babel", asimilaba a ésta con el Universo. Quizá, en todo

caso, lo que sí podemos afirmar con certeza es que las bibliotecas son lugares mágicos, no muertos, sino vivos, llenos de historia y de historias, de aventuras, de ciencia, de filosofía...es decir, son el depósito del genio humano universal.

No me lo tomarían a mal, entonces si les digo que tienen un trabajo envidiable.

Como bien saben ustedes, sin bibliotecas la sociedad se anquilosaría; son ustedes y las bibliotecas esenciales para la vida intelectual de la comunidad.

Lo son por muchas razones:

Porque conservan el conocimiento, pero sobre todo porque lo hacen accesible al usuario; porque son lugares lúdicos, que proporcionan el placer de la lectura, a pesar de los estereotipos; porque son depósitos y centros de transmisión de información, el elemento esencial de interacción de la sociedad de nuestros días.

En un medio internacional cambiante; en una compleja realidad actual, de las culturas múltiples que se mezclan y entrecruzan, la transmisión de datos ha cobrado un papel relevante; lo que a su vez la han impulsado a tener un desarrollo quizá nunca imaginado, de manera que los sistemas informativos son cada vez más rápidos, más eficientes y más precisos.

¿Y qué sentido tiene ese manejo de la información?

Ustedes lo saben: acorta distancias en tiempo y espacio; es un recurso estratégico para la modernización; documenta y refuerza la toma de decisiones; derriba las barreras ideológicas; actualiza y universaliza las relaciones entre individuos y entre sociedades.

La aparición de la informática, el uso de los satélites, el fax, el modem, el microfilme, los superconductores, los sistemas ópticos y la tecnología celular en general, nos llevan a la siguiente pregunta, considerando este objetivo fundamental de allegar al usuario información oportuna y suficiente:

¿Tiene algún sentido la biblioteca hoy, cuando en un pequeño disco es posible almacenar varias enciclopedias?

Creo, por supuesto, al igual que ustedes, que la respuesta es obvia, y que sólo se trata de aplicar nuevas tecnologías al concepto, como por lo demás ha venido sucediendo a lo largo de varios milenios, en los que, de la simple acumulación de papiros o rollos de piel pintados y guardados en arcones, se llegó, al día de hoy, a la posibilidad de recoger y almacenar millones de registros bibliográficos por medio de los CD-ROM y banco de datos.

Ello supone, entonces, la necesidad por parte de la Biblioteconomía de actualizarse permanentemente. No sólo de apoyar, pongamos por caso, el desarrollo de las técnicas de reproducción de libros; innovar los sistemas de adquisición, ordenación, catalogación, clasificación, conservación y transmisión de datos; construcción y distribución arquitectónicas especializadas, sino, y fundamentalmente, en cuanto a instrumento público de cultura, adecuar las bibliotecas a las necesidades de los lectores o usuarios de información que son determinantes en el rumbo que esta disciplina siga adelante.

México es un país rico en información. A través de Europa recibimos parte de la sabiduría del mundo antiguo: de Oriente, de Grecia y de Roma, del trabajo paciente de los monjes compiladores de la Edad Media, del espíritu innovador del Renacimiento y de la reforma, subidos en el revolucionario invento de la imprenta, y de la mirada nueva de la ilustración.

Además, existieron en estas tierras importantes acervos documentales prehispánicos, casi destruidos por el conquistador. Después, de Fray Alonso de la Veracruz, quien en 1536 fundó la primera biblioteca de México con el sentido que le damos hoy, pasando por la primera biblioteca pública de la Nueva España, creada por la Universidad de México en 1762, llegamos al día presente

Poseemos, como país, cientos de incunables; miles de impresos novohispanos de los siglos XVI al XIX; la Biblioteca Nacional, el archivo más valioso de la inteligencia mexicana; una red nacional de bibliotecas públicas que garantiza que ninguna población del país donde exista una escuela secundaria carezca de ellas. En total, entre éstas, las bibliotecas escolares, las especializadas, las de educación superior y las hemerotecas, México cuenta con unos diez mil recintos donde se facilita el acceso a los ciudadanos a la cultura, al pensamiento, a la lectura, es decir, a la información.

En ella, decía, es rico nuestro país. Y, sin embargo, aún pobre en la preservación y registro de la misma.

México está entrando aceleradamente a la modernidad. No podemos permitir que el acceso a la información sea un obstáculo para su plena inserción en el mundo del siglo XXI.

Mientras que en los países industrializados el problema es bajar los costos del acceso a la información, nosotros, junto con la mayoría de las naciones de Latinoamérica, estamos preocupados por localizarla y procesarla.

Por ello, es imprescindible organizar mejor la integración, el mantenimiento y la actualización de las colecciones bibliográficas y bancos de datos de la Red Nacional de Bibliotecas; acelerar los procesos de tipificación, evaluación y selección del material documental destinado a integrar o renovar los acervos; desarrollar mejores programas de fomento a la lectura entre la población; intensificar el nuevo concepto de la biblioteca como un lugar abierto y accesible, que puede resolverse problemas concretos de información; integrar, en un solo propósito de trabajo, el quehacer de las bibliotecas, archivos, hemerotecas y centros de documentación, ya que manejan una sola materia prima y satisfacen a un mismo usuario. Finalmente, buscar y propiciar la cooperación bibliotecaria institucional con otros países, predicando con el ejemplo.

Por cierto que esto no sería nuevo, ya que la comunidad bibliotecaria nacional se ha visto favorecida con la participación de colegas extranjeros, como es claro en la reunión que hoy inicia. Es esta ocasión, en que festejamos el vigésimo quinto aniversario de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, se cuenta con la destacada presencia de los presidentes de la Asociación de bibliotecarios de Canadá, Estados Unidos e Inglaterra, quienes enriquecerán con sus intervenciones este encuentro.

Amigos bibliotecarios:

México hoy vive momentos excepcionales y determinantes para su futuro.

En 1988, el gobierno de la República emitió la Ley General de Bibliotecas, la cual regula los elementos que sustentan la prestación de los servicios bibliotecarios como responsabilidad prioritaria del Estado, con la participación indispensable de la propia comunidad.

Esta regularización está emparentada con el derecho a la información, garantía constitucional cuya actualidad es innegable, dado que su ejercicio está íntimamente ligado al proceso democrático de nuestro país. Más aún, sin la garantía de ese derecho esencial, no se puede concebir un avance real en la democracia.

Con ello les estoy diciendo, ni más ni menos, que al proveer la información necesaria para la sociedad pueda enterarse, analizar y evaluar la realidad nacional, y así participar más responsablemente, el bibliotecario está jugando un papel fundamental en la construcción y preservación de nuestra democracia.

Quiero congratularme, finalmente, de que para fortuna nuestra Ray Bradbury haya errado -- como sólo yerran los genios -- en su vaticinio sobre el destino de los libros en una sociedad futura, y de que hasta hoy siga vigente la concepción de Sven Birkerts: "Los libros no son solamente objetos para alcanzar un fin: son el símbolo y la encarnación de la vida del espíritu".

Dicho lo cual, y siendo las... horas del día dos de mayo de 1994, y con la honrosa representación del licenciado José Carreño Carlon, director general de Comunicación Social de la presidencia de la República, me es muy grato declarar inauguradas las Vigésimo Quintas Jornadas Mexicanas de Bibliotecnomía.
Gracias a todos ustedes.

Semblanza de Don Adolfo Rodríguez Gallardo, con motivo de su Designación como Socio Honorario de la Ambac.

José Orozco Tenorio.

Cómo presentar a alguien que ya es ampliamente conocido en la especialidad? Cómo realizar una semblanza sin caer solamente en elogios a la persona? Realmente cuando Don Adolfo me solicitó hacer su presentación me puso un dilema porque además en dos-tres cuartillas se tiene que reseñar años de dedicación, de lucha, de trabajo, de defensa de ideas y principios profesionales y personales. No es tarea fácil. Mi intención estriba en establecer la trayectoria de nuestro nuevo socio honorario pero más bien dirigida a las nuevas generaciones como ejemplo de un profesional que se ha caracterizado por la entrega a la AMBAC.

José Adolfo es originario de Piedras Negras, Coah. (de aquí la explicación de los folklóricos paliacates que usa) aunque a una muy temprana edad su familia radicó en D.F., donde concluyó su licenciatura en Historia, en la UNAM; posteriormente cursó la maestría en la misma especialidad en el Colegio de México y, años después, obtuvo la maestría en Bibliotecología, en la Univ. de Texas, en Austin.

Muy pronto empezó su actividad docente, tanto a nivel licenciatura como maestría, que comprende la Universidad Veracruzana, Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, de la Escuela Nacional Preparatoria; en el ITAM; ENBA; Colegio de Bibliotecología de la UNAM; Univ. Autónoma de Nuevo León; Univ. de Guanajuato y muchas otras instituciones universitarias en donde ha colaborado impartiendo seminarios y cursos cortos.

Como parte de su trayectoria, en el ejercicio de la profesión está el haberse desempeñado como Director de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM; Coordinador de Información Técnica y Documentación del Servicio Nacional de Adiestramiento Rápido de Mano de Obra en la Industria (ARMO); Subdirector y Director de la ENBA; Director General de Bibliotecas de la SEP; Director Fundador del CUIB, de la UNAM; Director General de Bibliotecas de la UNAM. En este último y actual cargo, Don Adolfo ha originado una simbiosis muy inusual porque cuando se habla de la DGB no se sabe si se está refiriendo a Adolfo Rodríguez Gallardo o bien, si se habla de él no se sabe si se está haciendo referencia a la DGB.

Sus actividades como ponente, moderador, relator, organizador, de seminarios, congresos y conferencias es también vasta, tanto en el ámbito nacional como internacional. Además -naturalmente- de México, su presencia ha dejado huella en Inglaterra, Suecia, Noruega, Puerto Rico, E.U., Colombia, Bélgica, Suiza, Checoslovaquia, Alemania, Costa Rica, Canadá y Chile. Sus contribuciones han quedado plasmadas en numerosos libros, artículos, memorias, notas técnicas y editoriales.

Su papel como asesor e impulsor e de los sistemas bibliotecarios ocupa un lugar predominante de su labor profesional. Es normal que figure en Comisiones y Congresos Consultivos y que sus sugerencias se llevan a la práctica.

Sin duda, su designación como investigador nacional, representa ya un reconocimiento a su experiencia y capacidad.

Sus contribuciones en las Asociaciones Profesionales no solo se restringen al ámbito nacional, sino que han trascendido las fronteras. Además de ser miembro de la ALA, ha ejercido un papel activo en la Federación Internacional de Documentación (FID) y en la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (IFLA), de la que es miembro del Comité Permanente. En cuanto a nuestra Asociación -que hoy le agradece sus aportaciones- ha sido miembro del Consejo Técnico, Presidente de diversas Comisiones, Vice-Presidente y- de 1981 a 1983 Presidente. Específicamente, su trabajo se ha destacado en la normatividad de la AMBAC, en la que él ha puesto especial interés. Cuando se le habla de la AMBAC, no duda en colaborar con la misma. Su misma proyección internacional ha permitido que donde vaya, la Asociación se difunda y tenga presencia.

Hace poco más de 20 años conocí a Don Adolfo en un edificio que se parecía al Castillo de Herman Monters, localizado en la Ave. de los Insurgentes en la Ciudad de México. Tengo presente que en las penumbras y olores extraños de ese edificio que ya no existe, apareció su figura que me extendió su mano y que rápidamente me ofreció impartir cursos e invitó a una reunión ordinaria de la AMBAC. No perdía oportunidad para reclutar profesores ni socios. La comunidad bibliotecaria del país le debe mucho y está comprometida con él. Como pequeña contraprestación por sus amplios servicios, ahora, queremos retribuirle mediante este breve reconocimiento. A nombre de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, hago entrega a José Adolfo Rodríguez Gallardo de este Diploma que lo designa como Socio Honorario.

PALABRAS DE ACEPTACIÓN COMO SOCIO HONORARIO DE LA AMBAC

Adolfo Rodríguez Gallardo.

En primer término deseo agradecer a la AMBAC, a su Consejo Técnico, a la Comisión de Honor y Justicia por la enorme distinción que me conceden al designarse como socio honorario de la AMBAC.

Este reconocimiento me promete con nuestra Asociación y con la profesión a seguir trabajando con mayor entusiasmo por lo que he estado luchando durante los 27 años de mi vida profesional.

He sido muy afortunado al poder dedicarme a la bibliotecología, disciplina que me ha permitido desarrollarme, personal y profesionalmente. He tenido el privilegio de contar con amigos, colegas, colaboradores, alumnos y jefes, de los cuales he aprendido, tanto profesionalmente, como de su calidad humana. Con todos ellos estoy en deuda.

Mi vida profesional me ha dado grandes satisfacciones; como por ejemplo, tuve la oportunidad de estudiar en la Universidad de Texas, con una beca que me concedió la UNAM, ahí disfruté el contacto de grandes profesores entre los que destaco a Robert Douglass y a Nettiee Lee Benson, de ellos aprendí el rigor en el trabajo y la generosidad humana, y me beneficié de los recursos bibliotecarios de esa Universidad.

Al incorporarme a México en todas las instituciones en donde he podido desarrollar mis actividades, me brindaron la oportunidad de aprender y platicar nuevas cosas. La Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, ARMO, la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, la Dirección General de Bibliotecas y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM.

De cada una de ellas tengo un especial recuerdo, porque cada una de ellas representó un reto diferente. La vida está llena de retos y a cada uno debemos responder de forma diferente, cada uno es una invitación a usar nuestra imaginación y nuestros conocimientos para afrontar las características de nuestras necesidades.

En la vida profesional me he dedicado, por una parte, a fortalecer la disciplina, a enriquecer esos conocimientos que son los que nos definen como bibliotecario, fomentar su esencia porque esto es algo a lo cual no podemos escapar.

Otro aspecto que me ha interesado es la búsqueda de nuevas teorías, de estudiar y encontrar formas nuevas de enriquecer a la bibliotecología, pues creo que un campo del conocimiento que no se renueva constantemente, que no reflexiona sobre sus fines y objetivos, que no trata de encontrar nuevos caminos es una disciplina que está condenada a su desaparición, y sinceramente no creo que sea el caso de la bibliotecología.

Al mismo tiempo hemos podido incorporar nuevas tecnologías a la labor bibliotecaria, el uso de estas modernas tecnologías son esenciales para el mejor cumplimiento de nuestra actividad, son instrumentos los cuales debemos utilizar adecuadamente, puesto que su incorporación al trabajo bibliotecario nos permite prestar servicios de manera más eficiente, sin perder la identidad de bibliotecario y sin convertir a la máquina en un fetiche que nos resolverá todo.

En la enseñanza, he intentado que mis alumnos reciban no solamente información sobre el curso, sino enseñarles a dudar de lo que parece evidente y no lo es, a formarse como profesionales creativos que parten de lo existente para encontrar nuevas respuestas a sus dudas, que busquen nuevas alternativas de solución.

Igualmente me he esforzado por que los profesionales de la bibliotecología sean reconocidos como académicos en las instituciones de enseñanza superior e investigación.

A la AMBAC y a otras asociaciones he intentado dedicarles el mayor tiempo posible, además, he procurado propiciar la participación de jóvenes, pues estoy convencido que en ellas debe de haber una movilidad importante que permita la incorporación de nuevos y jóvenes bibliotecarios.

En un momento como éstos, es necesario reflexionar y reconocer que son muchas las personas a quienes debo gratitud por su ayuda para realizar mis actividades. La bibliografía de un hombre no se inicia con su nacimiento, ni termina con su muerte, antes están los padres que me legaron una serie de principios y valores, que fueron ellos los que su con impulso y cariño sembraron las bases sobre las cuales podemos sostenernos; a mi familia que siempre me ha apoyado y en quién siempre he encontrado el cariño y estímulo que impulsa mi trabajo debo agradecerle infinitamente su comprensión y apoyo, sus consejos y su crítica, a Carmen su indeclinable estímulo y a mis hijos espero legarles lo que me transmitieron mis padres. A mis amigos, en quién siempre he encontrado el soporte necesario, la crítica bien intencionada y el juicio sincero; a mis colegas con quienes he compartido los éxitos y los fracasos, y quienes me han brindado su colaboración desinteresada. A mis Jefes que han sido generosos en el apoyo y comprensión a mis inquietudes; a los trabajadores que han laborado conmigo y que han hecho que lo realizado fuera posible. A todas esas personas, y posiblemente a otros más, como mis adversarios los que han obligado con sus posturas ha que lo hecho fuera ejecutado con gran cuidado y reflexión.

En todas estas acciones he intentado poner el mayor esfuerzo y dedicación, todas ellas las he disfrutado enormemente, he intentado buscar lo positivo y olvidarme de lo negativo, he tratado de no encontrar lo malo o deficiente que amargue mis actividades, sino localizar lo satisfactorio y positivo que sirva como un motor para realizar más y mejores actividades. Del éxito o el fracaso no me corresponde a mí hacer la evaluación, sino a ustedes y a los bibliotecarios del futuro.

Estoy consciente que he cometido errores, pero creo firmemente como Melchor Ocampo, que los únicos que no se equivocan son los que no hacen nada. Creo que muchas veces la diferencia con otros colegas es que ellos no se han atrevido a hacer las cosas, no han sido capaces de imaginar y soñar nuevos caminos, y lo que nos distingue de aquellos es que nosotros nos comprometimos y lo hicimos. Siempre es más fácil criticar que hacer.

Mucho de lo logrado es el producto de que nos atrevimos a imaginar y soñar nuevas cosas y nuevos caminos. Creo que una recomendación a los jóvenes es que se atrevan a imaginar nuevas soluciones, si somos capaces de imaginar y soñar, somos capaces de hacerlo, si no tenemos la imaginación ni el arrojo para imaginar nuevas cosas, estamos condenados a repetir una y mil veces y de tanto hacerlo, sin renovar nada, terminaremos por desgastar la actividad bibliotecaria.

Los invito a todos a tener el coraje de especular, de imaginar, de soñar, de inventar, de creer que hay nuevos caminos dentro de la profesión bibliotecaria, que lo que hacemos y lo que daremos de la bibliotecología son tan sólo un punto de arranque y que tenemos un amplio camino, lleno de retos y de posibilidades y que solamente los que decidan explorar ese camino serán los que enriquezcan la profesión, los demás están destinados a repetir una y mil veces las rutinas bibliotecarias.

LA MODERNIZACIÓN DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

MTRO. DANIEL MATTES DURRETT
Universidad Anáhuac

RESUMEN

Actualmente, la biblioteca enfrenta una crisis al confrontar la necesidad de implementar nuevas tecnologías. Sin embargo, ésta no es la primera vez en su historia que ha tenido que enfrentar cambios trascendentales.

Se analiza el caso de la modernización de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac. Antes de poder implementar las nuevas tecnologías, fue necesario llevar a cabo una serie de cambios para crear una infraestructura que permitiera realizar cambios más trascendentales. Posteriormente, se instaló una red local en la Biblioteca, se inicio el servicio de consulta automatizada utilizando bases de datos en disco compacto (CD-ROM) y se automatizaron una serie de actividades con el sistema "Dynix". Finalmente, se empezó una campaña para promover la Biblioteca, ya que se detectó que muchos usuarios no conocían los cambios que se habían llevado a cabo para poder proporcionarles un mejor servicio.

En conclusión: (1) La modernización de la biblioteca es un proceso continuo; (2) Los pasos requeridos para modernizar una biblioteca dependen de la situación real de cada biblioteca; (3) Es indispensable que el desarrollo de la biblioteca se base en un plan; (4) Las nuevas tecnologías deben implementarse con base a las necesidades detectadas; (5) Únicamente si el personal está integrado con los objetivos de la biblioteca será posible alcanzarlos; (6) Es primordial informar a la Comunidad Universitaria sobre los servicios y recursos proporcionados por la biblioteca y (7) Retomar la parte original del sentido de la biblioteca, enriqueciéndola con las nuevas tecnologías.

INTRODUCCIÓN

Mi tema de esta mañana es la modernización de una biblioteca universitaria. Por un lado, me gustaría analizar brevemente con ustedes el significado de la modernización dentro del contexto de una biblioteca universitaria. Por otro lado, quisiera hablar sobre nuestra experiencia en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac de la Ciudad de México.

Generalmente, cuando hablamos de la modernización nos referimos a la implementación de nuevas tecnologías. Se tiende a creer que por primera vez en

la historia de la biblioteca ésta enfrenta un cambio fundamental en su misión y funcionamiento.

Sin embargo, no todo es como parece al verlo a la ligera Michael Freeman, en su artículo “Pluma, tinta, teclas y fichas: algunas reflexiones sobre la tecnología bibliotecaria”, describe en una forma elocuente la crisis que enfrentó la biblioteca al final del siglo XX y a principios del actual cuando los bibliotecarios enfrentaron la decisión de seguir utilizando el catálogo en forma de libro o cambiar al nuevo catálogo fichero.¹ Poco después, dice Freeman, surgió otra controversia: Seguir elaborando fichas bibliográficas a mano o prepararlas en máquina de escribir.² Considero que desde siempre las bibliotecas han tenido que aceptar cambios en tecnología, por ejemplo, el cambio de tablillas de arcilla a papiro o pergamino, así como en los diferentes sistemas de clasificación. Al igual que estos cambios, uno fácilmente puede mencionar muchos más, desde los más trascendentales hasta los más elementales.

Sin embargo; no dejo de reconocer que hay una diferencia importante en la magnitud de los cambios que enfrenta actualmente la biblioteca en relación con los de otras épocas.

Richard de Gennaro, en su artículo “Cambiano de velocidad: tecnología de la información y biblioteca académica”, comenta que “El reto para los bibliotecarios... es doble: 1. automatizar sus catálogos públicos y sus operaciones internas y ampliar la capacidad de tratar con grandes cantidades de información en una variedad de nuevas formas electrónicas 2. seguir fortaleciéndose y preparándose para el crecimiento de sus acervos y servicios tradicionales”.³

Hablando de las nuevas tecnologías que se tienen que incorporar en la biblioteca académica, William Potter detalla las siguientes: 1. Catálogos en línea; 2. Conectividad ; 3. Utilerías bibliográficas, como OCLC; 4. Estaciones de trabajo; Hipertexto; 6. Sistemas expertos; 7. La publicación electrónica y 8. CD-ROM y disco láser.⁴

Considerando que aunque sea indispensable aprovechar de estas nuevas tecnologías, De Gennaro tiene mucha razón en dar una importancia semejante al fortalecimiento de acervos y servicios tradicionales. Como comenta en el artículo

¹ Michael Stuart Freeman, “Pen, Ink, Keys and Cards: Some Reflections on Library Technology”, *College and Research Libraries*. (July 1993), 330-332.

² *Ibid.* P. 332-333.

³ Richard De Gennaro, “Cambiano la velocidad: Tecnología de la información y biblioteca académica”. En sus *Bibliotecas. la tecnología y el mercado de la información*. (México: Grupo Editorial Iberoamericano, 1993), 113

⁴ William Gray Potter, “Insurmountable Opportunities: Advanced Technology and the Academic Library”, En *Academic Libraries: Research Perspectives*, eds. Mary Jo Lynch y Arthur Young. (Chicago: American Library Association, 1990), 166-167

ya citado, “Las colecciones de manuscritos, revistas y libros tradicionales de las bibliotecas son y seguirán siendo su apoyo principal...”⁵

Con el tiempo que me resta, no es posible tratar ni brevemente todas las tecnologías mencionadas por Potter, sin embargo, quisiera mencionar por lo menos el impacto presentado por algunas de ellas en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac, así como, otros desarrollos que podemos esperar en el futuro próximo.

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC

Hace tres años, la Biblioteca de la Universidad Anáhuac se encontraba en una situación parecida a la que aún siguen viviendo muchas bibliotecas. En ella, el usuario no conocía la Biblioteca en sí, ya que había un sistema de estantería cerrada. El servicio de consulta consistía básicamente en indicar al usuario el lugar en donde se ubicaba el catálogo público. Los pocos bibliotecólogos se dedicaban principalmente a actividades administrativas.

Cada tipo de material tenía su propio sistema de clasificación. Se hacía un esfuerzo mínimo para informarles a los usuarios sobre los recursos y servicios proporcionados por la Biblioteca. Por consiguiente, la afluencia a la misma era mínima y su imagen era bastante negativa.

En el contexto de esta Biblioteca, al igual que en otras, para modernizarla no era suficiente implementar únicamente el uso de nuevas tecnologías.

Por ello, quisiera brevemente mencionar algunas de las estrategias que se han utilizado para crear una Biblioteca que pudiera cumplir con las necesidades de su Comunidad Universitaria. Muchas de ellas no son especialmente novedosas ni demuestran una gran creatividad de nuestra parte. Cabe enfatizar que en ningún momento pretendo darles una receta que se pueda utilizar para mejorar cualquier biblioteca. Cada biblioteca tiene su propia historia y problemas que requieren de soluciones dirigidas a estos problemas específicos.

Para preparar nuestra Biblioteca a los cambios más importantes que se han realizado durante el último año y medio, puedo enunciar las siguientes actividades:

1. Se elaboró un plan detallado del futuro desarrollo de la Biblioteca tomando en cuenta las recomendaciones de las autoridades, el facultado, el alumnado y el personal de la misma. Se mantuvo informada a la Comunidad Universitaria sobre los avances alcanzados por la implementación de este plan, principalmente por medio de reuniones y de reportes escritos.

2. Como un primer paso definitivo para mejorar la Biblioteca, se tomó una serie de medidas que fueron relativamente sencillas de llevar a cabo, como las siguientes:

⁵ De Gennaro, “Cambiando de velocidad”, 118.

- a. Se reubicó el catálogo a una área de mayor afluencia en donde un bibliotecólogo pudiera brindar una asesoría más completa a los usuarios.
- b. Se dio inicio a la actualización de la colección de obras de consulta con el fin de proporcionar a los bibliotecólogos las herramientas básicas para poder brindar un servicio auténtico de consulta.
- c. Se reubicó el material que no se consultaba a la Sala de Lectura con el objeto de estimular la utilización de éste y comenzar a orientar a los usuarios en el funcionamiento del servicio de estantería abierta.
- d. Se unificó la clasificación de libros, videos y tesis utilizando el sistema LC y se aplicaron las Reglas de Catalogación Angloamericanas 2a. ed. para la descripción catalográfica de los diferentes tipos de material.
- e. Se formó un fondo de reserva para cumplir con la gran demanda de ciertos títulos, y se pudo enriquecer el acervo mediante la adquisición de más títulos distintos.

3. El implementar en nuestra Biblioteca un sistema de estantería abierta fue tal vez la primera manifestación pública de que ésta ya no era igual que antes, lo que significó que la Biblioteca se estaba mejorando y que existía un interés de parte de nosotros para facilitar el acceso a la información y de ofrecer material de apoyo para las tareas escolares y proyectos de investigación. No sería mucha exageración decir que al realizar este cambio muchos usuarios se fijaron por primera vez en la Biblioteca. Como consecuencia, durante el primer mes de este servicio el número de préstamos se vio incrementado 5 veces.

4. Como parte del plan para mejorar la infraestructura de la Biblioteca y de permitir la realización de cambios más fundamentales, se propuso a las autoridades una reestructuración de la misma en la cual se recomendó la contratación de más personal profesional y la ampliación del horario laboral. Cabe mencionar que, originalmente menos del 10% del personal era profesional, pero ahora el 40 % del personal consiste en profesionales, lo que ha permitido un aumento importante en la productividad y calidad de los servicios que se proporcionan. Además, se ha podido brindar nuevos servicios a los usuarios.

Al parecer hasta este momento no he mencionado nada acerca de la modernización y ustedes se estarán preguntando. “¿Cuándo hablará sobre la modernización?”. Sin embargo, es importante entender que todos estos cambios representan los primeros pasos a la modernización de la Biblioteca en cuestión.

A su vez, éstos permitieron la implementación de las nuevas tecnologías, aspectos que se toman muchas veces como sinónimos de la modernización. Aunado a lo anterior, específicamente el paso siguiente en la modernización de la Biblioteca incluyó la realización de las actividades siguientes:

1. Se instaló una red local en la Biblioteca usando Novel Netware. Inicialmente esta red se formó con una microcomputadora Hewlett Packard 386 como servidor con 9 PCs 286 como terminales. Actualmente la red cuenta con un servidor y otras 31 PCs. Se está por cambiar el servidor por una máquina con mayor capacidad de memoria y velocidad.

2. Al contar con 2 lectores de disco compacto, se adquirieron 6 bases de datos en CD-ROM para fomentar el uso del material hemerográfico. Este ha sido un proyecto prioritario, ya que como comúnmente pasa en las bibliotecas académicas, se invierte más en publicaciones periódicas que en monografías. Sin embargo, la consulta del material hemerográfico era mínimo. Mientras se van adquiriendo bases de datos de diferentes áreas, aumenta cada vez más el número de usuarios que solicitan este servicio y por consiguiente, la consulta del material hemerográfico aumenta cada mes. Consideramos que antes de terminar este semestre se contará con 18 bases de datos en CD-ROM. Se pretende dar acceso a dichas bases de datos mediante el catálogo en línea. Este logro está de acuerdo con lo que previó Hildreth cuando habló del catálogo en línea como algo más que el catálogo tradicional disponible en otro medio.⁶

3. Se instaló el sistema integral para automatizar bibliotecas, "Dynix", en una minicomputadora Hewlett Packard 9000. Esta medida concuerda con la decisión de la mayoría de bibliotecas de tamaño pequeño o mediano para comprar sistemas comerciales con una funcionalidad garantizada en vez de tomar el riesgo de diseñar un sistema que tal vez no funcione como se espera, una tendencia que confirma lo expuesto por Shaw y Culkin.⁷ En una serie de pasos se han ido liberando los diferentes módulos del sistema. Actualmente se están utilizando los módulos de Catalogación, Circulación, Catálogo en Línea y Adquisiciones. Próximamente se liberarán los módulos de Publicaciones Periódicas y Media. A mediano plazo se adquirirán otros módulos del sistema que respondan a nuestras necesidades. Era importante para nosotros que los usuarios supieran que se estaba automatizando la Biblioteca. Según nuestros cálculos, la captura de los datos bibliográficos correspondientes a nuestro acervo 62,000 volúmenes se realizaría en un período de un año y medio. Esto representaba una demora inaceptable para brindar un mejor servicio a los usuarios. Por lo mismo, se decidió confiar el proyecto de conversión retrospectiva a una empresa privada, la cual lo concluyó en un período de 4 meses. Al recibir, instalar y depurar nuestra base de datos, se libera el módulo de Catálogo en Línea para la consulta de los usuarios. La respuesta fue positiva inmediatamente, a tal grado que ya casi no se consulta

⁶ Charles R. Hildreth, "Online Public Access Catalogs", En *Annual Review of Information Science and Technology*, 20, ed. Martha E. Williams. (Amsterdam: Elsevier, 1985), 243-245.

⁷ Ward Shaw y Patricia B. Culkin, "Systems that Inform: Emerging Trends in Library Automation and Network Development", En *Annual Review of Information Science and Technology*, 22, ed. Martha E. Williams. (Amsterdam: Elsevier, 1987), 268.

el fichero. Esto comprueba la conclusión de Hildreth de que el catálogo en línea siempre cuenta con mayor aceptación por parte de los usuarios.⁸

Aprovecho de la aceptación de la automatización por parte de los usuarios, se inició una campaña de propaganda y promoción de los demás servicios y recursos de la Biblioteca. Dicha campaña cuenta con los elementos siguientes:

1. La inclusión de artículos sobre la Biblioteca en boletines y revistas publicados por la Universidad.
2. La elaboración y distribución de un boletín mensual de la propia Biblioteca, el cual incluye artículos sobre los nuevos recursos y servicios que ésta proporciona, escritos en un estilo asimilable para el usuario, así como diferentes boletines de nuevas adquisiciones de monografías, tesis y revistas.
3. La elaboración de un catálogo actualizado del material audiovisual de la Biblioteca.
4. Al inicio del semestre, se proporcionan visitas guiadas a los alumnos de nuevo ingreso.
5. Se imparten pláticas a los usuarios para orientarlos en la utilidad y el manejo de las bases de datos en CD-ROM.
6. Se llevan a cabo reuniones del Comité de Biblioteca integrado por representantes de todas las Escuelas, con la finalidad de garantizar la comunicación acerca de los proyectos y planes por implementar.
7. Se mantiene una comunicación estrecha con los Directores de Escuela para informarles acerca del acontecer en la Biblioteca y garantizar la retroalimentación.

CONCLUSIONES

Para dar término con esta presentación, me gustaría exhortarlos a reflexionar sobre los siguientes aspectos:

1. La modernización de la biblioteca es un proceso continuó que siempre ha existido y seguirá existiendo mientras haya bibliotecas. Nosotros como bibliotecólogos tenemos una responsabilidad moral con nuestros usuarios de que este proceso se haga manifiesto.
2. La definición de “Modernización” depende del momento histórico que vivimos y la situación real de la biblioteca en la cual nos encontramos.

⁸ Hildreth, “Online Public Access Catalogs”, 272.

3. El desarrollo de la biblioteca debe basarse en un plan, el cual se formula de acuerdo a la retroalimentación proporcionada por parte de la Comunidad Universitaria, sin dejar fuera la participación del personal de la biblioteca.
4. Las nuevas tecnologías deben implementarse con base a las necesidades detectadas. Para lo cual, el usuario y el personal tiene que familiarizarse con el uso de estas tecnologías.
5. La base de todo lo que se hace en la biblioteca es su personal. Si el personal no está integrado con los objetivos de la biblioteca o no tiene una vocación de servicio, la biblioteca no los logrará por más que invierta en su modernización.
6. Si no se informa a la Comunidad Universitaria acerca de la esencia de la biblioteca, los usuarios no la captarán. Es por esto que somos nosotros los que tenemos que difundirla y promoverla en beneficio de nuestros usuarios al satisfacer sus necesidades de información. Es decir, retomar la parte original del sentido de la biblioteca, enriqueciéndola con las nuevas tecnologías.

Gracias por su atención.

BIBLIOGRAFIA

De Gennaro, Richard, "Cambiando de velocidad: Tecnología de la información y biblioteca académica". En: Bibliotecas, la tecnología y el mercado de la información. México: Grupo Editorial Iberoamericana, 1993. p. 111-122.

Freeman, Michael Stuart. "Pen, Ink, Keys and Cards: Some Reflections on Library Technology". College and Research Libraries (July 1993): 328-335.

Hildreth, Charles R. "Online Public Access Catalogs". En: Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 20. Martha E. Williams, ed. Amsterdam: Elsevier, 1985. p. 233-285.

Potter, William Gray. "Insurmountable Opportunities: Advanced Technology and the Academic Library". En: Academic Libraries: Research Perspectives. Mary Jo Lynch y Arthur Young, eds. Chicago: American Library Association, 1990. p. 165-191.

Shaw, Ward y Calkin, Patricia B. "Systems that Inform: Emerging Trends in Library Automation and Network Development". Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 22. Martha E. Williams, ed. Amsterdam: Elsevier, 1987. p. 265-292.

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE SERVICIOS AL COMERCIO EXTERIOR

Lic. José Antonio Yañez de la Peña

Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.
Dirección General Adjunta de

Promoción

Centro de Servicios al Comercio

Exterior

Dirección de Servicios de Información

RESUMEN

El trabajo presenta una breve introducción al Banco Nacional de Comercio Exterior, su estructura general y sus servicios. Proporciona los antecedentes de creación de uno de los desarrollos más importantes en materia de servicios de información y apoyo al comercio exterior.

Se centra en la enumeración de los servicios de información que resultan el eje principal sobre el cual se sustenta el Centro de Servicios al Comercio Exterior, describiendo, los sistemas diseñados para, y por el Banco.

Se dan a conocer las principales estadísticas de servicios e información general de los fondos bibliográficos y documentales con que se cuenta.

INTRODUCCIÓN

El Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT), es la institución del gobierno federal mexicano responsable del fomento y el desarrollo de las exportaciones no petroleras y la inversión extranjera.

Para ello Bancomext, apoya a la comunidad empresarial con servicios financieros y de extensión bancario. Fundado en 1937, el Banco realiza la mayor parte de sus operaciones por medio de la infraestructura del sistema financiero, contribuyendo así a cubrir las necesidades de la cadena productiva de exportación.

Su Consejo Directivo, está presidido por el Secretario de Hacienda y Crédito Público y el Secretario de Comercio y Fomento Industrial, integrándolo además, representantes del más alto nivel del sector público, de la banca y del sector privado industrial y comercial del país.

De esta forma, las actividades de Bancomext, se llevan a cabo en estrecha coordinación con los agentes que participan en el comercio exterior de México. El Banco proporciona de manera integral un conjunto de servicios para facilitar operaciones de comercio exterior de inversión. Estos son:

- * Crédito a corto, mediano y largo plazos para exportar productos y servicios no petroleros.

- * Financiamiento integral para desarrollar proyectos de inversión que incrementen la oferta exportable.

- * Participación temporal y minoritaria en el capital de empresas vinculadas al comercio exterior.

- * Garantías a corto, mediano y largo plazos, para cubrir el riesgo de falta de pago en operaciones de exportación.

- * Aavales para facilitar a otros intermediarios financieros y empresas, la obtención de recursos financieros en el mercado nacional e internacional.

- * Extensionismo bancario por medio de servicios de información, capacitación y asesoría en materia financiera y comercial para facilitar el intercambio y la inversión extranjera.

Los servicios que se ofrecen apoyan a: intermediarios financieros bancarios y no bancarios, empresas productoras, empresas comercializadoras, proveedores de exportadores, empresas interesadas en llevar a cabo alianzas estratégicas con empresas extranjeras.

Sus fuentes de recursos son: su capital, la captación de recursos en el extranjero y los generados por su propia operación.

En México, los servicios del banco se ofrecen a los intermediarios financieros y a las empresas por medio de su oficina matriz, ubicada en la Ciudad de México y 37 oficinas localizadas en el territorio nacional. En el extranjero, el Banco cuenta con una red de 28 oficinas de representación comercial y financiera, ubicadas en 20 países, que constituyen mercados estratégicos para México.

La estructura organizacional del Banco está constituida por un director general, seis directores generales adjuntos, de ellos dependen directores ejecutivos, y a éstos les reportan directores de área. Las direcciones de área están compuestas por gerencias y subgerencias que son la mínima agrupación organizacional.

Establecida en la alta dirección, se encuentra la dirección general adjunta de promoción, a la cual le asisten tres direcciones ejecutivas que son: la dirección ejecutiva de oferta exportable, responsable de identificar a los exportadores mexicanos, detectar los fabricantes y productores con potencial exportador y

coordinar los Proyectos - Producto - Región - Mercado, cuyo objetivo es propiciar la formación de exportadores dirigidos para abordar un mercado meta específico.

En ese mismo nivel se encuentra la dirección ejecutiva de promoción externa, que se responsabiliza de captar las demandas de productos mexicanos en el extranjero, captar los intereses extranjeros por invertir en México y promover la oferta exportable mexicana, tomando en cuenta los nichos de mercado identificados en el país o región a la que atiende cada Consejería Comercial.

Finalmente, la Dirección Ejecutiva del Centro de Servicios al Comercio Exterior que es la responsable de proporcionar información, asesoría y capacitación a la comunidad de comercio exterior nacional y del extranjero, con la finalidad de promover las exportaciones de México.

Por lo que respecta al marco conceptual, el CSCEX, tiene su origen primero en un estudio de mercado ordenado por el Banco y realizado por Infotec, cuyo objetivo era conocer las necesidades de información que tenían los empresarios del país, así como para conocer cuales eran los servicios y recursos necesarios para satisfacer las demandas captadas en esa oportunidad, 1989.

Por el lado jurídico, el arranque se realiza en febrero de 1991, en el Programa de los Cien Días de Promoción a las Exportaciones, el cual fue desarrollado en el seno de la Comisión Mixta para la Promoción de las Exportaciones, COMPEX, con objeto de simplificar y promover la labor comercial de las empresas mexicanas que participan a nivel internacional.

La COMPEX, cuenta con la participación de los organismos del sector público y privado de los involucrados en las actividades de comercio internacional, en el programa en cuestión se menciona en el punto 24, específicamente que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial SECOFI y el Banco Nacional de Comercio Exterior BANCOMEXT, crearían un Centro de Servicios en Comercio Exterior, mismo que se tenía visualizado y proyectado por el Banco.

EL CENTRO DE SERVICIOS AL COMERCIO EXTERIOR (CSCEX)

El CSCEX, inició sus operaciones a finales de 1991, y fue inaugurado oficialmente en octubre de 1992. Con ello se consolidó la prestación de los servicios de información, asesoría y capacitación que la SECOFI y BANCOMEXT, otorgaban a la comunidad de comercio exterior. Al concentrarse las fuentes de información y asistencia profesional en un solo organismo especialmente constituido y equipado, con sistemas de cómputo y comunicaciones para brindar un servicio eficiente y oportuno de cobertura nacional.

La sede del CSCEX, en México es en el Banco Nacional de Comercio Exterior, sin embargo vale la pena mencionar, que la red Bancomext, se extiende a ocho direcciones regionales y 27 direcciones estatales, mismas que ofrecen algunos de los servicios que se otorgan en el Distrito Federal. Además cuenta con el soporte

de información de las 28 Consejerías Comerciales, situadas en diversos países al rededor del mundo.

Su estructura interna se dividen en: tres direcciones de área (información, asesoría y capacitación), mismas que a su vez se dividen en tres gerencias cada una, que responden a funciones específicas. El número de plazas totales es de 74.

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN EL CSCEX

La misión de la Dirección de Servicios de Información es: Atender las necesidades de información de la comunidad de comercio exterior de manera suficiente y oportuna.

Servicios de Información, se divide en las gerencias de: Recursos Informativos (biblioteca, hemeroteca y sus servicios de apoyo), Orientación (canalización e información de los servicios del banco en su conjunto) y Soporte Informático (apoyo en esta materia para todo el Centro). La gerencia de Recursos Informativos a su vez se subdivide en dos subgerencias, servicios de información comercial y procesos técnicos.

Entre las principales funciones que tiene se encuentran: Administración de los recursos financieros, materiales y humanos destinados a la dirección, diseño y desarrollo de los servicios y las colecciones biblio-hemerográficas y documentales del CSCEX, incluyendo sus repeticiones en el interior de la República. Establecimiento de la normalización y procedimientos para el otorgamiento de los servicios de información.

En 1993 se toma el compromiso de replantear los esquemas de selección y adquisición de dotar de acervos básicos a las Direcciones Regionales, Direcciones Estatales y Consejerías Comerciales. Desde el D.F. se adquirieron los materiales y se remitieron a cada una de estas oficinas.

Para meditar el impacto financiero que tuvo el desarrollo de colecciones incluyendo el de México les informamos que la partida presupuestal para la adquisición de materiales de acervos ascendió a 1.7 millones de nuevos pesos. El ejercicio de la partida estuvo basado en una cuidadosa selección de fuentes a las cuales se recurría contestando las preguntas más frecuentes, estas que se tomaron de las bitácoras del Servicio Pregunta - Respuesta.

En cuanto a los planes 1994, las colecciones y el equipamiento a nivel nacional, recientemente se terminó el diagnóstico de todos los CSCEX. Tanto a nivel regional (ocho casos), como a nivel estatal (27), ostentan el compromiso de otorgar los servicios de información para el empresario. En el citado estudio se presentó la clasificación de los CSCEX, en tres tipos, que corresponden a los parámetros de: Número de Empresas, Producto interno bruto y Cantidad de preguntas formuladas al servicio pregunta - respuesta. La tipificación permite

establecer los acervos básicos, los especializados, así como la prioridad con la que se deben atender cada uno de los casos de manera programática.

La Dirección a través de sus áreas ofrece los siguientes servicios:

- * Atención personalizada en la consulta de fuentes de información en comercio exterior, tanto impresas, como en medios magnéticos y ópticos.

- * Servicio Pregunta/Respuesta de auxilio al empresario del interior de la república, por medio de correo electrónico y fax, a través de las direcciones estatales y las direcciones regionales, al igual que las consejerías comerciales.

- * Obtención de documentos.

- * Préstamo de materiales en sala, oficinas e interbibliotecario.

- * Consulta de materiales en soportes no tradicionales (discos compactos de datos, videos, discos magnéticos y microfichas).

- * Asesoría en el Tratado de Libre Comercio de América del Norte.

- * Orientación en los servicios del banco.

- * Asistencia técnica en la instalación, manejo y conexión de sistemas de información comercial que usa y desarrolla el banco.

- * Consulta a bases de datos, residentes y en línea, nacionales y extranjeras.

- * Difusión de oportunidades comerciales para productos mexicanos.

CIFRAS RELEVANTES TOMADAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CSCEX.

SERVICIO	ENE - DIC 1992
ENE - DIC 1993	
Atención en Sala (totales) 10,194	7,106
Empresarios 3,163	2,457
Sector Público, Usuarios Internos, otros 3,499	2,789
Estudiantes 3,532	1,860
Preguntas contestadas Serv. 6,303*	6,726
Pregunta/Respuesta	
Llamadas atendidas por Expot - Fax 23,907	**
Orientación es servicios del Banco 1,584	2,065
*El cobro en los servicios explica la baja en la cifra	
**El servicio inició en marzo de 1993	

Fuente: reportes internos del CSCEX

RECURSOS INFORMATIVOS

La colección bibliográfica y documental del CSCEX, tiene cerca de 13,000 volúmenes, de materiales especializados en las áreas de comercio exterior, legislación aduanera, normas y procedimientos de empaque, embalaje, aspectos relacionados con el transporte, directorios de importadores de otros países y temas afines.

Su acervo hemerográfico concentra 630 títulos de revistas especializadas en los tópicos de mercados especializados, tanto nacionales como internacionales, teniendo un respaldo retrospectivo en un buen número de ellas, de tres a cinco años de acumulación.

Se mantienen suscripciones a 15 títulos de bases de datos en disco compacto y se tiene acceso a las bases de datos que ofrece SECOFI y algunas bases de manera individual como Dun & Brandstreet, OEA -Sice, etc..

Se desarrolla una colección de videos que actualmente son menos de medio centenar, pero responden a temas específicos de: desarrollo de productos para la exportación, organismos dedicados a la promoción de estas actividades alrededor del mundo, sectores que han logrado incidir en los mercados internacionales con diversas estrategias, etc.

Entre los sistemas de información automatizada que el Banco ha desarrollado se encuentran:

* Export - Data ; Base de datos en línea que permite acceder a: oportunidades comerciales que, para productos mexicanos se detectan y captan en el extranjero, directorio de ferias comerciales internacionales, calendario de misiones de compradores que vienen a México, programación de misiones comerciales de México hacia el exterior, directorio de exportadores mexicanos y directorio de importadores calificados internacionales y el acceso al catálogo público del acervo. Frecuencia de actualización Diaria.

* Export - Fax ; Sistema automatizado que permite obtener desde su fax: listado y descripción de los servicios financieros de BANCOMEXT, estadísticas generales agregadas de comercio exterior, oportunidades comerciales que, para productos mexicanos se detectan y captan en el extranjero, directorio de ferias comerciales internacionales, calendario de misiones de compradores y exportadores, información de los servicios de Centro de Servicios al Comercio Exterior, entre otros. Frecuencia de la actualización Mensual.

* Bancomext Trade Directory ; Base de datos monousuario, disponible en diskettes y en versión en español en ambiente Windows y Clipper, que permite acceder a información de cada una de las 5,279 empresas que han mantenido actividad exportadora en los últimos dos años, productos que ofrecen, mercados a los que exportan, insumos requeridos y sectores a los que atienden, permite localizar la información por nombre de producto, clave de la fracción arancelaria con la que se clasifica la mercancía, destino de las exportaciones, datos de 591 empresas de consultoría, directorios de servicios relacionados con las actividades comerciales internacionales y además permite tener acceso a la información macroeconómica general de cada entidad federativa de nuestro país. Frecuencia de actualización anual.

Sistemas de información en los que Bancomext participa con otras instituciones:

* SIC - M (Sistema de Información Comercial de México) ; Base de datos monousuario, disponible en diskettes, desarrollada por la SECOFI, que permite conocer la información estadística por fracción arancelaria de las importaciones y exportaciones de nuestro país, de los últimos cuatro años. Frecuencia de actualización mensual.

* SIC - MEX (Sistema de Información Comercial de México) ; Base de datos monousuario, accesible por consulta personal en el CSCEX, desarrollada

por la SECOFI, que permite conocer la información estadística por: fracción arancelaria de las importaciones y exportaciones de nuestro país, en desglose por entidad federativa, por aduana y con reportes agregados por principales productos y/o fracciones de 1988 a la fecha. Frecuencia de actualización mensual.

* SINPEX (Sistema de Promoción Externa) Base de datos en línea en la que participan: SECOFI, Nacional Financiera, Consejo Mexicano de Inversión y Bancomext sobre la plataforma tecnológica y la red de oficinas del Banco, que permite conocer la información de: intereses extranjeros por invertir en México, demandas nacionales de inversión extranjera, productos mexicanos para exportación y oportunidades comerciales internacionales para productos mexicanos, en su núcleo básico, adicionalmente se dispone de otras 11 bases de datos que proporcionan información de apoyo, tales como: directorio comercial de México. Tratado de Libre Comercio de América del Norte, SIC-M, directorio de servicios de apoyo al comercio exterior, etc.. Frecuencia de actualización diaria.

CONCLUSIONES

1. En Bancomext se realizan esfuerzos importantes e inversiones para desarrollar Servicios de Información dirigidos al Comercio Exterior.
2. Los Servicios de Información de Bancomext, tiene cobertura nacional e internacional, a través de la red de oficinas del banco las entidades federativas con las oficinas estatales, las direcciones regionales y con las consejerías comerciales.
3. Aún quedan muchas acciones por realizar, como el desarrollo de colecciones en cada una de las direcciones estatales, pero se han sentado las bases sobre las cuales se podrá avanzar en favor de los empresarios mexicanos.
4. Las cifras de usuarios atendidos muestran que se avanza de manera relevante en la satisfacción de necesidades de información en los ámbitos específicos de comercio internacional.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BANCOMEXT
Estudio de necesidades para el diseño de servicios de información a la comunidad exportadora e importadora. México, INFOTEC, 1989. 18 vols.
2. BANCOMEXT
Programa integral financiero y promocional, México, BANCOMEXT 1994. 27 p.
3. INTERNATIONAL TRADE CENTRE (ITC)
Profiles of trade promotion organizations, Geneva: ITC, 1988 197 p.

4. JAPAN EXTERNAL TRADE ORGANIZATION (JETRO)
Import Promotion activities, Tokyo, 1993. 31 p.
5. INSTITUTO DE COMERCIO EXTERIOR DE ESPAÑA
ICEX, un caudal de información, Madrid, ICEX, 1992, 8 h.
6. CENTRE FRANCAIS DU COMMERCE ESTERIEUR
Comment faire bon usage des societes de commerce exterieur, París,
CNFE, 1986. 132 p.
7. KOREAN TRADE ASSOCIATION (KOTRA)

IMPACTO DE LA IFLA EN LA PLANEACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LOS PAÍSES DEL TERCER MUNDO: UNA PERSPECTIVA LATINOAMERICANA

Hugo Alberto Figueroa Alcántara
Georgina Araceli Torres

Vargas

RESUMEN

En la presente ponencia se trata el tema del papel que ha jugado la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias) en el desarrollo de los servicios bibliotecarios de las naciones que conforman el llamado Tercer Mundo. En particular se intenta destacar el contexto que corresponde a los países de América Latina.

La tesis principal de esta obra es que la IFLA ha evolucionado de una visión y perspectivas esencialmente por norteamericana o eurocentrista, a un panorama en que cada vez adquiere mayor importancia la preocupación por los problemas bibliotecarios que se presentan en los países del Tercer Mundo, proceso que a su vez trae como consecuencia una mayor participación de las asociaciones e instituciones bibliotecarias de dichas naciones en las actividades, programas y políticas propias de la IFLA.

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se trata el tema del papel que ha jugado la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias) en el desarrollo de los servicios bibliotecarios de las naciones que conforman el llamado Tercer Mundo. En particular se intenta destacar el contexto que corresponde a los países de América Latina.

La tesis principal de esta obra es que la IFLA ha evolucionado de una visión y perspectivas esencialmente por norteamericana o eurocentrista, a un panorama en que cada vez adquiere mayor importancia la preocupación por los problemas bibliotecarios que se presentan en los países del Tercer Mundo, proceso que a su vez trae como consecuencia una mayor participación de las asociaciones e

instituciones bibliotecarias de dichas naciones en las actividades, programas y políticas propias de la IFLA.

La planeación de los servicios bibliotecarios en los países del Tercer Mundo, con especial atención al caso latinoamericano.

Es necesario señalar ante todo, que los países colonizados, posteriormente independizados desde el punto de vista político, mas no del económico, constituyen los ahora llamados del Tercer Mundo, que en general son los de América Latina, Asia y África; parte integrante pero explotada del desarrollo capitalista a nivel mundial (1).

En particular, en lo que toca a América Latina, la región fue conquistada por España y Portugal, que a su vez dependían económicamente de las manufacturas producidas en las metrópolis europeas, por lo que prácticamente todas las riquezas obtenidas de América Latina, pasaron a España y Portugal a esas metrópolis y en el siglo XX sobre todo a Estados Unidos, heredando los países latinoamericanos una cultura caracterizada por la marginación, el analfabetismo y la dependencia (2).

En tal contexto cabe preguntarse ¿qué papel juegan las bibliotecas ?.

Mientras los países desarrollados, imperialistas, han logrado una eficiente planeación y evolución de sus servicios bibliotecarios, e incluso los países del bloque socialista lograron un desarrollo adecuado, no sucede lo mismo en el caso de las naciones del Tercer Mundo.

Se puede afirmar que sus bibliotecas reflejan la crisis permanente producto de su estado de desarrollo económico y social y cultural. Sin embargo, algunos signos de renovación y modernización son también evidentes, particularmente en Argentina, Brasil, Colombia, México y Venezuela, donde en todos los casos se pueden encontrar niveles que van desde bibliotecas completamente automatizadas hasta bibliotecas cuyo desarrollo técnico está en el más rudimentario nivel (3).

Algunos factores que afectan la planeación de los servicios bibliotecarios en estos países son: la falta de comprensión, por parte de autoridades y la sociedad en su conjunto, del valor de las bibliotecas como elemento imprescindible para el desarrollo de los pueblos; el elevado promedio de analfabetismo; los accidentes geográficos ubicados en algunas regiones; las dificultades de comunicación; y la densidad de población por kilometro cuadrado (en promedio 19 habitantes), con la paradoja de que existen una tendencia creciente a concentrarse en zonas urbanas, tal como se observa en México, donde una cuarta parte de la población habita el Valle de México y Argentina, donde una tercera parte vive en Buenos Aires, entre otros países (4).

Por otra parte la bibliotecología ha tenido una gran demanda de aplicación práctica en estos países y se dan fenómenos, problemas, situaciones y soluciones que son comunes a todas las naciones, sobre todo si se consideran las similitudes en los aspectos culturales, lingüísticos, históricos y sociales (5).

En ese sentido, en el aspecto de planeación y cooperación, la bibliotecología latinoamericana, anteriormente caracterizada por el individualismo, ha mostrado en los últimos años una tendencia a la unificación, integración y cooperación (6).

Además, las Asociaciones profesionales juegan un papel de indudable e imprescindible importancia en el mejoramiento de los servicios bibliotecarios. En todos los países latinoamericanos existe por lo menos una asociación profesional, mediante las cuales todos los bibliotecarios intercambian ideas y presentan un frente común para la debida evolución de las bibliotecas (7).

Ante esta última afirmación cabe indagar sobre la trascendencia de la IFLA en dichos aspectos y las mutuas relaciones que se han establecido.

Influencia e impacto de la IFLA en la planeación de los servicios bibliotecarios del Tercer Mundo, con especial referencia al caso latinoamericano.

Resulta pertinente, con el fin de constatar el grado de evolución en la relación de la IFLA con los países del Tercer Mundo, trazar primero los aspectos más relevantes del desarrollo de la IFLA.

La creación de la IFLA tiene sus antecedentes en 1926, cuando en el marco del 50 aniversario de la ALA se recomendó que la Asociación mencionada consultara a las asociaciones bibliotecarias y las invitara a formar una organización internacional.

En 1927 durante el cierre de la Annual Conference de la Library Association en Edimburgh, los representantes de 15 asociaciones bibliotecarias nacionales firmaron una resolución para el establecimiento de un International Library and Bibliographic Committee (8), entidad que en 1929 cambió de nombre a IFLA (9).

El objetivo de la Federación es, de acuerdo a los estatutos: promover la cooperación en el campo de la bibliotecología y la bibliografía, y particularmente realizar investigaciones y hacer propuestas concernientes a la relación internacional entre bibliotecas, asociaciones bibliotecarias, bibliógrafos y otros grupos organizados (10). Esto quiere decir que las actividades de la IFLA son esencialmente promocionales, a niveles nacionales, regionales y mundial (11).

En 1939, 41 asociaciones conformaban IFLA pero la Segunda Guerra Mundial causó la destrucción de los programas elaborados, sobre todo los de cooperación internacional (12). De ahí que en 1947, 52 delegados de 18 países se reunieron en Oslo para revivir a la IFLA (13).

Decisiva para la consolidación de la IFLA fue la firma de un acuerdo de cooperación con Unesco. Esta unión se refleja hasta nuestros días (14).

A partir de 1962, en parte por el incremento en el patrocinio de la Unesco, el trabajo de la IFLA ha estado estrechamente relacionado con la Unesco, realizando varias actividades y programas de manera conjunta (15). En este rubro cabe mencionar que la IFLA, como asociación de expertos en la materia, le corresponde concretar, y lo ha hecho, los programas generales a través de normas y códigos primordialmente.

En 1964, con base en la revisión de los Estatutos, se permitió que las bibliotecas funjan como miembros asociados (16).

A partir de los 70, la IFLA ha tenido una notable participación en los programas UNISIST y NATIS; posteriormente el PGI de la Unesco fue también bienvenido por la IFLA (17).

Por tal razón, se observa a partir de esos años una fase de crecimiento tempestuoso. A mediados de la década de los 70 contaba con 140 organizaciones miembros y cerca de 500 instituciones miembros asociados, en unos cien países, 50% del Tercer Mundo.

De acuerdo a los últimos datos, correspondientes a 1990, la IFLA comprende 182 asociaciones, 941 bibliotecas afiliadas, y 178 individuos afiliados (18), cifras que dan fe de un trabajo arduo y responsable y que son indicadores objetivos del prestigio en aumento de la Federación.

En su proceso de planeación y realización, los principales tópicos de la IFLA han sido:

- Intercambio de registros bibliográficos.
- Códigos de catalogación.
- Catalogación por temas. Acceso por materia a los materiales bibliográficos.
- Control de publicaciones en serie.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicios de referencia.
- Preservación y conservación.
- Publicaciones y documentos oficiales.

- Bibliografía.
- Estadísticas del libro y las bibliotecas.
- Normas.
- Servicios a ciegos e incapacitados físicamente (19).

A partir de esos tópicos, los principales campos de acción en el futuro cercano son:

- Control bibliográfico universal, disponibilidad universal de publicaciones y su implementación.

- UNISIST, NATIS y PGI y la posible contribución de la IFLA en la implementación de las diversas recomendaciones en las áreas de descripción bibliográfica internacional normalizada, sistemas automatizados, intercambio de publicaciones, etc.

- Catalogación, Coordinación internacional y normalización de las reglas de catalogación y su aplicación.

- Préstamo e intercambio internacional.

- Países en desarrollo. Existe un Grupo de Trabajo sobre Países en Vías de Desarrollo.

- Cooperación con la FID en campos de interés común tales como educación y entrenamiento, UNISIST, terminología, normalización, entre otros.

- Normas y legislación en el campo de las bibliotecas públicas.

- Relación con otras organizaciones internacionales en el terreno de las bibliotecas.

- Una política activa de publicaciones.

- Revisión de estatutos (20).

En tal contexto histórico y de programas y con la idea de que sí existe un interés creciente fácilmente distinguible por la problemática bibliotecaria de las naciones tercermundistas, se pueden especificar o profundizar algunos puntos de encuentros y desencuentros entre la IFLA y los países del Tercer Mundo:

Al revisar los artículos que tratan los orígenes y primeros años de la IFLA (21, 22, 23, 24), la conclusión es que los países del Tercer Mundo tienen una participación prácticamente inexistente y todo gira en torno de los países europeos y Estados

Unidos. El tema de la planeación de los servicios bibliotecarios en el Tercer Mundo tampoco es relevante en esa época.

De 1947 a 1967 se agudiza el eurocentrismo. Prueba de ello es que todas las reuniones se realizaron en Europa. Es hasta 1967 que se realiza una reunión en Toronto (25).

No obstante, cabe señalar que desde los inicios de la década de los 60 ya se vislumbraban cambios. Por ese motivo en la perspectiva latinoamericanista y en lo que se refiere a la planeación bibliotecaria en los últimos cinco años de la década de los 60, la IFLA se vio fuertemente influida por la obra de Penna, en aquel tiempo representante oficial de Unesco en la Reunión de la IFLA en Toronto (1967), por lo que la IFLA ha desarrollado importantes acciones en los campos de planeación bibliotecaria a nivel macro y regional, normalización y cursos de entrenamiento coordinados internacionalmente (26).

Por lo tanto aquí se vislumbra un fuerte cambio de ser un foro predominantemente para la bibliotecología en Europa occidental y Estados Unidos, a representar bibliotecarios y bibliotecas de todo el mundo (27).

Como consecuencia natural, adquirió tal importancia la preocupación por la planeación de los servicios bibliotecarios en el Tercer Mundo, que ha recibido la atención especial de la IFLA en Seminarios especiales como los de Liverpool, Grenoble y Washington, en las Reuniones del Consejo General y la formación de Grupos Especiales de Trabajo como el ya citado Grupo de Trabajo sobre Países en Vías de Desarrollo (28).

Indudablemente este creciente interés refleja el notable crecimiento del número de miembros de la IFLA que pertenecen a dicha categoría. En 1976 eran la mitad. Se crearon también tres Secciones por Región: Asia, África y América Latina y el Caribe (29).

Otro gran acontecimiento fue la creación, en 1984, del Programa para el Avance de la Bibliotecología en el Tercer Mundo (ALP Programme), con el objetivo de la implementación progresiva de servicios de bibliotecas e información en los países en vías de desarrollo (30).

Un principio de este programa es que las actividades permitan concentrarse en la creación de las mejores condiciones posibles para un autodesarrollo armonioso y balanceado de los servicios bibliotecarios en el Tercer Mundo (31).

Uno de los elementos de mayor valor en esta atención especial que merecen los países tercermundistas sin duda lo representa el trabajo de las asociaciones.

En el caso particular de la región latinoamericana las asociaciones profesionales, como ya se afirmó, juegan un papel muy importante.

Han participado activamente en materia de normalización, legislación ética profesional, publicaciones e investigación.

Una buena parte están afiliadas a la IFLA; se palpa un número creciente de participantes de América Latina en las Conferencias de la IFLA y la presencia de América Latina adquiere cada vez mayor significancia en las actividades de la IFLA (32).

Uno de los logros más significativos es que en 1987 se realizó el primer Seminario Latinoamericano de Asociaciones de Bibliotecarios, patrocinados por la IFLA (33).

Precisamente una de las principales estrategias del ALP es considerar la promoción de las asociaciones nacionales de bibliotecarios como uno de los principales medios de apoyar el desarrollo de la bibliotecología y las bibliotecas en tales países (34).

Cabe añadir que de acuerdo al plan 1986-1991 de la IFLA, un propósito básico es que se incremente notablemente la cooperación horizontal entre los países del Tercer Mundo.

Un dato que corrobora lo afirmado anteriormente es que para 1990, los países cubiertos se desglosan de la manera siguiente:

- Países desarrollados: 46
- Países del Tercer Mundo: 86 (35).

De acuerdo a las cifras anteriores, efectivamente se prueba una participación creciente de los países del Tercer Mundo.

Sin embargo, aunque de manera objetiva se puede constatar una participación y preocupación en aumento de y por los países del Tercer Mundo en el trabajo cotidiano de la IFLA, eso no significa que se vivan las mejores condiciones posibles, por lo que resulta necesario sugerir o reflexionar sobre algunas cuestiones que, con plena conciencia, pueden ayudar en la mejoría de los servicios bibliotecarios del Tercer Mundo.

Conclusiones.

Todas las anteriores líneas inducen a varias conclusiones, a saber:

- Con el paso del tiempo la IFLA ha adquirido, cada vez en una mayor dimensión, un prestigio que la convierte en la principal organización bibliotecaria que planifica, promueve y coordina programas técnicos y de servicios bibliotecarios a nivel internacional para beneficio de muchas naciones.

- La IFLA ha evolucionado de una visión básicamente eurocentrista o pro norteamericana a un panorama más abierto en que la participación de las

asociaciones bibliotecarias de los países del Tercer Mundo y la preocupación por abordar tópicos concernientes a los servicios bibliotecarios en los países en vías de desarrollo es cada día mayor y más significativa.

- Sin duda la participación y entrega de las asociaciones bibliotecarias nacionales han tenido mucho que ver en tal cambio. Como ejemplo puede darse el de América Latina en donde todos los países cuentan con por lo menos una asociación y éstas presentan un grado de madurez considerable. Es cierto que falta mucho por hacer pero también es verdad que los miembros de las asociaciones están conscientes del problema.

- Los países del Tercer Mundo deben conocer, integrarse y aplicar las nuevas tecnologías de información, temas a los que la IFLA dedica mucho tiempo. Por consiguientes las naciones tercermundistas tienen que ajustarse a las normas y formatos internacionales pero a la vez tienen que crear y desarrollar bases de datos y programas propios, factor de especial relevancia en la lucha por alcanzar mejores niveles de vida.

- La tendencia actual para el caso de los países del Tercer Mundo es buscar modelos horizontales de desarrollo de los servicios bibliotecarios. En el caso de América Latina es lo mejor ya que permitirá consolidar una identidad propia, basada en los rasgos culturales, económicos, sociales, políticos, etc., que nos unen. Con esto quizás se cumpla la utopía acariciada por Bolívar, Zea y otros visionarios: pensar en América Latina como si fuera una sola nación.

REFERENCIAS

1. Frank, André Gunder. Capitalismo y subdesarrollo en América Latina. México : Siglo XXI, 1970. p. 32-33, 38.
2. Stein, Stanley y J. Barbara H. Stein. La herencia colonial de América Latina. México : Siglo XXI, 1970. p. 7, 30, 35-41.
3. Fernández de Zamora , Rosa María. Library resources in Latin América : a general panorama. En IFLA journal. vol. 17, no. 1 (1991). p. 45.
4. Ibid. p. 45-47.
5. Bibliotecología latinoamericana : un panorama general : Estela Morales Campos, compiladora. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 1989. p. ix.
6. Fernández de Zamora, Rosa María. Op. cit. p. 49.
7. Ibid. p. 51.

8. Plotz, Klaus. The history of IFLA as a research theme : challenge and commitment. En IFLA journal . Vol. 13, no. 4 (1987). p. 349.
9. Wijnstroom, M. International Federation of Library Associations (IFLA). En Encyclopedia of library and information science. New York : M. Dekker, 1974. Vol. 12, p. 403.
10. Ibid. p. 405.
11. Jordan, Alma. IFLA and the devoliping countries. En IFLA's first fifty years. Munchen : Verlag Dokumentation, 1977 p. 141.
12. Plotz, Klaus. Op. cit. p. 349.
13. Plotz, klaus. Op. cit. p. 350.
14. Ibid. p. 350.
15. Wijnstroom, M. Op. cit. p. 404.
16. Plotz, Klaus. Op. cit. p. 351.
17. Ibid. p. 352.
18. IFLA. IFLA annual report 1990. En IFLA journal. Vol. 17, no. 2 (1991). p. 147.
19. Welsh, William J. IFLA's future : the view from the Library of Congress. En IFLA's first fifty years. Munchen : Verlag Dokumentation, 1977. p. 122-129.
20. Wijnstroom, M. Op. cit. p. 405.
21. Wieder, Joachim. And outline of IFLA's history. En IFLA's first fifty years. Munchen : Verlag Dokumentation, 1977. p. 49.
22. Plotz, Klaus. Op. cit.
23. Wijnstroom, M. Op. cit.
24. Coops, W. The evolution of professional activities and their interplay with IFLA's structure. En IFLA's firts fifty years. Munchen : Verlag dokumentation, 1977.
25. Plotz, Klaus. Op. cit. p. 350-351.
26. Ibid. p. 351.

27. Wijnstroom, M. Op. cit. p. 404.
28. Parker, J. Stephen. The developing countries and IFLA. En IFLA's first fifty years. Munchen : Verlag dokumentation, 1977. p. 145.
29. Ibid. p. 145.
30. Bergdahl, Birgitta. Annual report 1990 of the IFLA ALP Programme. En IFLA journal. Vol. 17. no. 2 (1991). p. 167.
31. Nwafor, B. V. IFLA's Core Programme on the Advancement of Librarianship in the Third World. En Focus on international and comparative librarianship. Vol. 17, no. 3 (1986). p. 27.
32. Fernández de Zamora, Rosa María. Op. cit. p. 52.
33. Seminario Latinoamericano de Asociaciones de Bibliotecarios y Profesionales Afines (1º : 1987 : Caracas, Venezuela). Memoria del Seminario Latinoamericano de Asociaciones de Bibliotecarios y Profesionales Afines, IFLA, Caracas, Venezuela, 1-5 de junio, 1987 / organizado por la IFLA con la asistencia económica del NCLIS ; editado por Rosario Gassol de Horowitz. Caracas : Venezuela : IFLA, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 1987.
34. Ferguson, Stephney. Library associations and the advancement of librarianship in developing countries. En IFLA journal. Vol. 17, no. 1 (1991). p. 63.
35. IFLA. Op. cit. p. 147.

SISTEMA ESTATAL DE DOCUMENTACIÓN

Eliza Vázquez
IED
Instituto Estatal de
Documentación
AMBAC
Sección-Coahuila

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe el futuro del análisis de múltiples personas, que en el estado de Coahuila, se han preocupado por organizar y fomentar las unidades documentales a través de un sistema que integre, sus objetivos, políticas, estrategias y programas

Como consecuencia de esta discusión, surgió una propuesta que en la actualidad opera en nuestro Estado y que a través de este foro deseamos darla a conocer con la finalidad de que con sus puntos de vista, ésta sea enriquecida y posteriormente redimensionada.

El sistema estatal de documentación es ya una realidad, cada vez, que la ley correspondiente ha sido aprobada el pasado 29 de marzo, por el Congreso del Estado de Coahuila, atendiendo éste a los reclamos de la sociedad civil que enunciamos sintéticamente a continuación: Se considera que la legitimidad constitucional en la que se cifra el estado de derecho, obliga al imprescindible registro y conservación de los actos y hechos, que en su conjunto constituyen el quehacer institucional.

(faltan algunas palabras en la ponencia) descansar las decisiones estratégicas y operativas de la autoridad, requieren de contar con un sistema confiable de registro documental, ágil recuperación de los datos en ella contenida.

Así mismo, se contempla la función documental del sector público como un sistema integral en que cada elemento que lo compone interactúa con los demás y se señala el reclamo urgente de la adopción de las técnicas y los instrumentos más avanzados en la materia.

En la virtud, resultaba impostergable la adopción de un marco jurídico que regulara los mecanismos de administración de documentos.

La creación de organismos que normaran, regularan, custodiaran y preservaran todos los acervos y registros para garantizar el enriquecimiento de nuestro acervo patrimonial y finalmente, crear una estructura orgánica que permita proteger y difundir con un sistema moderno los documentos, para ponerlos al alcance de los servidores públicos y de la comunidad en general. Es en este contexto, donde se sitúa la presente propuesta que genera un modelo para la administración de documentos en el Estado de Coahuila y que en esta oportunidad ponemos a su consideración.

El Sistema Estatal de Documentación esta integrado como el conjunto de elementos que agrupan los acervos documentales del estado, así como las unidades responsables de su administración.

Las unidades documentales que forman parte del sistema son: Los archivos de gestión o trámite, los de transferencia o concentración, los históricos, las bibliotecas, los centros de documentación, las hemerotecas, las mapotecas, los centros de información, las unidades que guarden documentos audiovisuales, las unidades de correspondencia, las de reprografía, las de cómputo y nuevas tecnologías y todas aquellas que por naturaleza propia de sus funciones sea necesario crear.

La responsabilidad de estas unidades, será la de mantener debidamente organizados los documentos para su fácil localización y consulta, haciendo uso de sistemas, métodos y técnicas estandarizadas para la sistematización de la información.

Para lograr tal fin, el sistema creó dos órganos colegiados y un organismo desconcentrado llamados Comité Técnico de Documentación, Comisión de Depuración y Eliminación de Documentos y el Instituto Estatal de Documentación respectivamente.

EL COMITE TÉCNICO DE DOCUMENTACIÓN

El Comité de Documentación se integra como órgano colegiado, con una presidencia que tiene un carácter electivo y rotatorio, un secretario, que será siempre el Director del Instituto Estatal de Documentación y ocho vocales que serán designados y electos de entre los representantes de las unidades que integran el sistema.

Las funciones de éste comité serán las de integrar y promover las políticas y estrategias para el desarrollo archivístico del Estado.

Auspiciar las medidas necesarias para el control y evaluación sistemática de las unidades documentales, fungir como órgano coordinador entre los elementos del sistema estatal.

Impulsar entre la sociedad civil y las instancia gubernamentales la utilización y difusión del patrimonio documental del estado fortaleciendo la cultura informativa, documental, administrativa e histórica de la entidad.

Promover investigaciones sobre nuevas técnicas de administración de documentos, así como la coordinación de las unidades existentes en el estado con otras de la federación o entidades federativas.

Promover la elaboración de publicaciones que difundan el trabajo y los resultados de las unidades documentales , y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que al respecto existan.

LA COMISIÓN DE DEPURACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

La comisión de depuración y eliminación de documentos esta formada por máximo de diez personas especialistas en la materia nombrados por el comité técnico del sistema, a ésta le corresponde, el coadyuvar con los responsables de cada unidad en la depuración de documentos o en la eliminación de éstos, toda vez que se determine los criterios de conservación en función de su importancia y/o trascendencia pública, histórica o administrativa.

Debe realizar estudios sobre las formas de eliminación de documentos y emitir, cuándo le sea requeridas las opiniones correspondientes a los responsables de la comisión son extraordinariamente trascendentes en virtud de que a través de las políticas y criterios que ésta fije, se regulará en forma general a todas las unidades documentales, evitando con esto la destrucción arbitraria de la memoria histórica del estado o la función pública de las distintas dependencias.

INSTITUTO ESTATAL DE DOCUMENTACIÓN

El Instituto Estatal de Documentación de Coahuila es un órgano desconcentrado de la Secretaría General del Gobierno, es además la instancia operativa a la que corresponderá la regulación, supervisión y evaluación técnica de las actividades de las unidades documentales que integran el sistema estatal, así como a través de convenios que éste suscriba podrá administrar el archivo histórico de los

poderes legislativo y judicial del Estado, de los municipios y de las entidades federales con representación de la entidad que así lo soliciten.

Para su funcionamiento y apoyo, el Instituto cuenta con un patronato que será un órgano auxiliar para la preservación, conservación y fomento de su patrimonio.

El patronato esta integrado por un Presidente, un secretario, un tesorero y diez vocales seleccionados por el comité técnico del sistema.

Las funciones encomendadas a esta instancia son las de conservar y preservar los acervos documentales e históricos; supervisar el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del patrimonio del Instituto; apoyar a la dirección en la elaboración de proyectos para incrementar su patrimonio económico, técnico y material; manejar fondos especiales y operar recursos financieros con instituciones de crédito a efecto de incrementar el patrimonio del Instituto y finalmente gestionar y promover actividades y eventos con dependencias y organismos públicos y privados a fin de incrementar los fondos para su operación.

Además el Instituto Estatal cuenta con una estructura organizacional propia, que esta constituida por una dirección estatal, una subdirección, una jefatura de archivos, una de colecciones bibliográficas y hemerográficas, una administrativa y tres coordinaciones regionales.

En su conjunto esta estructura le corresponden sus siguientes funciones:

1. Establecer las políticas y normas técnicas a que se sujetarán las unidades documentales que integran el sistema estatal de documentación.
2. Asesorar, regular y supervisar a las dependencias y entidades del ejecutivo estatal, respecto a la organización y funcionamiento de sus servicios documentales, archivísticos, bibliográficos, hemerográficos o de cualquier otra índole, independientemente del formato o soporte material que los contenga, coadyuvando en el ámbito de sus competencia en los programas y acciones de modernización y simplificación de la administración pública estatal.
3. Seleccionar e incorporar la documentación histórica producida o adquirida por el gobierno del estado, que deba concentrarse en sus acervos, coordinado y supervisando la instalación, funcionamiento y aprovechamiento de otros archivos históricos establecidos en la entidad.
4. Desarrollar los programas y acciones de prevención, conservación y restauración requeridos para el mantenimiento físico de sus acervos.
5. Editar, distribuir y comercializar publicaciones y materiales impresos destinados a facilitar el acceso a los fondos que conserva, estimular y difundir la investigación histórica y social sobre el estado de Coahuila y propiciar el

desarrollo técnico y organizativo de la administración de documentos y la archivística en el estado.

6. Organizar y llevar a cabo exposiciones de los documentos y materiales que custodia, así como otros eventos y actividades de difusión útiles para fines educativos o para propiciar el conocimiento y aprovechamiento de sus acervos y servicios por parte de los diversos sectores de la sociedad.

7. Celebrar convenios y desarrollar con los gobiernos municipales, con los organismos descentralizados y desconcentrados, con las organizaciones sociales y privadas, así como con los otros poderes estatales, programas y acciones para impulsar la modernización de sus sistemas, recursos y servicios.

Finalmente, debemos hacer mención de un aspecto que desde nuestra perspectiva debe resaltarse ya que la ley crea el sistema, contempla un capítulo dedicado a infracciones y sanciones a los funcionarios y servidores públicos que durante su cargo no administren adecuadamente los documentos bajo su responsabilidad.

En el, encontramos sanciones para aquellos que al separarse de su empleo o encargo omitan intencionalmente la entrega de algún documento, para quienes por dolo o negligencia causen daño, mutilen, destruyan o extravíen algún documento, para quienes restauren documentos y que valiéndose de esta actividad alteren la información contenida en los mismos para su beneficio o perjuicio de un tercero.

Así mismo se establece que queda fuera de comercio y por ende prohibida la enajenación a cualquier título de los documentos de interés público que se encuentre en las unidades del sistema estatal, así como se refiere a la prioridad que tiene el estado para adquirir de particulares, documentos de interés público y/o histórico cuando así se considere necesario.

CONCLUSIONES

Si bien por la naturaleza propia de esta propuesta no sea conveniente plantear aquí algunas conclusiones, si consideramos necesario puntualizar algunos aspectos de entre los que destacan los que a continuación enunciamos:

1. El Sistema Estatal de Documentación plantea la integración de todas y cada una de las unidades documentales existentes en el estado a través de una coordinación del Instituto Estatal creado, respetando sus autonomía tanto orgánica como administrativa, pero incorporándolos a una estrategia común de desarrollo en cuanto a la administración documental.

2. Para llevar a cabo el anterior, el Instituto Estatal de Documentación creará subsistemas de organización en donde queden representadas todas las unidades documentales, a estos subsistemas se invitará a incorporarse-inclusive- a organizaciones autónomas tanto del sector público como privado.

3. El Instituto de acuerdo a sus atribuciones desarrollará una permanente capacitación y formación del personal que labora en las distintas unidades documentales, a fin de profesionalizar la labor de los documentalistas y eficientar el servicio a los usuarios y comunidad en general.

4. Para la correcta administración de las unidades de los poderes legislativo y judicial, así como de los municipios y dependencias federales el Instituto promoverá el establecimiento de convenios con los representantes de éstas, con la finalidad de ofrecer tanto asesoría técnica como organizativa de acuerdo a las políticas y estrategias definidas para cada subsistema.

5. Finalmente los resultados obtenidos por el Sistema Estatal de Documentación deberán en el corto, mediano y largo plazo ser evaluados a partir de dos grandes vertientes, por un lado midiendo el avance y penetración social del proyecto y por otra parte contrastando los resultados obtenidos con experiencias similares que se estén dando en otras regiones de nuestro país.

HISTORIA CONCEPTUAL DE LA BIBLIOTERAPIA.

Carlos Compton García-Fuentes

RESUMEN

Se presenta brevemente un análisis de la evolución histórica del concepto de biblioterapia, destacando el papel que el bibliotecario ha desempeñado. Se ofrece y se analiza una definición personal basada en la práctica biblioterapéutica actual.

“...Una de las principales preocupaciones de la profesión bibliotecaria es la de animar al mayor número de personas posibles para utilizar los recursos de la biblioteca que enriquezcan su experiencia y contribuyan a su desarrollo personal y social...”

..... Alice Bryan (20)

I.- INTRODUCCIÓN

La biblioterapia ha sido utilizada en varias disciplinas, particularmente en medicina , psiquiatría, psicología, bibliotecología y educación (incluyendo orientación personal). Debido a la amplia gama de suposiciones teóricas y usos intentados, propuestos por varias disciplinas, una definición unánime es difícil de lograr (1). El propósito de este estudio es analizar la evolución histórica del concepto de biblioterapia, proponiendo al final una definición razonada, de acuerdo a su práctica actual. Seguidamente, se presentarán y analizarán algunas definiciones que reporta la literatura.

II.- LA HISTORIA CONCEPTUAL

Rubín en 1978 (2) definía a la biblioterapia como “un programa de actividades basado en el proceso interactivo entre la literatura en diferentes soportes y las personas que la experimentan. Los materiales impresos o no impresos, ya sean imaginativos o informativos, son experimentados y discutidos con la ayuda de un facilitador”. Esta definición ha sido muy refinada desde 1843, cuando fue publicado en un anuario el artículo seminal en biblioterapia, por un médico

estadounidense llamado John Minson Galt III. El nombre del anuario era: Eastern Lunatic Asylum Annual Report.

Galt estaba interesado en materiales de lectura para pacientes mentales, una idea radical resultante de el movimiento humanitario para reformar las instituciones de salud mental (3). Galt no usó el término biblioterapia. La palabra no fue acuñada hasta 1916 por Samuel Mchord Crothers en un artículo en el Atlantic Monthly en agosto de 1916, llamado "A Literary Clinic" (4). Sin embargo, la primera definición no apareció en una obra de consulta sino hasta 1941 en el Dorland's Illustrated Medical Dictionary : "El uso de libros y la lectura de ellos en el tratamiento de la enfermedad nerviosa". Veinte años después, en 1961, el Webster's Third New International Dictionary ofreció la definición siguiente: "El uso de materiales de lectura selectos, como ayuda terapéutica en Medicina y Psiquiatría, así mismo, orientación en la solución de problemas personales a través de la lectura" (5). La edición de 1979 de la mencionada obra, conservaba ésta definición (6). En 1966, ésta definición fue aceptada oficialmente por la American Library Association (7). En ese mismo año (1966), el Randon House Dictionary dio ésta definición : "El uso de la lectura como una ayuda en la terapia" (8).

Años antes, en 1939, Alice Bryan definió a la biblioterapia como la prescripción de material de lectura, el cual, ayuda a desarrollar madurez, y fortalece y mantiene la salud mental. En 1950, Shrodes afirmó que la biblioterapia puede ser vista como un proceso de interacción dinámica entre la literatura y la personalidad de el lector - interacción que puede ser usada para una evaluación de la personalidad, para el ajuste personal y el crecimiento (9). Esta autora elaboró su tesis de doctorado estableciendo los fundamentos teóricos de la biblioterapia en base al psicoanálisis, que es un sistema teórico que sigue el modelo médico de salud y enfermedad mental. Bien es cierto que incorpora eclécticamente la teoría del campo de Levin, pero el proceso de cambio esta basado en la psicoterapia psicoanalíticamente orientada.

Muchas definiciones de biblioterapia se derivan de el modelo médico, utilizando términos tales como "prescripción", tratamiento, "pacientes" y "cura". Esta orientación es vista en la definición de Tews, que en el número monográfico de octubre de 1962 de Library Trends, afirmaba:

"...La biblioterapia es un programa de actividades que incluye la lectura de materiales, y que es planeado, conducido y controlado como tratamiento bajo la guía de el médico, para problemas emocionales y otros. Debe ser administrado por un bibliotecario diestro, profesionalmente entrenado con un propósito y unas metas prescritas. Los factores importantes y dinámicos son las relaciones interpersonales entre el bibliotecario y el paciente, y las reacciones y respuestas de los pacientes y el informe al médico para la interpretación, evaluación y dirección en el seguimiento..." (10)

En contraposición a la estrecha y clínicamente orientada definición anterior, considérese la concepción de Strickland en 1969, que veía a la biblioterapia como

simplemente una “guía a través de la lectura”. Siguiendo esta línea de pensamiento. Shepherd and Iles, en 1976, afirmaban: “...Cuando un profesor o un bibliotecario ayuda a un alumno a hallar un libro que puede ayudarlo a resolver un problema personal, desarrollar las habilidades necesarias para la vida y / o fortalecer el yo y la auto-imagen, la biblioterapia se ha llevado a cabo...”. En suma, se puede citar la definición de Schrank en 1980:” ...La biblioterapia significa lectura guiada, la cual ayuda a los individuos a ganar comprensión de si mismos y el ambiente, aprender de otros, o hallar soluciones a problemas...”(11). Berry (18) también da ésta definición : .. “La biblioterapia se refiere a una familia de técnicas en la cual, la literatura es usada en alguna manera para estructurar u organizar las interacciones entre un facilitador o co-facilitadores y un participante o un grupo de participantes, donde el término literatura ha de ser interpretado en el sentido mas amplio posible, donde la meta del proceso es la beneficiar a los participantes de alguna manera y donde el facilitador, sirviendo como un agente de cambio, intenta activamente lograr las metas propias y las del participante...”

Mas recientemente, en 1988, La Asociación de Agencias Bibliotecarias Cooperativas y Especializadas (ASCLA) de la ALA, aceptó la siguiente definición de biblioterapia:

“...un proceso de discusión guiado por un facilitador usando la literatura como un catalítico para promover la introspección, el desarrollo normal y la rehabilitación.” (19)

Esta definición indica claramente:

- La naturaleza grupal del proceso.
- El papel no-directivo del líder (facilitador).
- El papel de la literatura (catalítico) que fue influenciado por la obra de Haynes en 1987(55).
- Las metas del proceso: introspección, desarrollo normal y rehabilitación.
- Los ambientes del proceso:
 - Introspección, desarrollo normal: bibliotecas escolares y públicas
 - Rehabilitación : poblaciones institucionales (hospitales, prisiones, centros de salud mental).
- La filosofía del proceso: no-directivo (humanista).

III.- UNA DEFINICIÓN PERSONAL

Ahora bien , según el punto de vista de el autor de este estudio, y de acuerdo a la revisión de la literatura, la biblioterapia se puede entender como :

“La serie de actividades realizadas por el biblioterapeuta y la persona sujeto de la biblioterapia, tendientes a establecer un proceso - a través de el contacto con el material - entre éste material y la persona. Este proceso es interactivo y se sirve del mecanismo psicológico de la identificación como base para la toma y el aumento de al auto-conciencia, el des-aprendizaje, y el re-aprendizaje de ciertas pautas características de vida de la persona. Este proceso sirve para el análisis propio, para reflexionar sobre alternativas de solución, para compartir experiencias similares a las de la persona sujeto de la biblioterapia, y para llegar a ser sujeto y agente de las propias motivaciones.”

Se analizará esta definición:

La biblioterapia es...

En la literatura se encuentran muchos términos de significado parecido al de biblioterapia: bibliorientación (bibliocounseling), biblioconsejería (biblioguidanse), terapia de lectura (reading therapy) -que es el término con el que se le conoce en el Reino Unido-, bibliodiagnóstico (bibliodiagnosics), biblioprofiláxis (biblioprohylaxis), biblioteconomía de orientación (counselor librarianship), biblioteconomía clínica (clinical librarianship), bibliopsicología (bibliopsychology), terapia literaria (literatherapy). Cualquiera a todos estos términos intentan el ampliar o estrechar el campo, de acuerdo al gusto de el autor específico. De hecho, en una búsqueda bibliográfica todos pueden ser usados como palabras clave (12).

El término biblioterapia debe de entenderse en su sentido mas amplio, pues por biblio se aceptan materiales tanto en formatos impresos como no impresos (materiales audiovisuales). En cuanto a terapia, que viene del griego oepatteid, sanamiento, curación, debe de ser entendida como el esfuerzo encaminado a promover el auto-crecimiento y auto-desarrollo en el individuo, no considerando la connotación política y social de la palabra. En este sentido, la biblioterapia estaría mas bien basada en el modelo humanista-existencial-fenomenologico en psicología y educación.

La palabra biblioterapia, a pesar de sus deficiencias -el lego reacciona ante ella como ante el concepto salud/enfermedad del modelo médico y “biblio” tan sólo evoco a los libros-, ha sido usada desde 1916 (77 años a la fecha) y los sinónimos de ella mencionados líneas arriba no son mejores.

una serie de actividades realizadas entre el biblioterapeuta y la persona sujeto de la biblioterapia...

Aquí se lee: realizadas entre el biblioterapeuta y la persona ... Esto quiere decir que la relación biblioterapeuta persona es de carácter democrático; el biblioterapeuta es tan sólo un facilitador de el proceso por medio del cual la literatura promueve y facilita el desarrollo personal a través de la identificación vicaria, que quiere decir, aprender en lugar de otro, u otros. En este caso, del personaje o personajes principales de la obra, a través de la auto-exploración de sentimientos y creencias. No se lee : ... por el biblioterapeuta hacia el beneficio de la persona....., sino: ...entre el biblioterapeuta y la persona.

En cuanto al sujeto de la biblioterapia, se ha preferido llamarlo persona en lugar de cliente, lector, usuario, paciente, u otro por las connotaciones específicas que cada una tiene:

-Cliente. Implica la prestación de un servicio profesional mediado por honorarios. Puede sin embargo, ser usada, y de hecho es usada en la prestación de un servicio de psicoterapia, en que la biblioterapia es empleada como una técnica mas (quedando su campo entre las psicoterapias expresivas como la musicoterapia) en el proceso total. Aquí se habla de biblioterapia clínica.

-Paciente. Implica una relación de desigualdad con respecto a los no-pacientes o "sanos". Esta además relacionado con el modelo médico de salud y enfermedad. Es un ambiente hospitalario es correcto, dada la terminología médica usada en este ambiente. Llamar paciente al sujeto de la biblioterapia. Además, puesto que el sujeto sufre las consuecencias psicológicas de una enfermedad, sigue siendo paciente en cuanto a ésta, pero persona en cuanto a su vida psíquica. También se usa el término paciente en procesos de psicoterapia en que éstos están anclados en el modelo médico de salud mental, como el psicoanálisis.

-Lector. Esta palabra contempla la exposición a materiales impresos.

-Usuarios. Aquí, el sujeto de la biblioterapia usa efectivamente de cualquier tipo de material (impresos y no impresos). Sin embargo, carece de la fundamentación filosófica de la palabra persona, que se describe a continuación.

-Persona. Esta voz, del griego prósopon, mascara que cubre el rostro de un actor al desempeñar un papel en el teatro (13), se refiere a la inicidad del individuo, a conceptualizarlo como un sujeto en proceso de llegar a ser. "En su camino de personalización [el hombre va] cumpliendo ideales [y valores] según la etapa que va cubriendo (14). Persona, pues, quiere decir concebir al hombre o a la mujer como sujetos tendientes hacia el logro de su propio desarrollo y plenitud, logro que es único, individual e irrepetible para cada ser humano. Es reconocerle las capacidades potenciales y la tendencia innata a el logro de su identidad. Identidad que descansa en el esfuerzo por hacerse a sí mismo.

Por lo tanto, la palabra persona ve al ser humano como alguien capaz en si mismo de lograr su propio nivel de desarrollo, que es único para cada sujeto, como

alguien con libertad y responsabilidad propios que puede superar los condicionamientos de su vida pasada y de su entorno presente, como alguien que es, en potencia, sujeto y agente de sus propias motivaciones.

Como se ve, esta visión antropológico-filosófica que fundamenta el concepto de persona influye en el proceso de biblioterapia pues el biblioterapeuta tan solo puede ser un facilitador del proceso. Es el sujeto quien “se cura” con la “ayuda” de la literatura y las actividades relacionadas con la exposición a éste por parte de la persona (paciente, usuario, alumno, recluso, etc.).

El surgimiento de la psicoterapia centrada en el cliente de Carl Rogers, y la filosofía humanista-existencial-fenomenológica, influenciaron el campo de la enseñanza en los EE. UU. en la década de 1940. Esta corriente, llamada la tercera fuerza en psicología, creó la orientación (counseling) y la guía (guidance) en los procesos educativos. Después de esto, fueron los bibliotecarios escolares y los maestros de inglés en las escuelas públicas, los que influenciados por un modelo educativo que tendría hacia el desarrollo integral del alumno, idearon un tipo de participación democrática en el proceso de la biblioterapia, en contraposición al tipo de biblioterapia practicado en hospitales e instituciones (asilos, cárceles) que seguía el modelo médico de autoridad en que el agente curativo era un fármaco o una cirugía, dispensados a través de los conocimientos del médico, siendo el papel del bibliotecario de hospital el de ser tan sólo un agente curativo mas bajo la supervisión del médico (como lo sería una enfermera).

...este proceso es interactivo y se sirve del mecanismo psicológico de la identificación...

Haynes y Berry (15) diferencian entre el ya clásico concepto de Caroline Shrodes en 1949 : “La biblioterapia es vista como un proceso de interacción dinámica entre la personalidad del lector y la literatura que éste lee, interacción que puede ser usada para la evaluación de la personalidad, para el ajuste y el crecimiento personal (16) en que se enfatiza el proceso de lectura per se, y el modo interactivo de la biblioterapia, en que el proceso de crecimiento y curación está centrado no tanto en el acto de la lectura sino en el diálogo guiado acerca del material. En efecto: la triada participante-literatura-facilitador significa que hay una interacción dual: La respuesta personal del participante a la historia en cuestión es importante, pero el diálogo con el facilitador acerca de la respuesta puede conducir a una nueva dimensión en la auto-conciencia (17).

En cuanto a la identificación con la temática de la obra, este mecanismo es el cimiento de el proceso : La experiencia vicaria, a través de la cual la persona vive en lugar del personaje principal, y le permite reexperimentar su propia vida recreándola.

...Como base para la toma y aumento de la conciencia... etc...

Este punto se refiere a la meta de la biblioterapia, que comparte muchos puntos en común con los de la psicoterapia.

IV.- CONCLUSIONES:

1º.- A pesar de las variadas definiciones de la biblioterapia, se pueden rescatar los siguientes elementos:

-La literatura, a través del mecanismo de la identificación, puede ser usada para el crecimiento personal.

-Se crea un campo psicológico entre la literatura y el lector.

-Este campo psicológico sirve como un catalítico para la introspección, el desarrollo normal y la rehabilitación.

-El aumento de la conciencia se facilita a través de la discusión grupal guiada.

2º.- No existe un consenso acerca de que si la palabra biblioterapia es un término unívoco. Sin embargo, es el más usado en los sistemas de recuperación de información.

3º.- La evolución histórica del concepto de biblioterapia ha sido paralela a el desarrollo de las ciencias del hombre contemporáneas, tales como la psicoterapia, y la pedagogía humanista.

4º.- El papel de bibliotecario evolucionó desde un mero subordinado a la autoridad médica, hasta la práctica independiente de la biblioterapia en ambientes no-hospitalarios, como prisiones, escuelas, asilos, bibliotecas públicas, etc.

5º.- Los servicios de asesoría a los lectores (readers' advisory services) fueron un antecedente de la biblioterapia en bibliotecas públicas y escolares. El papel del bibliotecario en los primeros, no es discutido; pero debido a la naturaleza interdisciplinaria de la biblioterapia, se ha cuestionado los antecedentes en entrenamiento y el papel a jugar del bibliotecario como biblioterapeuta.

REFERENCIAS:

(1) Schrank, Frederick Allen. Bibliotherapy outcomes: The effects of guided reading for education, counseling and therapy The University of Wisconsin-Madison, Ph.D., 1980 (Education-Guidance and Counseling).- p.3.

(2) Rubin , Rhea Joyce. Using Bibliotherapy: A guide to theory and Practice. Phoenix, AZ: Oryx Press, 1978.. p. 2.

(3) _____The bibliographic structure of bibliotherapy and the role of the journal in the field's development. The Serials Librarian, vol. 51. (1=, Fall, 1980, p: 93.

(4) idem

(5) BIBLIOTHERAPY SOURCEBOOK Ed. by Rhea Joyce Rubin. Phoenix, AZ.: Oryx Press, 1978.- p. xi.

(6) Webster's third new international dictionary of the english language, unabridged /Ed.in chief Philip Babcock Gove, and the Merriam-Webster ed.staff.-- Springfield, Massachusetts, USA: G. & C. Merriam, 1979.-- p. 212.

(7) (8) BIBLIOTHERAPY SOURCEBOOK Ed. by Rhea Joyce Rubin. Phoenix, AZ,: Oryx Press, 1978.- p. xi.

(9) Schrank, Frederick Allen. Bibliotherapy outcomes: The effects of guided reading for education, counseling and therapy The University of Wisconsin-Madison, Ph.D. ., 1980 (Education-Guidance and Counseling).- p. 3.

(10) Tews, R.M. Introduction. Library Trends, vol. 11. no. 2. oct. 1962.-- p:99.

(11) (9) Schrank, Frederick Allen. Bibliotherapy outcomes: The effects of guided reading for education, counseling and therapy The University of Wisconsin-Madison, Ph.D., 1980 (Education-Guidance and Counseling).- p: 4-5.

(12) Rubin, Rhea Joyce. The bibliographic structure of bibliotherapy and the role of the journal in the field's development. The Serials Librarian, vol. 51 (1=, Fall, 1980, p:96.

(13) Diccionario de las Ciencias de la Educación / Dir. Sergio Sánchez Cerezo.-- Madrid : Santillana; México, : Nuevas Técnicas Educativas, 1983.--pp.: 1115-1117.

(14) idem. p. 1116.

(15) Haynes, Arleen McCarty; Haynes Berry Mary. Bibliotherapy. The interactive process: A handbook. Boulder, colorado: Westview Press, 1986.-- pp.: 10-12.

(16) Caroline Shrodes, 1949, Citado en : Zacaria, Joseph S.: Moses, Harold A.; Hollowell. Jeff S. Bibliotherapy in Rehabilitation, Educational, and Mental Health Settings: Theory, Research, and Practice. Champaign, Illinois: Stipes Publishing Company, 1978.--p.38.

(17) Haynes, Arleen McCarty: Haynes-Berry Mary. Bibliotherapy. The interactive process: A handbook. Boulder, Colorado: Westview Press, 1986.---p. 11.

(18) Berry Franklin M. "Toward a research basis for the distinction between educational/humanistic and clinical modes of bibliotherapy"-- En:Seminar on

bibliotherapy (sessions, june 21-23) Proceedings. Ed. by Margaret E. Monroe. Madison, Wisconsin: University of Wisconsin-Madison, 1978.--p.3.

(19) Anderson, Marcella F. "Hospitalized children and books: a guide for librarians, families, and caregivers."--2nd. ed.-- Matuchen, N.J.: The Screech Press, 1992.--p.65.

(20) Bryan, Alice I. "Can There be a science of bibliotherapy" .-- pp.: 773-776.-- En : Library Journal.-- vol. 64, October 1939.

COLECCIÓN DE DIAPOSITIVAS EN ARTE Y SU BASE DE DATOS

Cristina Sánchez de la Vara
Biblioteca Francisco Xavier Clavigero
Universidad Iberoamericana

Mi participación como representante de la Universidad Iberoamericana en estas Jornadas tiene como finalidad el dar a conocer la experiencia en la organización de la colección de diapositivas, específicamente de la parte que corresponde a Arte.

Esta colección se inicia en 1967 con un acervo de doce mil diapositivas que los profesores de la carrera de historia del arte habían reunido para utilizarlas como apoyo didáctico en las asignaturas que impartían.

En 1970 se formó la Diapositeca como una entidad independiente y no es sino hasta 1976 que la Diapositeca pasa a formar parte de la Biblioteca. Es entonces cuando se formaliza la organización, clasificación, catalogación y préstamo de esta colección.

El objetivo de la Colección de Diapositivas ha sido el de servir de apoyo didáctico para la docencia de las materias de arte y para la docencia de otras asignaturas.

Para dar cumplimiento a este objetivo se establecieron las siguientes políticas:

1. Utilizar como unidad descriptiva cada diapositiva, para facilitar y dar versatilidad a su uso en las clases.
2. Integrar un acervo de imágenes representativos de todas las formas de las artes plásticas, de todos los países y de todas las culturas.
3. Prefijar un esquema de desarrollo a largo plazo para abarcar las manifestaciones artísticas mundiales desde la prehistoria hasta nuestros días.
4. Utilizar como primer criterio de ordenación la división de las artes plásticas, dentro de ellas el orden alfabético de autor y para arquitectura la ubicación espacio-temporal de las obras.
5. Agrupar las imágenes del arte de Oriente, del arte anterior al Renacimiento,

del arte primitivo y del arte Prehispánico por cultura y dentro de la cultura por forma de arte.

CLASIFICACIÓN

Ya que en 1970 no existían reglas y prácticas internacionales para el tratamiento de este material, se estudiaron los sistemas de clasificación de diferentes diapositivas en Estados Unidos. Como resultado del estudio se desarrolló un sistema local que facilitaba la consulta y la ordenación física de este material.

Se decidió entonces estructurar la clasificación en base al esquema de arte del Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso y en base al Sistema de clasificación para diapositivas elaborado por Wendell W. Simons y Luraine C. Tansey de la Universidad de California en Santa Cruz.

La composición de la clasificación se definió de la siguiente manera:

1. CLASE GENERAL ALFABÉTICA: corresponde a la división por forma de arte de acuerdo al sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso:

- NA Arquitectura
- NB Escultura
- NC Dibujo, diseño e ilustración
- ND Pintura
- NE Artes gráficas
- NK Artes decorativas, artes aplicadas, decoración y ornamentación
- NX Artes en general

2. SUBCLASE NUMÉRICA: se utiliza para la división de arquitectura y se asigna conforme a la tabla geográfica del sistema de Simons y Tansey.

3. CUTTER LOCAL: donde se asientan las tres primeras letras del autor para pintura, escultura, dibujo y artes gráficas y las tres primeras letras del país para Arquitectura y Artes decorativas.

4. UBICACIÓN FÍSICA: determinada por la forma de almacenamiento de la colección, que en este caso corresponde a las coordenadas de la hoja soporte que contiene 20 diapositivas.

CATALOGACIÓN

Para una diapositeca especializada en arte como la nuestra los principales elementos descriptivos a considerar son los de la obra representada en la imagen más que los de la imagen misma ya que el interés primario del usuario se la propia obra y no la imagen fotográfica..

Para asentar estos elementos se decidió el primer nivel de descripción catalográfica de las Reglas Angloamericanas para gráficos y realia.

Los elementos que se consideraron fueron:

1. Autor
2. Fecha del autor
3. Título de la obra
4. Fechas de la obra
5. Técnica
6. Material
7. Medidas de la obra
8. Encabezamientos por:
 - 8.1 Tipo de arte
 - 8.2 País
 - 8.3 Siglo y,
9. Localización actual de la obra, asentada por "País, Ciudad; museo o colección".

Este último elemento se le añadió al tomar en cuenta la finalidad didáctica de esta colección ya que esta información le permite al usuario, especialmente a profesores y estudiantes de la carrera de Historia del Arte, remitirse directamente a la obra representada en la imagen.

A partir de esta descripción catalográfica se facilitaba la recuperación de la imagen al contar con los índices de forma de arte , geográfico y cronológico. Sin embargo, la forma de recuperación más utilizada por nuestros usuarios es por autor o por cultura, misma que se encuentra dada por la clasificación.

A pesar de la funcionalidad de este sistema, con el tiempo se vio necesario agregar otros elementos en la descripción para responder a las preguntas o necesidades de información de investigadores, profesores y alumnos usuarios de esta colección.

Estos elementos son:

1. Nacionalidad del autor de la obra
2. Escuela, movimiento y/o grupo artístico al que pertenece la obra

Las imágenes y la posibilidad de obtener mayor información sobre la obra, por la limitación de un sistema manual esta información no servía como elemento de recuperación lo que demeritaba en mucho el trabajo de investigación realizado para la catalogación de la diapositiva.

AUTOMATIZACIÓN

En 1993 se decidió implementar una base de datos ajustándose al formato USMARC para materiales visuales con el fin de normalizar la información y aprovechar el recurso de los subcampos para enlazar los encabezamientos de materia.

La definición de la tabla USMARC para nuestra base de diapositivas es la siguiente (en esta presentación sólo se describe a partir de la entrada principal, no se incluyen los campos anteriores):

100	Entrada principal de autor personal		
	\$a	nombre personal	NR
NR	\$b	numeración relacionada al nombre	
	\$c	títulos asociados al nombre	R
NR	\$d	fechas asociadas al nombre	
NR	\$q	forma completa del nombre	
110	Entrada principal de entidad corporativa		
	\$a	nombre corporativo o de la jurisdicción	NR
	\$b	nombre de la unidad subordinada	R
245	Mención de título		
	\$a	título propiamente dicho (de la obra completa)	NR
	\$b	resto del título (subtítulo, título paralelo, etc.)	NR
NR	\$c	mención de responsabilidad	

NR	\$f	periodo de realización de la obra (en años)	
	\$g	vista (descripción de la vista del trabajo representado	NR
	\$p	nombre de la parte o del detalle	R
250		Mención de edición	
	\$a	mención de edición	NR
260		Pie de imprenta de la diapositiva	
	\$a	lugar (país, estado (cuando lo tenga))	R
	\$b	nombre del editor	R
	\$c	fecha de publicación	R
300		Descripción física (el campo es repetible)	
	\$a	extensión	
NR	\$b	otros detalles físicos (materiales, soporte, color)	
	\$c	dimensiones de la obra asentadas: bidimensional alto x ancho tridimensional alto x ancho x grosor	R
500		Nota General (el campo es repetible)	
	\$a	nota general	R
502		Nota de tesis (el campo es repetible)	
	\$a	nota de tesis	NR
506		Nota de restricciones al acceso (el campo es repetible)	
	\$a	términos de restricción	NR
	\$d	usuarios autorizados	R
535		Nota de localización de la otra original	

NR	\$a	nombre del custodio	
	\$b	dirección	R
	\$c	país	R
561		Nota de procedencia (el campo es repetible)	
	\$a	procedencia (propiedad previa)	NR
581		Nota de referencia bibliográfica (el campo es repetible)	
NR	\$a	nota de la publicación	
	\$z	ISBN de la publicación	R
600		Entrada temática de autor personal (el campo es repetible)	
NR	\$a	nombre personal (del personaje representado en la obra)	
NR	\$b	numeración relacionada al nombre	
	\$c	títulos asociados al nombre	R
NR	\$d	fechas asociadas al nombre	
	\$t	título de un trabajo	NR
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuentes del encabezamiento (ver listas autorizadas)	
610		Entrada temática de entidad corporativa (el campo es repetible)	
NR	\$a	nombre del corporativo o de la jurisdicción	

	representada en la obra		
	\$b	unidad subordinada	R
	\$k	subencabezado de forma	R
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuerate del encabezamiento	
611	Entrada temática de reunión (el campo es repetible)		
	\$a	nombre de la reunión o de la jurisdicción	NR
	\$c	lugar de la reunión	NR
	\$d	fecha de la reunión	NR
	\$k	subencabezado de forma	R
	\$n	número de la reunión	R
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuerate del encabezamiento	
630	Entrada temática de título uniforme (el campo es repetible)		
	\$a	título uniforme	NR
	\$k	subencabezamiento de forma	R
	\$n	número de la parte o sección del trabajo	R
	\$p	nombre de la parte o sección de un trabajo	R

NR	\$s	versión	
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuerza del encabezamiento	
650		Entrada temática de tema (el campo es repetible)	
	\$a	tema	NR
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuerza del encabezamiento	
651		Entrada temática geográfica (el campo es repetible)	
	\$a	nombre geográfico propio	NR
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuerza del encabezamiento	
653		Términos de índice no controlados (el campo es repetible)	
	\$a	término	R
654		Entrada temática secundaria de temas facetados (el campo es repetible)	
	\$a	término principal	NR

	\$b	tema asociado diferente del principal	R
	\$c	designación de la jerarquía facetada	R
	\$2	fuente	NR
655		Incide de términos de forma (el campo es repetible)	
	\$a	término	NR
	\$x	subdivisión general	R
	\$y	subdivisión cronológica	R
	\$z	subdivisión geográfica	R
NR	\$2	fuente del encabezamiento	
700		Entrada secundaria de autor personal (el campo es repetible)	
	\$a	nombre personal	NR
NR	\$b	numeración relacionada al nombre	
	\$c	títulos asociados al nombre	R
NR	\$d	fechas asociadas al nombre	
NR	\$q	forma completa del nombre	
NR	\$t	título de un trabajo (obra en la que está basada)	
710		Entrada secundaria de entidad corporativa (el campo es repetible)	
	\$a	nombre de la corporación o de la jurisdicción	NR
	\$b	entidad subordinada	R
	\$t	título de un trabajo	NR
740		Entrada secundaria de título diferente (el campo es repetible)	

	\$a	título	NR
	\$n	número de la parte o sección	R
	\$p	nombre de la parte o sección	R
752		Entrada secundaria de nombre del lugar jerarquizado (el campo es repetible)	
	\$a	país	NR
NR	\$b	estado, provincia o territorio	
	\$c	condado, región o área	NR
	\$d	ciudad	NR

Esta definición permite utilizar la descripción previa aumentando los puntos de acceso, pero pone de relieve la necesidad de utilizar vocabularios controlados.

Los temas asignados durante los veinticinco años de crecimiento de la colección han sido tomados de diversas fuentes tales como Library of Congress Subject Headings (LCSH), Art Index, y Simons y Tansey. Las dos primeras listas de encabezamientos mencionadas fueron diseñadas para libros por lo que resultan demasiado generales en su aplicación a diapositivas pues se usan para describir el tema global de un libro y no el objeto específico de una imagen y la última es un esquema de clasificación más que un vocabulario controlado.

Es hasta hace poco tiempo que se ha iniciado el uso del Art and Architecture Thesaurus que está diseñado específicamente para Arte y Arquitectura. Es un vocabulario comprehensivo para la catalogación y recuperación de datos bibliográficos de imágenes y de objetos de museo.

En un experimento de aplicación del thesaurus realizado por un grupo de bibliotecarios que desarrolló el AAT (Petersen, 1988), se encontró que es necesario el uso de las reglas angloamericanas para la catalogación, además de la necesidad de contar con un vocabulario para nombres personales, corporativos, geográficos y temas iconográficos.

El uso de los términos sueltos de AAT para construir un encabezamiento coordinado específico es una ventaja, sin embargo se requiere generar políticas para crear tal encabezamiento. Además, es más precisa la descripción utilizando una definición MARC junto con el thesaurus AAT ya que se logra la subordinación de las palabras descriptivas.

Por el tamaño de la colección de diapositivas con la que cuenta la UIA se decidió realizar la captura de la información por módulos temáticos. Como política de modulación se decidió iniciar con el tema general del arte en México por considerar que se trata de un material de especial interés para intercambiar información con usuarios de otros países además de responder a los programas académicos del Departamento de Arte de nuestra universidad.

El módulo con el que se inició es el de arquitectura de la ciudad de México que consta de aproximadamente 6,500 unidades. Este módulo está disponible para consulta a través del catálogo público en línea de la biblioteca.

Una de las dificultades que presenta esta definición y el manejo de vocabularios controlados es la preparación especializada que requiere el personal que procesa las diapositivas. Para catalogarlas es necesaria una preparación en Historia del Arte además del entrenamiento específico en las reglas de catalogación y en la aplicación de formato MARC.

Para facilitar la capacitación del personal de nuevo ingreso se desarrolló un manual para la formación de diapositecas en arte en donde se detalla el sistema descriptivo de esta colección y las políticas de catalogación.

La educación formal para los bibliotecarios y archivistas no ahonda en los problemas de catalogación de materiales audiovisuales (Turner, 1991) por lo que se requiere un entrenamiento en el trabajo. Es necesaria la colaboración entre bibliotecas y escuelas de bibliotecología para asegurar un entrenamiento efectivo que contenga los aspectos teóricos y prácticos de la catalogación de estos materiales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

* Como resultado del desarrollo de esta colección se ha visto que su valor no solo radica en el apoyo didáctico que pueda prestar sino que constituye un acervo gráfico histórico de las manifestaciones artísticas y culturales de la humanidad. Muchas de las imágenes que se toman en campo son únicas e irrepetibles porque representan obras modificadas a través del tiempo o ya desaparecidas.

* El considerar a cada diapositiva como unidad descriptiva le proporciona flexibilidad al uso de la diapositiva como entidad aislada o como parte de audiovisuales con temáticas diversas.

* La flexibilidad en el uso de las imágenes se ve potenciada al ampliar la catalogación y al usar una base de datos como herramienta de recuperación.

* Aunque el uso de los vocabularios y formatos estandarizados facilita y homologa la catalogación del material, las políticas de construcción de encabezamientos quedan sujetas al juicio de la entidad que cataloga. Para no diversificar la construcción de vocabularios es conveniente compartir la experiencia de aplicación de estos encabezamientos para generar políticas o criterios de uso común (Robbins, 1993).

* Los beneficios del uso de USMARC en diapositivas son los mismos que se han obtenido de la descripción de libros, entre ellos se destaca la facilidad que ofrece para compartir la información para usos de catalogación y de consulta. Esto nos pone de relieve la necesidad de visualizar a nuestras colecciones en su dimensión de patrimonio universal y la obligación que de ello se deriva de poner los medios para que efectivamente sean consultadas y aprovechadas.

BIBLIOGRAFÍA

* Art & Architecture Multilingual Project. (1991). Willamstown, Massachusetts: Art & Architecture Thesaurus.

* Clawson, Catherine R. y Rankowski, Charles a (1981), Slide classification and cataloging: further considerations, Journal Special Libraries, 72(1).

* Petersen, Toni, (1988). Subject Control in Visual Collection. Art Documentation, 7(4), 131-135.

* Robbins, Cath. (1993). The AAT and Archival Description in the MARC format. Art and Architecture Thesaurus Bulletin, No. 21, 7-17.

* Simons, Wendell W. y Tansey, Luraine C. (1975). Classification of research photographs and slides. Library Trends, 23 (3).

* Turner, James, (1991) Training for Audiovisual Archivists and Librarians, IFLA Journal, 17(3).

SOBRE LA NECESIDAD DE UNIFORMAR LAS DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS BIBLIOTECOLÓGICOS

EL CASO DE LOS ALUMNOS DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

Noel Perea Reyes

INTRODUCCIÓN:

Desde que tuve mi primer contacto con la Bibliotecología, cuando estudié la Opción Técnica en el Bachillerato, y también desde que ingresé a la carrera, me di cuenta junto con un gran número de mis compañeros, que la terminología que usamos no siempre es la más adecuada; en varios casos hallamos términos que significan algo y que con el tiempo, a pesar de no haber perdido vigencia, han sido reemplazados pero no sustituidos, esto en nombre de la modernidad 6.

Esta situación ha creado un problema que en pocas palabras podemos resumir de la siguiente manera: los términos se duplican y las definiciones se hacen cada vez más pobres; esto significa que, no importa cuantos términos nuevos sean creados, si no se amplían las definiciones, pronto vamos a tener una carrera llena de sinónimos y con pocas definiciones acordes con nuestra realidad 2.

Por otra parte, se puede discutir que en cuanto a definiciones actuales no estamos atrasados ya que, en la lucha por el dominio de la disciplina (que es como se genera el conocimiento), los maestros, investigadores y otros profesionales del área se han encargado de mantenernos al día. Si bien esto es cierto, también lo es el hecho de que en ningún lugar se han agrupado esos conocimientos, pues sin contar los libros de texto, los diccionarios deberían cubrir esa necesidad, hecho que por desgracia no se ha dado.

Lo anterior hace que los estudiantes tengan problemas en relación con la interpretación del vocabulario, pues sucede que, o no se entienden claramente los conceptos o se confunden más.

De estas ideas partimos para realizar la investigación, que se propuso conocer la situación de los alumnos de la carrera en cuanto al manejo de la terminología más usada en el salón de clase y con base a esto, determinar sobre la necesidad de uniformar las definiciones de los términos bibliotecológicos en general.

La UNAM, cuenta con 14 distintos diccionarios publicados después de 1980, repartidos entre su Biblioteca Central, la Facultad de Filosofía y Letras y el CUIB (ver

anexo 5), sin contar los que están escritos en idiomas como el francés o el ruso, pero contando las reimpressiones de diccionarios como el "Léxico Bibliográfico" de Juan B. Iguíniz, que data de 1959 en su primera edición y de 1987 la reimpresión que fue presentada como nueva edición. Nos cuestionamos entonces, ¿qué tan válidos son los diccionarios de que disponemos para recurrir a ellos y aclarar las dudas que en cuanto a terminología nos surgen?. Tras conocer estos datos, me di a la tarea de entrevistar a estudiantes de diferentes semestres, para conocer los términos que son usados con mayor frecuencia en las clases; a continuación hice una selección de los términos que estaban mejor explicados en los diccionarios, principalmente el de la ALA, publicado en 1988, esto para crear un instrumento que permitiera cumplir nuestro objetivo de manera más clara.

Después de varias pruebas, se elaboró un cuestionario dividido en dos parte; en la primera, 18 fueron los términos seleccionados para aplicar una prueba de conocimiento general de la terminología de la carrera (con definiciones tomadas de diccionarios), en la segunda se hicieron preguntas de carácter general respecto al uso y manejo de los diccionarios; di opciones de respuesta distintas para concretar las variantes a obtener. 1-3-4. (ver anexo 3).

Para que los resultados arrojados fueran lo más reales posibles, se trató de que la muestra se hiciera tomando un porcentaje representativo de la población total del colegio, que aproximadamente suma el número de 300 alumnos reales. (este número se tomó como base para el estudio). Decidí aplicar 26 cuestionarios por semestre, cantidad que representaría un 34.6 % de la población, ante esto cabe hacer mención de la reacción negativa de los alumnos del 7º. semestre, pues solo devolvieron 5 cuestionarios del total aplicado; por eso tuve que eliminarlos del estudio. En total se aplicaron 78 cuestionarios (un 26 % de la población aproximada del colegio), de esos fueron recuperados 64, que representaron un 21.3 % de la población y un 82.05 % de la muestra con que se inicio el trabajo.

Aún con esto, la muestra siguió siendo significativa, esto se demuestra en los siguientes resultados que son referentes a los términos y al porcentaje de conocimiento correcto de cada uno de ellos:

1. Categoría 21.87 %; 2. catálogo 43.75 %; 3. bibliología 37.50 %; 4. encabezamiento de materia 21.87 %; 5. entidad 34.37 %; 6. formato MARC 7.81 %; 7. catálogo en línea 18.75 %; 8. catalogación 21.89 %; 9. clasificación 20.31 %; 10. publicación seriada 39.06 %; 11. monografía 28.12 %; 12. automatización 31.25 %; 13. bibliotecología 20.31 %; 14. usuario 32.81 %; 15. ciencia de la información 28.12 %; 16. fuentes de información 39.06 %; 17. documento 28.12 %; 18. acervo 34.37 %. (ver anexo 4).

Estos resultados no son tan claros por si solos pero nos llaman a hacer conciencia ya que el promedio general de respuestas acertadas por alumno fue de 17.83 %, lo que nos da una idea más clara acerca de los términos que debiéramos manejar y el nivel al que los conocemos como alumnos de la carrera de Bibliotecología. (ver anexo 1).

Respecto a la segunda parte del cuestionario, solo un 33 % dijo conocer más de 4 diccionarios del área y un 40 % los usa de manera constante, las razones se muestran en el anexo 2. Un 20.3 % no los usan principalmente porque no están escritos en español y al 9.37 % de los encuestados no les pareció ninguna opción.

Estos datos nos dan un suma total de 100 % ya que por ser múltiples las posibilidades de respuesta, podían elegir varias al mismo tiempo. Solo una persona dijo que no consideraba necesario el que se protejan más léxicos para el área y el resto opino que sí, en seguida hago una lista de las opiniones más repetidas respecto a este punto.

- Porque no solo son necesarios para nosotros sino también para las generaciones futuras.
- Porque solo creando nuevas herramientas podremos normalizar los términos que usamos constantemente.
- Porque los que hay son enfocados al extranjero y los mexicanos son anticuados.
- Los que hay se entienden o están muy viejos y hay que actualizarlos para tener más material de consulta.
- Porque se necesita dar más y mejor capacitación a los estudiantes de toda la república.
- Para que se entienda que es la Bibliotecología y a que se dedica.
- No conocemos el significado de los términos que usamos.
- Porque diariamente surgen términos nuevos.
- No lo sé.

CONCLUSIONES:

Nuestra investigación demostró que los estudiantes de la carrera no dominamos como debiera ser el vocabulario que nos es propio y esto debido en gran medida a que no se cuenta con herramientas adecuadas para hacer más accesible el dominio del área; con esto no podemos esperar que se realicen bien las tareas que nos sean encomendadas pues estamos “lisiados” en vocabulario, como diría Don Pedro Marín.

Por esto es indispensable crear herramientas que adecuen las tecnologías de punta en el majeno de la información 5 y crear otras de acuerdo a las necesidades nacionales.

c) ASIENTO PRINCIPAL.

5. ¿QUE ES UNA ENTIDAD? ()

a) ASOCIACIÓN O COMUNIDAD DE PERSONAS REGIDAS POR UNA LEY O ESTATUTO.

b) SOCIEDAD MERCANTIL O INDUSTRIAL QUE REALIZA ACTIVIDADES Y SE RESPONSABILIZA DE ELLAS

c) ORGANIZACIÓN O GRUPO DE PERSONAS QUE SE IDENTIFICA POR NOMBRE PARTICULAR Y QUE ACTÚA O PUEDE ACTUAR COMO PERSONA JURÍDICA.

6. ¿QUE ES EL FORMATO MARC? ()

a) FORMATO PARA PRODUCIR Y (faltan palabras)

b) SISTEMA DE CATALOGACIÓN POR COMPUTADORA.

c) CATALOGACIÓN LEGIBLE PARA LA MÁQUINA.

7. ¿EN QUE CONSISTE EL CATÁLOGO EN LÍNEA? ()

a) EQUIPO O DISPOSITIVOS QUE SE ENCUENTRAN CONECTADOS DIRECTAMENTE A LA UNIDAD CENTRAL DE PROCESO DE UN ORDENADOR.

b) CATÁLOGO MANTENIDO POR UN ORDENADOR QUE PERMITE EL ACCESO INTERACTIVO POR MEDIO DE TERMINALES DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y CONTINUA DURANTE TODA LA OPERACIÓN DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN.

c) PROCEDIMIENTO POR EL QUE UN CATALOGADOR EN CONTACTO CON UNA BASE DE DATOS BIBLIOGRÁFICOS PUEDE BUSCAR, REGISTRAR Y AÑADIR REGISTROS A ESTA.

8. ¿EN QUE CONSISTE LA CATALOGACIÓN ? ()

a) ANOTAR O REGISTRAR LAS PARTES DE UN LIBRO.

b) ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PREPARACIÓN DE REGISTROS PARA MATERIALES DOCUMENTALES.

c) TODO EL TRABAJO REALIZADO PARA MANTENER UN CATÁLOGO DE REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS.

9. ¿QUE ES LA CLASIFICACIÓN? ()

a) SERIE O SISTEMA DE CLASES O GRUPOS ORDENADOS SEGÚN UN PRINCIPIO O UN PLAN.

b) SISTEMA PREESTABLECIDO DE ARCHIVOS PARA UNA SERIE DE REGISTROS.

c) ACTO DE IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS O DE OTROS DOCUMENTOS.

10. ¿QUE ES UNA PUBLICACIÓN SERIADA? ()

- a) OBRA QUE SE PUBLICA EN FECHAS FIJAS.
- b) OBRA LITERARIA O ARTÍSTICA QUE SE HA PUBLICADO VARIAS VECES.
- c) LA QUE APARECE EN PARTES SUCESIVAS Y, EN GENERAL, A INTERVALOS REGULARES.

11. ¿QUE ENTIENDES POR MONOGRAFÍA? ()

- a) PIEZA BIBLIOGRÁFICA EN UNA PARTE QUE NO PERTENECE A UNA SERIE.
- b) UTILIZACIÓN PARCIAL DE UN TEMA DETERMINADO.
- c) PIEZA BIBLIOGRÁFICA EN PARTES QUE PERTENECEN A UNA SERIE.

12. ¿QUE ENTIENDES POR AUTOMATIZACIÓN? ()

- a) UTILIZACIÓN DE BASE DE DATOS PARA FACILITAR LA CATALOGACIÓN.
- b) UTILIZACIÓN DE EQUIPO AUTOMÁTICO QUE SIMPLIFIQUE EL TRABAJO DE LA BIBLIOTECA.
- c) APARATOS QUE MEDIANTE MECANISMOS OCULTOS REALIZAN DIVERSAS OPERACIONES.

13. PARA TI, ¿QUE ES LA BIBLIOTECOLÓGIA? ()

- a) CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA SELECCIONAR, ADQUIRIR Y ORGANIZAR LA INFORMACIÓN REGISTRADA, UTILIZÁNDOLA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DEL QUE LA SOLICITE.
- b) TODAS LAS ACTIVIDADES QUE LLEVAN A CABO LAS BIBLIOTECAS Y SUS PROGRAMAS DIRIGIDOS A SUS USUARIOS.
- c) TÉCNICAS QUE PERMITEN EL CONTROL DE CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO.

14. ¿QUE ENTIENDES POR USUARIO?

()

- a) PERSONA QUE USA LOS SERVICIOS O EL MATERIAL DE UNA BIBLIOTECA.
- b) LECTOR QUE ASISTE A UNA BIBLIOTECA O CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.
- c) PERSONA QUE USA LOS SERVICIOS Y PROTEGE O PATROCINA UNA BIBLIOTECA.

15. ¿QUE ES LA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN? ()

- a) PROCESO DE BUSCAR, LOCALIZAR Y RECUPERAR DATOS.
- b) ESTUDIO DE LA CREACIÓN USO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN TODAS SUS FORMAS.

c) ACTIVIDAD QUE SE CENTRA EN LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE UN DOCUMENTO.

16. ¿QUE SON LAS FUENTES DE INFORMACIÓN? ()

a) MATERIALES DE LOS QUE SE TOMAN DATOS, PUEDEN SER OBJETOS O SUJETOS.

b) MATERIALES ORIGINALES DE LOS QUE SE TOMAN DATOS.

c) MATERIALES NO ORIGINALES DE LOS QUE SE TOMAN DATOS.

17. EN EL ÁMBITO BIBLIOTECOLÓGICO, ¿QUE ES UN DOCUMENTO? ()

a) CUALQUIER COSA QUE SIRVE DE PRUEBA.

b) CUALQUIER OBJETO MATERIAL QUE REGISTRE O FIJE ALGÚN CONOCIMIENTO.

c) TROZO DE PAPEL QUE CONTIENE TEXTO U OTRA MATERIA GRÁFICA EN UN CARA O AMBAS.

18. ¿QUE ENTIENDES POR ACERVO? ()

a) CONJUNTO DE LIBROS QUE CONTIENE UNA BIBLIOTECA.

b) MATERIALES BIBLIO-HEMEROGRÁFICOS QUE TIENE UNA BIBLIOTECA.

c) MATERIALES DOCUMENTALES QUE CONTIENE UNA BIBLIOTECA.

19. ¿CONOCES LA EXISTENCIA DE DICCIONARIOS O LÉXICOS ESPECIALES PARA NUESTRA ÁREA?

(SI) (NO)

20. EN CASO AFIRMATIVO, ¿CUANTOS CONOCES? ()

a) DE 1 A 4

b) DE 5 A 8

c) 9 O MÁS.

21. ¿LOS USAS CONSTANTEMENTE?

(SI) (NO)

22. ¿POR QUE?. (PUEDES ELEGIR MAS DE UNA OPCIÓN TACHANDO EL RECUADRO CORRESPONDIENTE).

__ 1. LOS USO PORQUE SON FÁCILES DE UTILIZAR.

- 2. NO LOS USO PORQUE NO SON FÁCILES DE UTILIZAR.
- 3. CUANDO LOS USO, LO HAGO PORQUE SON ACTUALES.
- 4. NO LOS USO PORQUE CARECEN DE ACTUALIDAD.
- 5. LOS USO PORQUE ESTÁN ESCRITOS EN IDIOMAS DISTINTOS AL ESPAÑOL.
- 6. NO LOS USO PORQUE ESTÁN ESCRITOS EN ESPAÑOL.
- 7. LOS USO PARA ACLARAR LOS TÉRMINOS QUE USAN MIS PROFESORES.
- 8. NO LOS USO YA QUE MIS PROFESORES ME ENSEÑAN LOS TÉRMINOS.
- 9. NO LOS USO PUES CASI NUNCA SE ENCUENTRAN EN LA SALA DE CONSULTA DE MI ESCUELA, AUN CUANDO APARECEN EN LOS CATÁLOGOS.
- 10. LOS USO PUES CASI SIEMPRE ESTÁN EN LA SALA DE CONSULTA DE MI ESCUELA.

23. ¿CONSIDERAS QUE ES NECESARIO QUE SE PRODUZCAN MAS DICCIONARIOS O LÉXICOS PARA LOS ESTUDIANTES QUE CURSAN LA CARRERA EN LAS DIFERENTES ESCUELAS DEL PAÍS?

(SI) (NO)

¿PORQUE? _____

Anexo 5.

Listado de títulos de diccionarios disponibles para los alumnos del Colegio de Bibliotecología de la UNAM.

1. ALA world encyclopedia of library and information services. 1986.
2. The librarian's glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts. 1990.
3. Diccionario de Tipografía y del libro. 1992.
4. The ALA glossary of library and information science. 1983.
5. Diccionario histórico del libro y de la biblioteca. 1983.
6. Léxico bibliográfico. 1987.
7. Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. 1988.

8. The librarian thesaurus: a concise guide to library and information terms. 1990.
9. Diccionario de bibliología y ciencias afines. 1989.
10. Dictionary of information science and technology. 1992.
11. Dictionary of library science. 1990.
12. Technical dictionary of library and information science: english spanish, spanish english - = Diccionario técnico de bibliotecología y ciencias de la información. 1993.
13. Library and information science: a general knowledge encyclopedia. 1991.
14. Encyclopedia of library and information science. 1968 -

REFERENCIAS

1. Añorve Guillén, Martha Alicia, "La fiabilidad en la entrevista: la entrevista semiestructurada y estructurada, un recurso de la encuesta." Investigación Bibliotecológica, 5 (10) ene-jul 1991. p. 29-37.
2. Arboleda Sepúlveda, Orlando. "La bibliotecología y ciencias de la información a través del ejercicio profesional." Revista interamericana de bibliotecología, 4 (1-3) ene-dic 1981. p. 111-124.
3. Carpenter, Ray L. y Ellen Storey Vasu. Métodos estadísticos para bibliotecarios. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas, 1980. 153 p.
4. Goldhor. Herbert. Introducción de la investigación científica en bibliotecología. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas, 1981. 177 p.
5. Morales Campos, Estela. "La investigación bibliotecológica y su relación con el sector productivo". Investigación Bibliotecológica, 4 (9) jul-dic 1990, p. 6-10.
6. Shera, Jesse. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: Universidad Nacional Autónoma de México. CUIB, 1990. 520 p. (Monografías # 9).

“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS”

Alberto Marin López

INTRODUCCIÓN

La filosofía de la calidad total ha desarrollado en los últimos treinta años nuevas técnicas, estrategias, métodos, etc., en el aspecto administrativo, lo que ha permitido que muchas instituciones y naciones enteras experimenten mejoras en todos sus procesos y en su cultura misma, por tal motivo, es necesario que estas nuevas formas de administrar sean estudiadas por la bibliotecología, ya que se pueden aplicar más a esta disciplina.

Quienes investigan la calidad total actualmente se enfocan al servicio. Este es el fin del presente trabajo. Las Unidades de Información son instituciones de servicio que gastan fuertes cantidades para otorgar un servicio, el cual en la gran mayoría de los casos deja mucho que desear. Las causas pueden ser muchas y variadas, que van desde la falta de personal preparado hasta el diseño de políticas que obstaculizan un buen servicio. Estos problemas son en su mayoría originados por la falta de planeación y/o la ausencia de buenas técnicas, métodos, estrategias, o teorías administrativas.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo pretende presentar en particular la teoría del servicio al cliente desde sus inicios, y desde un aspecto solamente teórico explicar los efectos que esta teoría puede tener en la resolución de los problemas de servicio en las unidades de información.

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La calidad se viene desarrollando desde los años 60's ,¹ la cual ha pasado por tres etapas:

- “- Calidad correctiva: corregir defectos, procesos de manufactura y/o servicio;
- Calidad preventiva: se basa en hacer las cosas bien desde el principio;
- Calidad basada en el costo: se fundamenta en el rendimiento económico”²

¹ Laboucheix, Vincent, ed. Tratado de la calidad total.-- Madrid: Ciencias de la Dirección, 1992.-- p. 35-37.

² Parra, Eric de la . “Estrategia de servicio, parte 1”. En: Excellentia, 1992, 2(16), p. 54-55.

Estas dan pie a una cuarta, que es la 'calidad del servicio al cliente', mejor conocida por otros autores como la "era del servicio",³ la cual se basa en darle algo más que un producto tangible al cliente, haciendo que dependa de otro producto denominado servicio, un producto que no se ve, ya que por su naturaleza es intangible, pero que sin embargo está ahí, y es el factor indispensable para atraer y retener al cliente. Como lo señala Porter⁴, el servicio puede llegar a ser la ventaja competitiva entre las instituciones, pero el cliente es el que va a determinar la efectividad del servicio. "En los servicios la productividad se expresa en términos de satisfacción al cliente"⁵.

Las instituciones de servicio se enfrentan a un grave problema, con esta que es la cuarta etapa de la calidad, ya que está evolucionando a pasos agigantados, y cada vez más instituciones se preocupan por desarrollar estrategias para la mejora continua de sus servicios, enfocándolos al cliente.

Uno de los factores que más se señala en la literatura de calidad del servicio, es la necesidad de identificar a nuestro cliente. Muchos consideramos al cliente como aquella persona que recibe el producto final (en nuestro caso, el producto final es la información). En todo proceso existen muchos clientes, los cuales pueden ser considerados como clientes externos o internos.⁶ Los clientes son fundamentales para la creación de un servicio con calidad. En las unidades de información, para que la información llegue al cliente final, ésta recorre todo un proceso, pasando de cliente en cliente (véase el cuadro anexo).

Los clientes internos determinan la calidad del servicio, en cambio los clientes externos evalúan la calidad de éste.

El servicio que se le da al cliente final es el que analizaremos. Empecemos por clasificar el servicio.

- Servicio pasivo
- Servicio activo,
- Servicio proactivo.

El servicio pasivo concede poca importancia al cliente, no hay interrelación, no tiene un objetivo determinado, los servicios que se prestan no están pensados en razón de la utilidad al cliente. El producto, por consiguiente, es consecuencia de la institución y no del cliente. Por ejemplo, un producto puede ser diseñado por una institución, pero no necesariamente cumple con las expectativas del cliente.

³ D'Egidio, Franco. "The quality service". En: The service era.-- Cambridge: Productivity, 1990. p. 23-46.

⁴ Porter, Michael E. "Interrelaciones intangibles". En: Ventaja competitiva.-- México: CECSA, 1990. p. 365-375.

⁵ Parra, Eric de la. "Estrategia de servicio, parte 1". En: Excellentia, 1992, 2(16), p. 54-55.

⁶ Albrecht, Karl. "Temas especiales para los departamentos de servicio interno". En: Servicio al cliente interno. México: Paidós. 1992. p. 133-157.

El servicio activo está encaminado al cliente, intenta satisfacer todas las necesidades que pudiera tener. Elabora estrategias para atraer al cliente, basados en contactos directos con el cliente (momentos de verdad).⁷ En este nivel de servicio existe un objetivo en común entre cliente e institución. A los empleados se les da poder de decisión,⁸ para que puedan resolver de la manera más rápida y sencilla los problemas que puedan surgir. En otras palabras, el cliente es la clave para el desarrollo de los productos y/o servicios; la institución depende directamente de las necesidades del cliente.

El servicio proactivo es el servicio más reciente. Este servicio vuelve dependiente al cliente, aunque el cliente determina el producto, la institución también crea necesidades no establecidas por el cliente. El objetivo que persiguen los empleados es el de la institución. Aquí la importancia del cliente es aún mayor, ya que se hace lo imposible por satisfacer la necesidad que en ese momento se requiere; por el afán de satisfacer esa necesidad, en muchas ocasiones se tiene que salir de los parámetros y/o normas establecidas por la institución; en otras palabras, la institución se vuelve flexible, para ser capaz de atender cualquier demanda.

La proactividad del servicio se da cuando la institución involucra al cliente en ella, cuando al cliente lo hacen sentir que es parte de la institución; cuando sus quejas son escuchadas y los problemas se resuelven para beneficio del cliente.

La actual situación de los servicios bibliotecarios en nuestro país en general, desde mi punto de vista personal se encuentra en el primer nivel (servicio pasivo), aunque esto no es exclusivo de las unidades de información, ya que todas las instituciones que prestan servicio viven en crisis por falta de una cultura de Calidad Total, especialmente respecto al servicio. el nivel en que se encuentran en México las instituciones de servicio se debe, en gran medida, a la falta de investigación y desarrollo de nuevas teorías de la administración. Considero que se está confundiendo el objetivo con la misión de la biblioteca, como lo señala Phil Wexler,⁹ “no debemos confundir la función con el objetivo, si lo hacemos, esto quiere decir que no sabemos a donde dirigimos”.

Esta confusión ha traído consigo que los esfuerzos de la biblioteca sean destinados al almacenamiento y control de los documentos, por lo que es necesario redefinir si esta es la misión o el objetivo. El objetivo de la biblioteca es seleccionar, recopilar, organizar, controlar y difundir información; y su misión debe ser conseguir y mantener clientes. Una de las estrategias para lograr esto es brindar un servicio con calidad.

Es importante señalar que la teoría de servicio, no debe ser exclusiva del área de servicios, pues como lo comentaba anteriormente, los clientes internos son los que

⁷ Carlzon, Jan. El momento de la verdad. Madrid: Díaz de Santos . 1991. p. 11-19.

⁸ Byham, William C. y Jeff Cox. Zapp!. México: Diana . 1992. p. 56-64

⁹ Wexler, Phil. La mercadotecnia es una filosofía, no un departamento. [Videogravación]. American Management Association. VHS, 25 minutos.

determinan la calidad de atención al cliente, pero éstos deben estar preparados para otorgar un excelente servicio en la actividad que les sea asignada. Para involucrar al personal, es vital que todos conozcan el objetivo y la misión de la institución donde laboran, a fin de que cada uno de ellos tenga un objetivo personal congruente con la calidad total: Hacer bien las cosas desde el principio.

Para que lo anterior pueda funcionar, el personal debe hacer “suya” la actividad en la cual trabaja esto es conocido como ‘empowerment’,¹⁰ esta herramienta de la calidad le da a los empleados libertad de acción y decisión y los compromete profundamente con su actividad, lo cual le permitirá la satisfacción a los clientes internos, ya que si hay una buena relación entre ellos, deberán reflejarlo al otorgar el servicio al cliente final.

A continuación se da un ejemplo de cómo se da el servicio en una unidad de información. Después daré mi punto de vista de como mejorarlo en base a la teoría de servicio. La institución y los personajes no son reales, pero el ejemplo se basa en hechos verídicos.

Datos generales de la institución: biblioteca universitaria, con estantería cerrada; hay cuatro personas para servicio al público, en horario de 9:00 a 19:00 hrs. Aunque la biblioteca no se cierra, de las 13.00 a 14:30 hrs. no hay servicio, porque es hora de la comida.

Es lunes por la tarde. Raúl, un alumno de primer semestre de bachillerato sale de clase pensando dónde conseguir el libro “Historia Universal” de David Sánchez que le recomendó la profesora, ya que tenía que entregar el jueves un trabajo basándose en ese libro (aunque para ser sinceros la maestra sólo conocía ese libro, y por esa razón les dio como base ese título). Después de comentarlo con su amigo Carlos, van hacia la biblioteca la cual se encontraba hasta el otro extremo de la escuela. Al llegar, y aún sin saber como pedir el libro, entran a ella

Los dos se sienten intranquilos ya que este es su primer encuentro verdadero con la biblioteca. Empiezan a familiarizarse y a tratar de entender como está organizada y como podrán hacer uso de ella, ya que la única vez que entraron fue cuando recibieron su credencial. Raúl recuerda que en esa ocasión no se estaba dando servicio; sólo tramitaron su credencial y la recogieron, pero nadie les explicó nada sobre la biblioteca.

Van hacia el mostrador y ven a una persona que está sentada detrás de un escritorio leyendo un periódico: es Guillermo, uno de los cuatro bibliotecarios que prestan servicio al público. Ese día le había tocado hacer guardia, ya que sus compañeros todavía no llegaban de su comida, eran las 15:00 hrs. Después de un rato los atiende:

Guillermo: ¿Qué quieren?

¹⁰ Somer, Ken “Defining the boundaries of empowerment”. En: Tapping the Network Journal, 1993: 4(1), p. 3-7.

Raúl: Venimos a buscar un libro. Se llama...

Guillermo interrumpe: Vayan al catálogo y busquen por autor o título. Anotan los datos y después vienen conmigo para que les dé el libro.

A Carlos no le queda muy claro el término “catálogo,” y no pregunta por miedo a que se rían de su ignorancia. El catálogo lo encuentran inmediatamente ya que hay un letrado arriba, pero ¿cómo usarlo?. No hay por ningún lado una hoja, un manual que diga como utilizarlo. Lo que hacen es observar cómo lo usan otros estudiantes. Con grandes esfuerzos logran encontrar lo que quieren, apuntan todos los datos tal y como se encuentran en la ficha (pocos son los datos que entienden, para ellos no tienen una lógica), pero el bibliotecario les dijo que apuntaran los datos que hubiera en el catálogo sobre ese libro. Al regresar con Guillermo ya hay varios usuarios esperando ser atendidos. Después de unos minutos les toca el turno con Guillermo quien, sin levantar la mirada, pregunta cuando Raúl y Carlos están frente a él:

Guillermo: ¿Quién sigue?

Raúl piensa “Qué, ¿no nos puedes ver? Nosotros seguimos”. Sin palabras, Raúl le muestra los datos que sacaron del catálogo, a lo que Guillermo responde:

Guillermo: Con esos datos llenen esta papeleta y vuelvan a venir conmigo para que les preste el material.

Raúl y Carlos llenan la papeleta, pero algunas cosas no les quedan claras. Con ayuda de compañeros de otros semestres logran llenar la papeleta. Ya han pasado más de 30 minutos y aún no han logrado conseguir el material. Carlos vuelve a la fila y entrega la papeleta a Guillermo, quien les dice que esperen un momento. Cuando Guillermo va rumbo a la estantería van llegando sus compañeros de comer, con los cuales se pone a platicar. Carlos sin saber lo que sucede adentro, le comenta a Raúl:

Carlos: Lo bueno es que ya falta poco para que nos den el libro. Yo ya tengo mucha hambre.

Raúl: Pues así como va este cuate, creo que nos vamos a tardar un buen. Míralo, ya se puso a platicar y se ve que va para largo.

Después de un largo tiempo regresa Guillermo, lento como él solo, empujando un pequeño carro con libros. Al llegar al mostrador empieza a nombrar las personas que deben recoger su material, así hasta el final, pero ni a Carlos ni a Raúl los nombra, por lo que Carlos interviene un poco molesto:

Carlos: Oye, ¡faltó mi libro!

Guillermo: ¿Cuál es tu apellido?

Carlos: Vargas Trejo.

Guillermo responde después de un momento, al encontrar la papeleta: Ah, ¡sí! Está prestado.

Raúl: Eso es injusto, llevamos más de una hora esperando el libro y nos dices que no está. Entonces, ¿cómo vamos hacer nuestro trabajo? ¿Dónde vamos a conseguir este libro?

Guillermo: No lo sé, y no obstruyan la fila. Eso pregúnteselo a su maestro....

Acciones como ésta se pueden ver cada día en las instituciones de servicio. Es por ello que necesitamos crear una nueva cultura en nuestra institución, que tenga como misión conseguir y mantener clientes, satisfaciendo tanto las necesidades de servicio, como las necesidades de información. Analicemos el ejemplo anterior, dando algunas sugerencias que podemos seguir para mejorar el servicio que da Guillermo.

Primero debemos eliminar la imagen ante el público de que el bibliotecario es aquella persona que está sentada en un escritorio vigilando los libros, que no los rompan, que no sean maltratados, etc. Que se haga responsable a los clientes del material, que sientan suya la unidad de información. Solo así podremos cambiar la imagen de un vigilante a un servidor.

Para ser considerado como un servidor es necesario actuar como tal, y que no se conteste de mala manera o se hagan preguntas como las que hace Guillermo: “¿Qué quieren?” se puede cambiar por “¿Les puedo ayudar en algo?”. O al hacer la pregunta “¿quién sigue?” no se le da al cliente el lugar que se merece, como la piensa Raúl, “qué, ¿no nos ves?”. Es como si no importara la persona que está enfrente. Esta actitud se puede cambiar por una sonrisa o simplemente una mirada amable, invitando al cliente a que pregunte, dándole seguridad y confianza.

Otra de las fallas es que el bibliotecario utiliza para hablar con el público muchas barreras lingüísticas, las cuales dificultan la comunicación. Muchas de estas barreras se forman por el tipo de lenguaje que utiliza el bibliotecario, que suele ser muy técnico, y no le permite al cliente entenderlo de manera precisa.

Es cierto que los procesos y rutinas que se siguen para la disponibilidad de documentos son muy repetitivos, pero hace falta evaluarlos, para que se reduzcan o simplifiquen los pasos que el cliente debe seguir para obtener el material. Una respuesta que muchos han pensado a esto es tener estantería abierta, pero el cliente ¿sabría utilizarlas, desde buscar el material que necesite, hasta colocarlo nuevamente en el lugar correcto? ¿Está todo tan claramente explicado allí? Se necesitan poner letreros o guías para el uso del catálogo, de la estantería, del mismo libro... en pocas palabras, de toda la unidad de información. A nosotros nos parece obvio, pero ¿lo es para el cliente? Imaginemos qué contestarían Raúl y Carlos, nuestros protagonistas. Es más, pregunten esto mismo a sus clientes, quienes son sus protagonistas de la vida real.

Cuando el bibliotecólogo da un servicio proactivo para satisfacer la necesidad de información que en ese momento requiere el cliente, con seguridad este último volverá acudir a la Unidad de información, es cierto que no puede tener todo el material, pero le puedan dar alternativas, las cuales pueden sobrepasar sus expectativas.

Por último señalaré que para conseguir un servicio proactivo debemos comprender la forma de pensar de nuestro cliente. En nuestro ejemplo, desde el punto de vista proactivo, Guillermo pudo haber traído otros libros sobre el mismo tema, y satisfacer la necesidad de información de Carlos y Raúl. Con esto habría logrado la confianza entre los estudiantes respecto de la biblioteca. Habría ganado a los clientes por medio de un buen servicio.

Otra forma proactiva en que la biblioteca debe trabajar es mediante la selección de nuevos títulos de libros o revistas, y promoverlos en forma atractiva en tableros o boletines, con el fin de crear entre los clientes la necesidad de consultarlos.

CONCLUSIONES

Para llegar a brindar un servicio de calidad llegando al nivel de proactividad, se debe pasar por un proceso de cambio, el cual debe ser iniciado por la dirección de la Unidad de Información, adoptando y mejorando las estrategias, métodos, técnicas, etc., para mejorar todos los procesos de la Unidad en función al cliente.

Resumiendo el trabajo, considero que le primer paso que debemos dar, es redefinir la misión y el objetivo de la Unidad de Información, enfocados al cliente. Aunque nuevas estrategias nos permitan mejorar los procesos, no debemos perder de vista que nuestra razón de ser es la satisfacción de necesidades de información de nuestros clientes.

Creo que el trabajo más difícil es lograr el cambio de mentalidad en toda la institución, ya que todos, desde la dirección hasta el personal de limpieza, debemos comprender el objetivo y la misión que persigue la institución y comprometernos con ellos profundamente.

Dar un servicio proactivo requiere aprender ciertas técnicas, pero para lograr el cambio organizacional, es necesario fomentar una nueva cultura que, sobra decir, requiere mucho más que simples técnicas

ANEXO

Proveedores y clientes de los servicios en Unidades de Información

Proveedores	Servicio	Cliente
Librero, editor o agente	Venta	Unidad de información- Depto. de adquisición
Depto. De adquisiciones	Verificar el pedido surtido el proveedor y procesa pago	Librero, editor o agente Depto. De Catalogación
Catalogador	Catalogación y clasificación	Personal de procesamiento físico.
Pers. procesamiento físico	Etiquetar y sellar	Personal del acervo
Pers. procesamiento físico	Acomodo de tarjetas y alfabetización	Personal de procesamiento físico
Personal de acervo	Acomodo de material	Personal de servicio al público
Personal de servicio al público	Préstamo del material	Lector o usuario

LA FUNCIÓN DEL BIBLIOTECOLOGO EN EL RESCATE DE LOS TESTIMONIOS BIBLIOGRÁFICOS HISTÓRICOS DE NUESTRO PAÍS: SIGLOS XVI - XVIII

Daniel Moreno Jiménez

INTRODUCCIÓN

El difundir información sobre los acervos bibliográficos novohispanos que hoy se encuentran en nuestro país, no solo propiciara el uso de ellos, sino que al utilizar registros y bases catalográficas uniformes y adecuadas, se podrá contribuir al aprovechamiento, conservación y preservación de una riqueza bibliográfica que puede dar un beneficio a la cultura nacional y al investigación.

Es necesario tomar conciencia de la importancia de estos acervos para que no se sigan perdiendo en nuestro país, y que si en algo podemos contribuir los bibliotecólogos para que estas colecciones salgan a la luz, es haciendo patente que estos acervos existen y que es necesario crear condiciones nuevas de almacenamiento, localización y recuperación de información, pues el valor literario que tienen estos acervos favorecerán el enriquecimiento de nuestra cultura y amplían la finalidad de a la Bibliotecología.

Es necesario atender la catalogación de las obras novohispanas que hoy se encuentran en nuestros país, y proponer una ampliación a algunas reglas catalográficas, con el fin de obtener mejor y mayor información de los materiales, así como hacer conciencia en el bibliotecario del descuido y olvido en que se han mantenido estos acervos, son los objetivos del siguiente planteamiento, iniciare mi trabajo haciendo un poco de historia sobre los libros en México.

El descubrimiento, la conquista y la colonización no escaparon a las ideas religiosas de proteger la autoridad católica del Papado. España era la protectora principal de la iglesia y para proteger a las nuevas colonias, creo una serie de leyes que prohibían la entrada libre del material impreso que atacaran la fe católica; el organismo encargado de cuidar "las buenas costumbres" y proteger la herejía fue la Inquisición, institución que prevalece en nuestro país hasta su

independencia; y es a partir de esto que México tendrá un periodo continuo de movimiento armados que no terminaran hasta fines del Cardenismo. Durante estos años de inestabilidad política, ¿qué pasa con las colecciones conventuales y particulares?

Es sorprendente lo mucho que se puede decir sobre lo que han tenido que pasar estos acervos bibliográficos: robos,¹ saqueos, actos que llevaron a que gran parte de estas obras fueran a dar al extranjero.²

Un hecho de como se lograba la compra-venta de libros clandestinos era: el interesado debía ponerse de acuerdo con algún eclesiástico, político o intermediario y después de haber llegado a un convenio sobre el precio, se fijaba hora y lugar para la entrega del dinero y el volumen, siendo requisito indispensable que la transacción se efectuara en algún punto retirado y envuelto en las tinieblas de la noche.³ Y así ha ocurrido en diversas épocas, pues es característico del ser humano que un objeto que antes se había considerado sin valor, repentinamente lo adquiere en forma extraordinaria, cuando alguien se interesa por adquirirlo.

Después de esto, las siguientes preguntas son:

¿Con qué criterio se han desarrollado esfuerzos para recuperar los libros antiguos en México,⁴ ¿hasta donde es posible decir que la censura de la información ha terminado? y ¿que niveles de catalogación se han establecido para lograr un almacenamiento, localización y recuperación de la información de forma eficiente?

Contestar estas preguntas, hace necesario hacer notar la importancia primero de lo que implica una colección especial,⁵ tomando en cuenta que estas constituyen siempre una fuente para investigar el desarrollo cultural de un país, tanto porque contienen el conocimiento alcanzado por sus habitantes, como porque corroboran el saber con el cual han estado relacionados en cada época, reflejan además sus concepciones religiosas, dan cuenta de sus creaciones artísticas o muestran sus diferentes formas de vida. De esta manera consignan el desarrollo de su pensamiento.⁶

¹ El historiador americano Bancroft, que logro reunir una biblioteca que según expertos no tiene rival para la historia de México por la rareza de sus obras y muy especialmente por la cantidad manuscritos, que encierra y que a su muerte donaría al estado de San Francisco.

² “Se nos ha informado que las bibliotecas de algunos conventos, de religiosos exlastrados, están enteramente abandonados; y sus puertas así como la de los mismos conventos; abiertas, y lo libros y manuscritos a merced de todo el que quiera llevárselos... (El Siglo XIX, 10 de febrero de 1861)”

³ Desde el momento que carecían las bibliotecas de catálogos y bibliotecarios no se podían exigir responsabilidades por la pérdida al guardián.

⁴ Torres Villar, Ernesto de la. Breve historia del libro en México.

⁵ Se considera “colección especial” a todo acervo bibliográfico, hemerográfico, o de material de archivo, que por su antigüedad temática, rareza, riqueza, etc., merece tratamiento y uso diferente a los de los materiales bibliográficos que forman parte de colecciones generales.

⁶ Ezcurdia y Vértiz, Manuel de. Las colecciones especiales. México : SEP, DGB, 1987. p. 13.

Desgraciadamente para un país como México que no cuenta con los suficientes recursos económicos y humanos para el rescate bibliográfico, se han descuidado estas colecciones; su situación a partir de México independiente hasta nuestros días no ha cambiado en mucho, si bien en algunas bibliotecas los acervos especiales se encuentran separados de la colección general de una forma totalmente abandonada, en otras se encuentran sin catalogar y clasificar, en algunos casos en un completo desorden y descuido en bodegas sin el más mínimo cuidado y sin la debida conciencia que se le debe hacer sentir al bibliotecólogo de separar los materiales bibliográficos raros y valiosos, comprobar su importancia, asegurar su conservación y promover su uso.

México es uno de los países con más tradición cultural y bibliotecaria de la América Continental, pues el primero con una biblioteca formalmente establecida (1534), una imprenta (1755) una universidad (1551-1553) y el primero en publicar una bibliografía nacional (1755), así como el poseedor de los acervos más grandes y valiosos de la América colonial.

Las colecciones bibliográficas son definitivamente materiales irremplazables, e indispensables, son testimonio del proceso histórico y cultural de nuestro país; son obras tan especiales que resulta necesario lograr un nivel de catalogación amplio, detallado y especial.

Ahora bien, para lograr un mejor nivel de catalogación son tres los fundamentos en que nos hemos de basar:

1.- Introducción general de las RCA2, que textualmente dicen:
"0.1. Estas reglas están diseñadas para ser usadas en la elaboración de catálogos y otras listas de las bibliotecas generales de todo tamaño. No están diseñadas específicamente para las bibliotecas especializadas ni archivos, pero se recomienda que esas instituciones las usen como base de su catalogación y amplíen sus instrucciones cuando sea necesario... la estructura integral del texto va a facilitar el uso de las reglas generales como base de la catalogación de materiales reunidos de todo tipo poco comunes, así como de materiales de bibliotecas todavía desconocidos".

2.- Capítulo II de las reglas, específicamente a partir de la regla 2.12 a la 2.18 que se refieren a las primeras monografías impresas.

3.- Como último punto el análisis de los catálogos elaborados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, en colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México a través del Instituto de Investigaciones filosóficas y la coordinación de la licenciatura de Letras Clásicas de la Facultad de Filosofía y Letras. Un catálogo que para haber sido elaborado sin la colaboración directa de un profesional de la información, resulta un trabajo muy atinado y eficiente: catálogos elaborados en forma de libro que ofrecen al usuario investigador una introducción a la biblioteca conventual de la que se está tratando, una metodología que le permite al usuario conocer el porque y para que de cada uno de los

elementos de la ficha, una clasificación de materias, un poco precarias pero para un buen inicio eficientes, una lista de abreviaturas y una recuperación de la información a través de índices cronológicos, de autores, impresores, lugares de impresión, materias y títulos.

Algo característico de estos catálogos es que fueron pensados y elaborados con un finalidad, que a mí parecer es la de una buena bibliotecología: calidad y cantidad de la información al usuario, evitando a toda costa el uso de puntos, comas, y rayas, que muchas veces al usuario no le dan nada sustancioso.

La presentación en esto es darle más orden a cada uno de los elementos de la ficha conventual, basándose en nuestras Reglas Angloamericanas 2a. edición; es decir hacer una buena y eficiente catalogación, donde los elementos de información utilizados a nivel universal, junto con los elaborados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia formen una catalogación adecuada, objetiva y especial para estos acervos bibliográficos novohispanos que así lo exigen.

** Presentación de acetatos, mostrando el ejemplo de la ficha conventual, sus modificaciones y el producto final que muestre el modelo de ficha requerida.

CONCLUSIONES

Un país con contradicciones culturales tan apropiadas y antiguas como México, no puede dejar al olvido los acervos que fueron testigos de cada uno de los acontecimientos históricos que constituyen parte de sus etapas formativas; colecciones de obras que dieron al mexicano no solo una nueva religión, sino una nueva cultura.

En ellos es posible descubrir el conocimiento alcanzado en las distintas épocas, las manifestaciones y creaciones artísticas y las diferentes formas de vida de los habitantes del México colonial.

Es labor de bibliotecólogo hacer de esas colecciones, algo útil y accesible que pueda darle al investigador cantidad y calidad en la información, a través de unas bases catalográficas amplias y bien establecidas. Y solo así podremos dar a México verdaderas fuentes de información histórica para el avance del conocimiento y la cultura.

BIBLIOGRAFÍA

1.- Directorio de colecciones especiales del Distrito Federal.-- México : SEP : DGB, 1988.

- 2.- La Europa de la reforma : 1517-1559.-- México : Siglo Veintiuno Editores, 1974.
- 3.- Fernández del Castillo, Francisco.
Libros y librerías en el siglo XVI. -- 2a. ed. -- México : Archivo General de la Nación, 1914.
- 4.- Millares Carlos, Agustín.
Introducción a la historia del libro y las bibliotecas. -- México : Fondo de Cultura Económica, 1971.
- 5.- Documentos para la historia de la cultura en una biblioteca del siglo XVII. -- México : Archivo General de la Nación, 1914.
- 6.- Voces sobre Juárez. -- México : Procuraduría General de la República, 1972.
- 7.- Leonard Irving Albert
Los libros del conquistador. -- México : Fondo de Cultura Económica, 1979.
- 8.- Martínez de Sousa, José.
Pequeña historia del libro. -- España : Labor, 1987.
- 9.- Marcas de fuego : catálogo. -- México : Instituto Nacional de Antropología e Historia, 1989.
- 10.- Osorio Romero, Ignacio.
Historiador de las bibliotecas novohispanas. -- México : SEP : DGB, 1986.
- 11.- Teixidor, Felipe.
Exlibris y bibliotecas de México. -- México : Secretaría de Relaciones Exteriores, 1931.
- 12.- Torre Villar, Ernesto de la.
Breve historia del libro en México. -- México : UNAM, Dirección General de Fomento Editorial, 1987.

++ACETATO # 1

CATALOGACIÓN ELABORADO POR LA BIBLIOTECA NACIONAL DE
ANTROPOLOGÍA E HISTORIA.

Jerónimo de Saona (Fray). Discursos predicables, literales y morales de la sagrada escritura y cuestiones positivas y escolásticas sobre cual fue el más amado del Señor, San Pedro, o San Juan Evangelista, Barcelona, Juan Amello, 1598.

[20], 506, [78] pp. Signs.: A4. B-Z8 Aa-li8, K-p4, A-D4.
Reclamos en recto y verso, 187 x 130 mm. Pergamino.

Español. Letra romana. Apostillas.

Portada: DISCURSOS/PREDICABLES/LITERALES Y MORALES/DE LA SAGRADA ESCRITURA, Y QUES-/TIONES POSITIVAS, Y SCOLASTICAS/ Sobre cual fue mas amado del Señor, Sant(o) Pedro, o / Sant(o) Ioan Euangelista./ [curs]. Con Incises copiosissimos, y una Tabla predicable pa-/ra todos los Sermones del Año./ [red]. Por el P(adre) M(aestro) F(ray) Hieronymo de Saona, Religioso Augustino [curs]. Dirigido al Illustrissimo y Reuerendissimo Señor Don Francisco de Areualo y Cuazo,/Obispo de Girona , y del consejo de su Mag(estad) &c./ [grabado que representa un escudo heráldico] / CON LICENCIA [. . .]

Incipit opus: [p.1.] [cap. 7] El Sancto Rey Propheta, metió un día pe-/tición en el Consejo Real de Dios, en su/nombre por el de todos los justos,... / Explicit opus: [p. 506]... Benedictus Deus in donis suis/et anctus in operibus suis qui vivit & reg/nat in secula seculorum. /Amen./Colofón: Fue impresa la presente obra en Barcelona en/la emprenta de Ioan Amello, /año, 1598.

Materia: Homilética.. Condición física: regular. Portada mutilada.

++ACETATO # 2

REGLAS CATALOGRÁFICAS A LAS QUE SE SUGIERE AMPLIAR O MODIFICAR PARA LOGRAR EL NIVEL DE CATALOGACIÓN SUGERIDO:

REGLA:

2.14A Esta regla establece que se use el Incipit opus y Explicit opus solamente si no hay portada u alguna otra fuente de donde se puede obtener un título propiamente dicho.

2.14B Según esta regla al abreviarse un título propiamente dicho extenso, se omite cualquier título alternativo y la palabra que lo conecta (o, etc.), después omite las palabras o grupos de palabras que no sean esenciales. Indique las omisiones así:

2.14Cc Omite siempre los lemas, citas dedicatorias, enciones etc.

2.14F Abrevie otra información sobre el título y las menciones de responsabilidad extensas mediante la omisión de palabras o grupos de palabras no esenciales.

Si se tomara en consideración estas reglas que limitan en cierto modo la cantidad de información que requerimos para la descripción bibliográfica de estos “acervos especiales”, tendríamos una ficha catalográfica, no objetiva y funcional para nuestro usuario investigador.

La justificación a lo anterior parte de la simple y sencilla razón, que el usuario investigador lo que le más le interesa es la cantidad de información que podamos

ACETATO # 3

ofrecerle, que esta sea de calidad, y además donde a través de una ficha catalográfica, el pueda conocer y estar seguro del material que requiere, sin tenerlo a la vista. Esto es, el usuario no solo podrá disponer de una buena descripción bibliográfica, sino que a través de su análisis, evitará que los materiales, sean sacados de estantería inútilmente. Situación que de lo contrario propiciaría aún más el deterioro de los materiales..

FICHA CATALOGRÁFICA SIGUIENDO INSTRUCCIONES DE LA RCA2:

Saona, Jerónimo de, fray

Discursos predicables, literales y morales de la sagrada escritura y questiones positivas y escolásticas sobre cual fue el más amado del señor, San Pedro o San Juan Evangelista. --
Barcelona : Juan Amello, 1598.

[20], 506, [78]p. : il. (grabado que representa un escudo heráldico) ; 20 cm.

A4, B-Z8, Aa-li8, K-p4, A-D4. Reclamos en recto y verso.

Español. Letra romana. Apostillas

Condición física: regular. Portada mutilada.

I. Registro. 1. Tema.

++ Nota. No se tomo en cuenta que por el tamaño de la ficha catalográfica tradicional, habría necesidad de una tarjeta de extensión. Y esto aumentaría el volumen del catálogo considerablemente.

ACETATO # 4

Saona, Jerónimo de, Fray.

Discursos predicables, literales y morales de la sagrada escritura y cuestiones positivas y escolásticas sobre cual fue el más amado del señor, San Pedro o San Juan Evangelista. -- Barcelona : Juan Amello, 1598.

[20] 506, [78]p. : il. (grabado que representa un escudo heráldico) ; 20 x 13 cm.

A4, B-Z8, Aa-li8, K-P4, A-D4. Reclamo en recto y verso.
Español. Letra romana. Apostillas.

Portada: DISCURSOS/PREDICABLES/LITERALES Y MORALES/DE LA SAGRADA ESCRITURA, Y QUES-/TIONES POSITIVAS, Y SCOLASTICAS/ Sobre cual fue mas amado del Señor, Sant(o) Pedro o/ Sant(o) Juan Evangelista./ cur. Con Indices copiosissimos, y una tabla predicable pa-/ra todos los Sermones del Año./ red. Por el P(adre) M(estro) F(ray) Hieronymo de Saona, Religioso Augustino./ curs. Dirigido al Illustrissimo y Reuerendissimo Señor Don Francisco de Areualo y Cuazo,/Obispo de Girona, y del consejo de su Mag(estad) &c./

Incipit opus: p. 1 cap. 7 El Sancto Rey Propheta, metió un día pe-/ tición en el Consejo Real de Dios, en su/nombre por el de todos los justos,... /Explicit opus: p. 506... Benedictus Deus in donis suis/et anctus in operibus suis qui vivit & reg/nat in secula seculorum. /Amen. /Colofón: Fue impresa la presente obra en Barcelona en/emprenta de Ioan Amello, /año, 1598.

I. Registro. 1. Homilética.

* Nota. Esta ficha catalográfica se elaborará en un catálogo en forma de libro.

LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DE LA
UAEM:
CONCEPTUALIZACIÓN Y PERSPECTIVAS.

Luz del Carmen Beltran Cabrera
Merizanda M.C. Ramírez Aceves

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las nuevas ideas, movimientos y conceptos cambian el mundo casi a diario, bien sean tan profundos como la física cuántica o tan comunes como la mejor manera de comercializar una hamburguesa.

La información cae sobre nosotros a través de libros películas, material hemerográfico y en general, todo aquél material independientemente de su soporte, que contenga información.

En todas las universidades del país existe la carrera de Medicina, Derecho, Administración, etc., pero son contadas las que incluyen en su curriculum aquellas de las que egresen profesionales capaces de administrar ese mundo de información.

Por ello, la Universidad Autónoma del Estado de México, en conjunto con el Gobierno del Estado, con base en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994 y las metas inscritas en el Plan Estatal de Desarrollo 1987-1993, así como en el Plan General de Desarrollo de la UAEM y el de la Facultad de Humanidades han tenido a bien poner su atención a este aspecto y en consecuencia se creó la licenciatura en Ciencias de la Información Documental, la cual es de recién implantación, se imparte en la Facultad de Humanidades, y tiene como principales objetivos: formar los profesionales que nuestro país requiere en la organización, conservación, catalogación, clasificación, análisis y difusión de material bibliográfico y hemerográfico, mediante la aplicación y el dominio de nuevas tecnologías.

Apesar de ello, la licenciatura ha tenido deficiencias como todas, como consecuencia, la escasa bibliografía existente en idioma español e insuficientes recursos económicos para adquirir material extranjero, así como falta de recursos humanos capaces de impartir sus conocimientos debido a que el presupuesto que se ofrece es demasiado bajo.

Sin embargo, hemos podido salir adelante, y prueba de ello es la oportunidad que nos brindan diversas instituciones de trabajar para ellas.

Haciendo una consideración general, ¿que otra actividad profesional puede compararse con el placer intelectual y trascendente de la clasificación?, ¿con la capacidad de esfuerzo desarrollado por un buen catalogador?, ¿con la satisfacción de un trabajo bibliográfico, detectivesco de buenos resultados?, ¿con la profunda satisfacción que se experimente al saber que nuestro servicio de información ha contribuido el progreso de la cultura?.

DEFINICIÓN:

Diversos autores ha hablado sobre lo que resulta ser para ellos la Ciencia de la Información en el ámbito documental, tal es el caso de Margarita Almada de Acencio, quien menciona “que del agudo problema actual de la complejidad del manejo del volumen de información que día a día se incrementa, surge la necesidad de transformar los procesos tradicionales para el manejo de la misma y la necesidad de desarrollar sistemas nuevos que ofrezcan un acceso oportuno y relevante a la información para los usuarios. Ello implica el desarrollo de la tecnología así como el análisis y evaluación de los factores que se interrelacionan a la aplicación de esa tecnología además de estudiar las políticas de información e informática, la comunicación misma de la información y el flujo de la información desde el punto de vista científico, técnico, social y económico. Estas interrelaciones dan origen a una nueva disciplina: a las Ciencias de la Información Documental”.¹

Ahora bien, lo que nos menciona Jesse Shera, según la definición dada por la conferencia de Georgia, un especialista en Ciencias de la Información “es una persona que estudia y desarrolla la ciencia del almacenamiento y recuperación de la información, que idea nuevos métodos para abordar el problema de la información, y que se interesa en la información en si misma y por si misma”.²

Otro concepto que se nos da, un poco apartado de lo que hemos hablado se enfoca al desarrollo de investigación-docencia: “La investigación se encamina a analizar los principios y prácticas de esta ciencia, formar, actualizar y especializar profesionales en la disciplina y mantener un foro de actualización, principalmente en lo que se refiere a la tecnología y a los sistemas de información. Los sucesos académicos intentan vincular en este campo la investigación con la docencia, realizando ciclos de conferencias, seminarios y cursos de actualización o especializados en la ciencia de la información”.³

¹ Cabrera Bohórquez, Jorge. et al. La actividad documental en materia de Administración Pública--México: INAP. 1984. (INAP. praxis: 63). p. 99.

² Shera, Jesse. et al. La actividad documental en materia de Administración Pública -- México: INAP. 1984. p. 89.

³ XV Jornadas Mexicanas de Bibliotecología: 30 de abril al 4 de mayo, 1984. Tlaxcala, Tlax.--México: AMBAC, 1985.

Con base en nuestras propias experiencias y tomando en consideración las definiciones arriba mencionadas, los alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Información Documental, estamos facultados a dar una breve definición del concepto, siendo la ciencia encargada de la organización, conservación, catalogación, clasificación, análisis y difusión del material documental y bibliográfico, mediante la aplicación y el dominio de nuevas tecnologías

Con en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994 y las metas inscritas en el Plan Estatal de Desarrollo 1987-1993, en el Plan General de Desarrollo de la UAEM en el Plan de trabajo de la Facultad de Humanidades, la universidad pretende dar respuesta al reto de “armonizar” el trabajo archivístico, bibliotecario y documental, mediante la creación, en la Facultad de Humanidades de la licenciatura en Ciencias de la Información Documental, ya que por su interés humanístico y debido a que el profesional de la información está en constante interacción con el usuario, encuentra su lugar ideal en dicha facultad.

La licenciatura concibe dos corrientes o vertientes. La primera, corresponde a la concepción integradora de las tareas documentales al amparo de una nueva especialidad: la de los “administradores de la información”: y la segunda, enfocada hacia una mayor especialización de las actividades documentales y de un mayor uso de las nuevas tecnologías. Y, particularmente, suscitar y desarrollar en el profesional los conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas en el procesamiento de registros de información documental que lo faculte para participar en la atención y solución de los problemas inherentes a su campo de trabajo, con una actitud crítica e innovadora que propicie su desarrollo y evolución.

Para cumplir con lo anterior, se ha implantado el siguiente plan de estudios que consta de cinco áreas generales de conocimiento que son:

- Teoría de la información
- Tecnologías
- Investigación
- Humanística
- Idiomas

De las cuales se desprende un total de 58 cursos desarrollados a lo largo de 10 semestres. Al término de la licenciatura el egresado podrá contar con el siguiente perfil:

- Tendrá una orientación hacia las humanidades con objeto de fomentar una cultura y un enfoque hacia el hombre y la problemática que lo rodea.
- Mostrará interés científico para la investigación y una metodología para la organización y producción de información, a efecto de participar en los procesos productivos de la sociedad.

- Contará con un sentido de la organización y el control, para una eficiente gestión de la información y su uso por parte de los diversos sectores productivos para la toma de decisiones.
- Finalmente, deberá estar consciente de la importancia que representa el patrimonio histórico documental para el país, puesto que participará en su conservación y restauración.⁴

PROBLEMÁTICA:

Como es lógico, en todo proyecto que inicia existen pros y contras para su desarrollo. Una de las crisis que aquejan no sólo a nuestra licenciatura sino a todas las afines existentes en el país, es la falta de profesorado.

Esto se origina, quizá, a la escasa población de profesionales en el área; pero éste no es el verdadero obstáculo, ya que los egresados de la licenciatura son suficientes para cubrir completamente esta necesidad en su propia universidad.

La verdadera causa radica en el problema presupuestario en la educación superior, al hablar de la disminución del financiamiento se alude a una disminución relativa del presupuesto total, como consecuencia la pérdida del poder adquisitivo del personal docente.

La maestra Morales, nos dice: "... por un lado el incentivo salarial está en desventaja con las ofertas del sector de servicios y, por otro lado, no hay un programa formal de formación docente en el área de la información, por lo que las escuelas de especialización de esta área tienen serios problemas para integrar su cuerpo docente y este mismo aspecto ha frenado nuevos programas de educación en información en el país".⁵

Es cierto que la piedra angular de todos los problemas que competen a nuestra sociedad es el económico, y en la mayoría de los casos, el profesor universitario no ejerce la docencia por simple interés intelectual.

La universidad no es sólo un centro de docencia, es la guía intelectual y moral de la sociedad, esta moral implica la responsabilidad de todo buen profesional de ofrecer un poco de lo que ha recibido de quien contribuyó a formarlo como tal.

⁴ Cabrerá, Bohórquez, Jorge. Elvia Estrada Lara, et. al. Fundamentación del Plan de Estudios y Modelo Curricular de la Licenciatura en Ciencias de la Información Documental -- México: UAEM, Coordinación de la Licenciatura en Ciencias de la Información Documental. 1992.

⁵ La biblioteconomía mexicana en 1982: práctica, docencia, investigación, difusión y liderazgo de los servicios bibliotecarios en México. Ciencia bibliotecaria. núm 4. 1982. p. 167.

Otra de las crisis, que a nivel nacional afecta a la aplicación y desarrollo de los programas de estudio, es la falta de bibliografía, en idioma español, debido al escaso mercado editorial que existe en el país, y como consecuencia, los escasos recursos económicos para la adquisición de materiales extranjeros.

PROYECCIÓN:

No obstante, hemos salido avantes, prueba de ello es que los veinte alumnos que integramos el tercer semestre, es decir, el segundo año de la licenciatura, cuando cursábamos apenas el primero nos encontrábamos ya laborando en distintas unidades documentales acordes con nuestro campo de trabajo.

Esto se da debido al escaso o nulo personal interesado en trabajar en bibliotecas, archivos o centros de documentación, no por falta de incentivos, sino por considerarlos lugares monótonos e incluso aburridos, ya que lo ven desde el punto de vista del usuario y no del trabajador, por llamarlo de alguna manera. Además existen muy pocos especialistas en el ramo capaces descubrir estas áreas en todo el país.

Por otro lado, para apoyar y complementar nuestra formación académica, se nos ha brindado la posibilidad de asistir a eventos realizados en diversos lugares del país, relacionados con la licenciatura, como la visita que realizamos en el primer año a la ciudad de Colima con el objeto de conocer el sistema Siabuc, a la Universidad Anáhuac para mostrarnos el funcionamiento del sistema Dynix o como el ciclo de conferencias impartidas por la AMBAC el pasado septiembre con motivo de las XXIV Jornadas de Biblioteconomía con sede en la ciudad de Guadalajara, o bien en el que, actualmente hacemos presencia en Puerto Vallarta, llevándose a cabo las XXV Jornadas de Biblioteconomía de la misma Asociación, entre otros.

Nos motiva de igual forma el estar asistiendo constantemente a los diferentes archivos existentes, no sólo en la ciudad de Toluca, como es el caso del Archivo Histórico del Estado de México, el Archivo del Poder Ejecutivo, entre otros, sino también a la ciudad de México donde hemos tenido la oportunidad de conocer el Archivo General de la Nación y el Archivo Histórico de la misma ciudad.

CONCLUSIONES:

Para concluir con el presente trabajo y con el objeto de plantear alternativas a la problemática por la que atraviesan las licenciaturas en este campo, sería contar con profesionales que se interesen en impartir cátedra no sólo en Ciencias de la Información Documental, sino en el resto de las licenciaturas relacionadas

con el trabajo documental tomando en consideración, como ya se mencionó, no el bajo incentivo salarial que se ofrece, sino poniendo como prioridad las experiencias que han tenido a través de su vida profesional y que nos motiven a convertirnos no en bibliotecarios, ni archivistas, no documentalistas, sino en servidores de la ciencia, y con ello habrán pagado una gran parte del compromiso que tiene con su profesión, con la humanidad y con la universidad que los formó para ser lo que hoy en día son: verdaderos profesionales.

“LA RELACIÓN ENTRE PSICOLOGÍA Y BIBLIOTECONOMÍA”

Villalobos Bernal Ernesto
Víctor Segura Martínez

RESUMEN

El artículo tiene como objetivo presentar las contribuciones que se han hecho desde la disciplina de la psicología a la biblioteconomía. Se intenta ejemplificar las aplicaciones de dichas contribuciones en áreas específicas de la biblioteconomía y en las actividades de los profesionales en la misma. La necesidad de promover el trabajo interdisciplinario es reconocida.

ABSTRACTS.

The aim of the article consists of presenting the contributions that have been made from the psychology discipline to library administration. The purpose is to exemplify the applications of the latter contributions in both the specific fields of library administration and the activities of their professionals. The interdisciplinary work is to be acknowledged and promoted further.

1.- INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo principal establecer algunas de las contribuciones que se han hecho desde la disciplina de la psicología a la biblioteconomía.

Cumplir con este objetivo, implica considerar en primera instancia la posesión de una serie de conocimientos relacionados con las ciencias sociales y conductuales, por parte del bibliotecónomo, que le permitirán llevar a cabo sus actividades de forma más eficiente. Las contribuciones específicas de la Psicología, implican el apoyo que se puede recibir de ella y de sus profesionales, con el fin de conocer y/o mejorar el conocimiento de los procesos conductuales y organizativos con énfasis en el factor humano y sus interrelaciones en el ambiente específico, es decir la biblioteca. En el siguiente apartado se hace referencia a una serie de trabajos que ejemplifican estas contribuciones que a su vez son ejemplo de los beneficios que pueden obtenerse al llevar a efecto un esfuerzo interdisciplinario.

2.- LAS CONTRIBUCIONES.

En el primer nivel, el trabajo realizado por Monat, R. W.¹ proporciona una ejemplificación muy representativa de lo que las ciencias sociales y conductuales pueden aportar a la biblioteconomía. En este trabajo, Monat, establece las contribuciones que pueden hacer las diferentes ciencias, con el fin de mejorar la comprensión, operación e impacto de las bibliotecas.

De esta forma, para la Psicología se puede señalar el proporcionamiento de una gran cantidad de bases científicas para comprender la estructura y conducta de la organización formal y de los individuos y grupos dentro de estas organizaciones.

La Sociología puede ofrecer un valioso cuerpo de conocimientos y metodologías que son indispensables para comprender la biblioteca, a sus usuarios, el comportamiento del mercado para los servicios bibliotecarios, así como los cambios demográficos y sociales que pueden afectar los objetivos y la misión de la biblioteca.

De forma mas relacionada se encuentran las contribuciones que puede hacer la investigación de operaciones y el análisis de sistemas que pueden facilitar la definición precisa de los objetivos organizacionales, los diagnósticos confiables de las patologías en la organización, la identificación de soluciones efectivas para los problemas detectados y mediciones realistas del impacto organizacional sobre el medio ambiente.

Sin duda un importante componente del conocimiento del bibliotecólogo es la conciencia de la situación económica de la comunidad y/o institución, ya que dicho conocimiento deberá tener incidencia en la realización de los planes y programas efectivos de los servicios bibliotecarios, así como en la consecución de los recursos necesarios para soportar los mismos.

Situándonos específicamente sobre la Psicología y las aportaciones que puede realizar esta ciencia a la disciplina biblioteconomía, podríamos considerar las áreas en donde la psicología puede ofrecer apoyo para la solución de problemas y así mismo, señalar áreas de investigación en donde la psicología puede incidir con grandes beneficios.

Una de las áreas en donde se ha identificado la necesidad de apoyo en la observación de la conducta es el Servicio de Referencia. Este servicio técnicamente implica la realización de una entrevista, sujeta a variables

¹ Monat, R.W. (1976). The role of the social and behavioral sciences in determining library operation and impact. *Library Trends*, 24: 3 ; 583-595.

semejantes como las que pueden afectar en una entrevista de tipo psicológico. La actitud que tenga o demuestre el personal asignado a la misma, la confianza que puede transmitir al usuario, el ambiente en el cual se desarrolle la entrevistas, los aspectos físicos del área de servicio, etc., son variables que pueden ser estudiadas y evaluadas para proponer cambios que mejoren la conducción y un buen resultado de la misma. Este resultado en la biblioteca, será la satisfacción total de la necesidad de información que el usuario transmita al bibliotecólogo.

En esta área diversos investigadores han realizado estudios tratando de identificar las variables que tiene efectos en esta interacción entre usuario y el personal asignado al Servicio de Referencia. Por ejemplo, McMurdo,² Herson y Pastine,³ en investigaciones independientes, han encontrado que el personal de consulta o referencia que da la apariencia de estar poco ocupado puede ser abordado más frecuentemente que aquel que tiene su escritorio cubierto con papeles y libros, dando la apariencia de estar más ocupado.

De forma semejante McFayden⁴ encontró que el usuario antes de formular una pregunta al personal de referencia, sufre un largo proceso de pensamiento. En muchas ocasiones el usuario no formula su necesidad real de información, sólo proporciona una idea vaga sobre su problema y el personal tiene que inferir esta necesidad, tomando en cuenta las gesticulaciones, la mínima, los movimientos del cuerpo, etc., es decir, tomando en cuenta la comunicación no verbal que exprese el usuario.

Finalmente, Allen y Conroy,⁵ han señalado la importancia de desarrollar las habilidades sociales de interacción en el personal que se encuentra encargado de los servicios. Ellos han fundamentado que muchos de los servicios que son proporcionados en una biblioteca o centro de información, dependen en gran medida de las habilidades de tipo social que les permiten interactuar y ser más eficientes en los mismos. En consecuencia han propuesto el desarrollo de un Laboratorio para el Entrenamiento de este tipo de habilidades, como una solución efectiva que mejore estas habilidades.

Estrechamente relacionadas con las habilidades de interacción social se encuentran las cuestiones de personalidad. En este caso, las investigaciones han intentado identificar rasgos característicos de la personalidad de los bibliotecólogos. Por ejemplo, Bryan (citado en McFayden, 1975) estableció a través de diferentes investigaciones que los bibliotecólogos son ordenados,

² McMurdo, G. (1980). Psychology and Librarianship an appraisal of the potential of experimental psychology in the study of librarian - client behaviour. ASLIB Proceedings. 52 : 7-8 ; 319-327.

³ Herson, P. y Pastine, M. (1977). Student perception of academic librarians. Collection Research Libraries. 38 : 2 ; 129-139.

⁴ McFayden, Don (1975). The psychology inquiry : reference service and the concept of information/experience. Journal of Librarianship. 7: 1 ; 2-11

⁵ Allen, L.A. y Conroy, B. (1971). Social interaction skills. Library Trends. 20 : 1 ; 79-91.

responsables, concienzudos, pero conservadores con insuficiente imaginación y ambición.

Answer⁶ ha considerado que el bibliotecónomo tiende a ser autoritario cuando asume puestos administrativos y Monison a través de la aplicación del Inventario de Autodescripción desarrollado por Chiselli, comparó un grupo de bibliotecólogos universitarios con un grupo control, en variables como; inteligencia, cualidades supervisoras, iniciativa, autoconfianza, nivel ocupacional, y toma de decisiones. Los resultados establecieron superioridad de los bibliotecónomos en inteligencia y autoconfianza, una igualdad en cuanto a la escala que midió el nivel ocupacional, pero fueron inferiores, con relación al grupo de comparación, en las variables de supervisión, iniciativa y en la toma de decisiones. Estos resultados parecen ser contradictorios al menos con los requerimientos identificados como necesarios para los bibliotecónomos que tienen a su cargo frecuentemente el manejo de personal y el ejercicio de una serie de actividades de organización y planeación, en donde las otras dos variables (iniciativa y toma de decisiones) juegan papeles importantes. Estos hallazgos son alarmantes si se toma en cuenta el papel que juega el bibliotecónomo, sin embargo, se requiere mayor investigación que establezcan una mayor confiabilidad, validez y generalización.

Las aportaciones de la psicología social, organizacional e industrial pueden ser identificadas con el papel de administrador que muchas veces juega el bibliotecónomo. Estas ramas de la psicología pueden aportar una serie de conocimientos e investigación que es posible aplicar en todas las organizaciones incluyendo la biblioteca. El objetivo final es la optimización funcional de la organización. Si bien el trabajo es realizado por el personal, la comprensión de su conducta, de su desempeño laboral y de lo que deja de hacer, puede proporcionar conocimientos que permitan predecir y hacer que hagan lo que es necesario. Finalmente esto puede ser identificado como la base psicológica de la administración.

Otra área en la que se ha desarrollado una contribución de conocimiento por parte de la investigación psicológica es la relacionada con la conducta de búsqueda de información. Esta conducta inicia con la percepción de una necesidad e incluye las actividades que persiguen la satisfacción de esta necesidad y finaliza cuando la necesidad deja de ser percibida (Wilson,⁷).

Una gran cantidad de investigadores en psicología, biblioteconomía, administración, computación e ingeniería, han desarrollado modelos para explicar esta conducta. Algunos se representan conductas de especialistas, como los

⁶ Answer, M. A. (1980). The profile of the Librarian; a state of the art. *Libri*. 30: 307-320.

⁷ Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*. 37 : 1 ; 3-15.

científicos o académicos (Hemmings, ⁸) o de poblaciones particulares como los estudiantes (Hancock, ⁹), trabajadores obreros, etc.

Otros representan estrechos puntos de vista específicos, como la búsqueda en línea (Seal, ¹⁰) o la búsqueda manual. Algunos ven a la conducta como un proceso de recuperación de documentos, otros como un proceso de solución de problemas o como la búsqueda de un meta.

Recientemente y en virtud de la existencia de poca consistencia en lo que se presenta como conducta de búsqueda de información, se ha generado una tendencia hacia el desarrollo de modelos generales como el presentado por Brown

¹¹

Brown, al identificar la falta de un modelo que incorpore las conductas explicadas por los diferentes modelos y que sea aplicable a las personas promedio, así como a los especialistas, propone desde una perspectiva conductual y organizacional un modelo general del proceso humano de búsqueda de información que incluye tres dimensiones; la condición, el contexto y el proceso propiamente dicho. Así mismo, identifica algunos elementos que constituyen barreras para que esta conducta ocurra.

3.- CONCLUSIONES.

Las aplicaciones antes mencionadas constituyen algunos ejemplos de la relación entre estas dos disciplinas. Ellas mismas, a la vez, son ejemplos de los beneficios que pueden obtenerse al llevar a efecto un esfuerzo interdisciplinario.

Aplicaciones orientadas hacia la solución de problemas más específicos en el escenario de la biblioteca habrán de buscarse en otro momento.

⁸ Hemmings, R. (1992). Information seeking and communicating behavior of scientists and engineers. Journal of Documentation. 48: 3 ; 354-355.

⁹ Hancock, M. (1987). Subject searching behavior at the library catalogue and at the shelves ; implication for online interactive catalogues. Journal of Documentation. 43 : 4 ; 303-321.

¹⁰ Seal, A. (1984). End user behavior on the Ohio State University Libraries Online Catalog : A computer monitoring study. Dublin, Ohio : OCLC Online Computer Library Center. Journal of Documentation. 42 : 2 ; 136-137.

¹¹ Brown, E. M.. (1991). A general model of information seeking behavior. Proceedings of the 54nd Annual Meeting of the American Society for Information Science. 26 : 9-14.

EL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECOLOGÍA A FINES DEL SIGLO XX

Adolfo Rodríguez Gallardo
DGB/UNAM

Es común que los profesionales de las diversas áreas se pregunten, frecuentemente, qué conocimientos, aptitudes, conductas, habilidades, etc. deberán poseer en un futuro próximo o remoto para el adecuado ejercicio de su profesión.

Los bibliotecarios no son la excepción. Al contrario, posiblemente este gremio sea el que con mayor frecuencia ha buscado cual es el camino y cuestiona el carácter de su actividad.

Este trabajo está formado por tres partes que buscan analizar diversos aspectos sobre la profesión bibliotecaria. En primer lugar se aborda el conocimiento que comúnmente se enseña en las escuelas de bibliotecología, y que tiene que ver fundamentalmente con aspectos técnicos y la necesidad de que los bibliotecarios intenten encontrar fundamentos teóricos de la disciplina como una forma de dinamizar la bibliotecología. En segundo lugar, se estudia la influencia que la tecnología ha tenido en la concepción de la bibliotecología y su futuro. También se incluyen algunos comentarios sobre lo inexacto de una visión apocalíptica que nos dice que la disciplina está en vías de extinción. En tercer lugar, se presenta una visión personal de las características que requerirá el profesional de la bibliotecología en los próximos años.

En primer lugar, abordaremos los aspectos formativos. Uno de los más lúcidos pensadores sobre la formación de bibliotecarios es Jesse Shera al cual vamos a seguir de cerca en su análisis sobre los fundamentos de la educación bibliotecológica, obra clásica para los que desean abordar el estudio de la educación de los bibliotecarios.

Shera nos señala que: “Durante años han discutido los bibliotecarios entre si sobre varias cosas: si su ocupación debería ser descrita como un arte, un oficio, una ciencia; si existe, o no, un cuerpo de conocimiento teórico fundamentando lo que hacen y que tipo de antecedentes y preparación educativa mejor para reclutar bibliotecarios competentes. También han sucumbido los bibliotecarios a la casi universal convicción de que se incrementaría su prestigio, respeto y su ingreso si pudieran lograr colectivamente que sus actividades alcanzaran el status de profesión. También ellos se han adornado con algunas de las formas externas que consideran que distinguen a una profesión de una vocación. También ellos han estudiado las características de las profesiones “aceptadas” y medido su propia práctica contra

ellas, algunos han concluido que la biblioteconomía es una profesión, otros que no lo es y que nunca lo será, otros más no han llegado a ninguna conclusión” (pag. 68).

Estas discusiones han partido, teniendo en cuenta principalmente, la práctica bibliotecaria y han concluido en ella.

Es muy raro que la discusión desborde el marco de la práctica bibliotecaria, y busque en otro tipo de conocimientos más generales la explicación y la razón de ser de la bibliotecología.

El mismo autor nos comenta: “Pero independientemente de lo que uno decida sobre las credenciales que la biblioteconomía pueda ofrecer como profesión, un cuerpo de conocimiento teórico parecería ser una característica importante de una profesión en el sentido clásico, y una consideración del concepto “profesión”, lógicamente lo lleva a uno, entonces al tercer elemento de la cultura: su saber o erudición” (pag. 69).

En la mayoría de los casos, los bibliotecarios se preocupan de la forma de lograr un mayor uso de los materiales que atesora la biblioteca, este aspecto, si bien extremadamente importante, no puede ser el único tema trascendental en la reflexión bibliotecaria. Hay un aspecto que no es fácilmente aceptado por todos los bibliotecarios y que es el análisis y búsqueda de aspectos teóricos. A este asunto hemos dedicado poca atención, pues los bibliotecarios contemplan a la bibliotecología como una enseñanza técnica que sigue mecánicamente los mismos pasos una y otra vez, y que solamente se modifica por la incorporación de instrumentos tecnológicos.

Nuevamente Shera nos dice: “Todavía hoy existe quiénes siguen considerando la custodia del libro como objeto material, como la expresión suprema del arte de la bibliotecología y esa veneración de la sala de los libros raros o de los museos bibliográficos como el sanctum sanctorum del mundo bibliotecario ha propiciado la falsa idea popular del bibliotecario como un ser que se interesa más por la preservación que por el uso” (pag. 141).

La diferencia que plantea Shera estriba en que si bien la biblioteca no puede funcionar adecuadamente sin un proceso de adquisición y ordenación de los materiales, también es cierto que este enfoque convierte a la bibliotecología en una instancia pasiva que sólo se ocupa de organizar los materiales sobre el conocimiento existente. Pero la biblioteca tiene un rol importante y dinámico en el cual debemos reflexionar, este aspecto es activo y tiene que ver con la generación de conocimiento nuevo, y por lo tanto, una parte muy importante del análisis tiene que ver con el usuario y la utilización de los libros y otros materiales documentales, así como con la generación de conocimientos novedosos.

Los bibliotecarios nos hemos conformado con la medición de los servicios que préstamos, y esto tiene que ver con usuarios potenciales ver sus asistencias a la

biblioteca, o bien préstamos a domicilio contra asistentes a la biblioteca y los comparamos contra el número de usuarios potenciales.

Poco sabemos de como la bibliotecología apoyó a una investigación, este aspecto podríamos estudiarlo mediante el análisis de citas; de que forma apoyamos a la docencia por medio de los recursos disponibles y otro tipo de análisis que tienen que ver más con la utilización para la generación de un nuevo conocimiento que con el simple conteo de frecuencia de uso.

“Si la responsabilidad única del bibliotecario es reunir, organizar y facilitar el empleo de registros gráficos, sus actividades genuinamente profesionales deben encontrarse en estas tres áreas. Pero el punto focal de esta actividad es ese momento en que un libro, un registro gráfico, pasa a las manos del lector. Si esto sucede frecuentemente y fructuosamente puede decirse que la biblioteca es exitosa; pero si nunca toma lugar, nada de lo que la biblioteca pueda ser o hacer justificará su existencia. Este es el sine qua non de la bibliotecología en relación al cual debe juzgarse la relevancia de todas las otras posibles actividades” (pag. 203).

Este enfoque nos lleva a la conclusión de que el bibliotecario debe buscar nuevos rumbos dentro de la bibliotecología. No es necesario pensar que ésta es una disciplina en extinción, esto lo analizaremos más adelante, para que nos preocupemos de hacia donde debe enfocar sus esfuerzos la profesión. Lo que si es cierto es que la vieja idea del bibliotecario, de la biblioteca y de la bibliotecología cambiarán en los próximos años. El bibliotecario tiene un papel más activo que la simple actividad de custodio, para la cual en última instancia no se requiere de estudios profesionales.

“Ha desaparecido para siempre el bibliotecario como hechicero sacerdote con sus rollos de papiros, como monje recluso vertiendo en papel pergamino textos y comentarios bíblicos, como bibliófilo encaramado en una escalera frente a estantes llenos de libros y bajo una cámara abovedada, como “tía solterona” que preside en voz baja y pasos asordados, sobre los murmullos del cuarto de lectura de una biblioteca. Cada uno, a su manera, respondía a la necesidad social de su tiempo, a la creación del medio cultural en el que proseguía su carrera; y del mismo modo y por la misma razón, el bibliotecario moderno en cualquiera de las ramas de la biblioteca que elija servir debe estar bien instruido, ser profesionalmente competente y estar altamente calificado para desempeñar una parte importante en el proceso de comunicación del mundo de hoy” (pag. 104).

Pero a que se refiere Shera cuando habla del proceso de comunicación, ¿Corresponde al bibliotecario ocuparse de ese asunto? ¿Tiene esto algo que ver con lo que hemos estado discutiendo en esta ocasión?, yo creo que si, pues este autor nos dice que:

“EL proceso de comunicación es una dualidad de sistema y mensaje, de aquello que se transmite así como de la manera en que se transmite. Por tanto, el bibliotecario debe considerar su rol en el proceso de comunicación como algo más que un eslabón en una cadena; también debe interesarse en el conocimiento que comunica y en la

importancia de ese conocimiento, tanto para el individuo como para la sociedad. Y sin embargo, el estudio de la naturaleza del conocimiento y la relación entre la estructura del conocimiento, tal como se ha desarrollado en la civilización contemporánea, y las herramientas del bibliotecario para tener acceso intelectual a ese conocimiento, casi no han recibido atención y ciertamente ninguna exploración intensa” (pag. 114).

El segundo aspecto a considerar es el que los bibliotecarios tienen que enfrentar el aparente reto que la tecnología electrónica presenta a las bibliotecas. Esta nueva situación se contempla desde diferentes ángulos y van desde los que ven el asunto como una simple incorporación de instrumentos y equipos electrónicos, hasta los que piensan que este asunto es algo que afecta los fundamentos de la profesión y aseguran que mediante la utilización de esta tecnología, la biblioteca y los bibliotecarios están destinados a desaparecer.

Desde los años 50, y especialmente en los 60, con la introducción en forma extensiva del microfilm y la fotocopia, las bibliotecas empezaron a recibir de varias fuentes, pero especialmente de los bibliotecarios que se dedican a la investigación y la enseñanza, así como profesionales de otras áreas, algunos comentarios que decían que la biblioteca desaparecería en un futuro cercano. Para las personas que no tienen que ver con la puesta en práctica de los servicios, es muy sencillo especular sobre la forma en que se va a modificar la profesión y la biblioteca. “Hace 30 años, los recursos de un bibliotecario consistían en libros, periódicos, revistas y manuscritos, y la única forma de acceso era el catálogo de tarjetas de la biblioteca. Las únicas máquinas con las que se contaba eran las de escribir, las fotostáticas y algunas microtarjetas que contenían los primeros libros impresos, periódicos y tesis doctorales” (De Gennaro, pag.7).

Tenemos por lo menos 25 años oyendo que la computadora va a substituir a la biblioteca y como dice De Gennaro “Nada envejece más rápidamente que nuestras fantasías en cuanto al futuro” (pag. 36).

De Gennaro dice que todos los trabajadores que predicen el futuro tienen un alto grado de incertidumbre, no importa quién haga la predicción “... nadie, no importa qué tan impresionante sean sus credenciales, puede predecir el futuro con cierto grado de precisión y los que los intentan se equivocan más de la cuenta. La vida esta llena de sorpresas, y como dijo un filósofo chino: Las predicciones son muy difíciles, especialmente las que se refieren al futuro” (pag. 36).

La única posibilidad de predicción es de un período de 5 a 10 años, ... “intentar ver y planear más allá de este período es prácticamente adivinar” (ibid. pag. 38)

El uso de equipos electrónicos de alto costo, cambió la filosofía del servicio bibliotecario, pasando de actividades sin un costo para los usuarios a acciones, las cuales tiene un precio aunque este sólo intente cubrir el gasto de lo invertido en la presentación de los servicios. Desde hace 30 años los servicios han cambiado desde

los préstamos interbibliotecarios y la obtención de fotocopias, hasta la búsqueda de artículos vía fax y la transmisión remota de textos completos. También hemos ido de la producción de índices KWIC y KWOC que capturaban su información mediante tarjetas perforadas a búsqueda libre en bases de texto completo.

Hemos cambiado las formas de adquirir, organizar y proporcionar la información, pero las bibliotecas aún están trabajando y prestando una variedad mayor que antes de servicios, éstos son más elaborados y complejos, pero las bibliotecas continúan y continuarán sirviendo a sus usuarios.

“Los apóstoles de la tecnología y los profetas de la era de la informática predicen que la tecnología de la información eliminará las bibliotecas. Pero lo que se observa es que la tecnología, de hecho, lleva a las bibliotecas hacia el sector empresarial, para bien o para mal. La tecnología atrae a un gran número de nuevos participantes en el mercado de la información y de las bibliotecas. Antes de la tecnología, las bibliotecas eran la fuente principal, y a veces única, de información académica. Siguen creciendo en importancia y proporcionando un servicio vital, pero su participación relativa en un mercado de la información en expansión está disminuyendo” (De Gennaro. pag. 14).

Es cada vez mayor el número de tecnólogos y futurólogos que predicen que las bibliotecas, los libros y publicaciones periódicas se están volviendo obsoletos, pues han surgido nuevas tecnologías electrónicas y ópticas (ibid. pag. 35).

En lo que se repara es que finalmente la información sigue siendo organizada por bibliotecarios y manejada por ello. Lo que ha cambiado es la presentación de la información. Hace unos meses un director de una importante biblioteca universitaria sostenía que las publicaciones periódicas estaban en extinción, porque ahora se pueden comprar en CD- ROM y no en papel, en realidad poco importa el formato, lo esencial del asunto es la disponibilidad de la información y los servicios que reciban los usuarios.

Evidentemente esa apreciación es un error, pues la esencia de la biblioteca no está en la presentación de los materiales documentales, sino en la posesión en algún lugar, en sus estantes o en sus computadoras o terminales de la biblioteca, y su acceso bien puede ser remoto.

Las bibliotecas en el futuro serán tan buenas o malas como sus instituciones se los demanden. Prestarán servicios extremadamente sencillos y rutinarios como sean requeridos o bien ofrecerán una amplia y variada cantidad de servicios, dependiendo de los requerimientos que reciban.

“En última instancia, el futuro de las bibliotecas académicas depende del futuro de la institución a la que sirve. Las instalaciones de las universidades y la manera y velocidad con las que aceptan y hacen uso de la tecnología determinará en gran parte la instalación y el empleo de la tecnología por parte de las bibliotecas. Las

bibliotecas no pueden determinar rumbos que no estén de conformidad con las necesidades planteadas por la gente e instituciones a las que sirven. Las bibliotecas sirven a la enseñanza y a la investigación. Conforme estas funciones cambien, las bibliotecas cambiarán también.

Durante las últimas dos o tres décadas ha habido una presión constante por parte de futurista, tecnólogos y toda una gama de expertos y dirigentes de bibliotecas al exhortar a los bibliotecarios a integrarse a la nueva tecnología. Nos advierten que si no nos adaptamos y empleamos la tecnología, seremos reemplazados por actores más decididos y nos quedaremos sin un papel que desempeñar. Dicen que aunque existe la tecnología necesaria para las bibliotecas, los bibliotecarios están muy desinformados, son demasiado conservadores, o que no tienen ni la voluntad ni la capacidad para usar la tecnología. Todo esto es un absurdo” (ibid., pag. 4).

Como se puede ver, en el párrafo anterior, una de las continuas observaciones que se le hacen a los bibliotecarios es la de que serán reemplazados por miembros de otras profesiones, pues éstos son más activos y los bibliotecarios son extremadamente conservadores. Esto ha provocado que algunas escuelas de bibliotecología en un intento por modernizar los conocimientos que transmiten a sus alumnos, estén incluyendo contenidos temáticos que los bibliotecarios difícilmente utilizarán. Así los programas de los cursos incluyen temas de computación y de administración de equipos que los bibliotecarios no llegan a conocer con profundidad, pues no son expertos en la materia, y por otra parte, dejan de estudiar lo que es básico en la profesión bibliotecaria, y que además es característico de los profesionales de nuestra disciplina. Es paradójico pero muchas escuelas prefieren formar como dice el dicho popular, “aprendices de todo y oficiales de nada”.

Durante las últimas décadas, se ha dicho que los bibliotecarios debían saber cómputo para desarrollar adecuados sistemas de almacenamiento y recuperación de información. Hace unos años se pensaba que los bibliotecarios tendrían la necesidad de elaborar sistemas complejos que requieran de elaborados métodos de automatización.

La verdad es que los bibliotecarios formados en esas escuelas no tiene los suficientes conocimientos para realizar lo que se espera de ellos, por otra parte, no se han ocupado de profundizar en los conocimientos fundamentales de la profesión, como no tienen las bases teóricas y prácticas de la bibliotecología no pueden buscar opciones nuevas que renueven la profesión o los servicios que prestan las bibliotecas.

Por último, la mayor parte de los productos para la adquisición, almacenamiento, recuperación y prestación de los servicios bibliotecarios han sido desarrollados por una gran cantidad de empresarios dedicados a este aspecto, de tal suerte que, lo que el bibliotecario debe hacer es evaluar entre las distintas opciones y para poderlo hacer es necesario que tenga un firme conocimiento bibliotecológico. Es extremadamente raro que el bibliotecario se vea en la necesidad de construir un sistema propio. Con todos los productos que se ofrecen en el mercado, lo más sensato es optar por algo

elaborado por grupos especializados y que se pueden instalar en un tiempo menor que, el que se necesitaría para desarrollar una nueva programación.

Un tercer aspecto a estudiar es lo que hará el profesional de la bibliotecología en este fin de siglo, el cual debe ser cada vez más bibliotecario, esto es, debe tener sólidos conocimientos en las actividades básicas: clasificación, catalogación, encabezamientos de materia y consulta. Al mismo tiempo que tiene un profundo conocimiento de éstos aspectos, deberá buscar la forma de como puede establecer y fortalecer los fundamentos y principios de estas actividades para darle un enfoque más profesional a las mismas.

El bibliotecario deberá reunirse frecuentemente con otros colegas a discutir, reflexionar, dar a conocer los nuevos enfoques y tendencias. Además, el bibliotecario debe ser capaz de incorporar la tecnología más reciente a la práctica bibliotecaria con la finalidad de proporcionar más y mejores servicios a los usuarios. Saracevic dice que es necesario trabajar en tres campos, la investigación, la practica profesional y la educación. Creemos que la incorporación de nueva tecnología, aunque muy relacionada con la práctica, merece una consideración especial que permita comprender mejor los campos de actividad (pag. 13).

A la luz de esta concepción me parece válido pensar que el bibliotecario contiene distintos tipos de profesionales y que es difícil pensar que en una sola persona se encuentren, al menos, cuatro tipos distintos de bibliotecarios.

El bibliotecario y la investigación . Es necesario la existencia de un grupo de bibliotecarios que exploren la disciplina y que encuentren los fundamentos de ésta. Que revisen continuamente las bases sobre las que se sostiene el trabajo bibliotecario, sobre sus logros y fracasos, que establezca relaciones en ambos sentidos entre la bibliotecología y otras ciencias. Que sometan a un reexamen la teoría existente y a la misión que ella tendrá en un futuro cercano.

Este bibliotecario, además, debe estar informado de las otras áreas de acción para poder interactuar exitosamente y no caer en la especulación estéril sobre la bibliotecología.

El bibliotecario y la práctica. Este profesional además de poseer una sólida formación en los aspectos técnicos que nos permiten realizar los procesos y servicios que ofrece de manera óptima. Estos procesos pueden ir desde la localización de información en los bancos de datos, como los catálogos en tarjetas, hasta la clasificación, catalogación encabezamientos de materia, basada en disco óptico, o bien, con conexiones remotas; los niveles de catalogación pueden ir desde los más sencillos hasta los que incluyen índices de contenido o imágenes que hacen más eficiente la búsqueda por palabra en forma libre.

Estas actividades incluyen la elaboración de autoridades en forma manual y con la utilización de computadoras que nos permiten una actualización más rápida. La

traducción de encabezamientos de materia y su estructuración en listas autorizadas deberán ser incorporadas a las actividades diarias del bibliotecario.

Las actividades de procesos técnicos se realizan ahora con programas de cómputo que van desde los pequeños sistemas SIABUC o LOGICAT, hasta los que apoyan a procesos muy complejos y elaborados en grandes bibliotecas y colecciones.

En el área de consulta. Las actividades que el profesional realizará, van desde la localización de información en instrumentos bibliográficos básicos, como son los diccionarios, enciclopedias y bibliografías generales y especializadas, hasta las búsquedas por palabra en textos completos, tanto en discos ópticos, como en forma remota. El acceso a colecciones enormes de información en nuevas presentaciones, tanto electrónica como óptica y que son consultadas vía telecomunicaciones. La consulta y obtención de duplicados de artículos de más de 14,000 títulos de publicaciones periódicas que ofrecen varios proveedores. La consulta a catálogos de otras bibliotecas vía INTERNET y la posibilidad de tener acceso a esos recursos bibliográficos. Todo esto, además de la búsqueda de información bibliográfica temática que se ha venido ofreciendo desde hace muchos años y que ahora es más fácil de obtener.

Estas, nuevas formas de almacenamiento y recuperación de información se da en otras áreas de la bibliotecas como, las máquinas de lectura para invidentes, las posibilidades de adquisición bibliográfica en el más amplio sentido de la palabra, mediante la utilización de recursos de cómputo y telecomunicación.

La posibilidad de que desde una actividad se puede conectar con otra como es la obtención de registros catalográficos en el momento de la adquisición y que dichos registros van enriquecidos con los índices o la imagen de la portada.

El bibliotecario como educador. En esta área, el profesional de la información tiene mucho que ofrecer. La educación es un aspecto claro en el desarrollo profesional. El maestro de bibliotecología antes que todo deberá ser un buen maestro que informe a sus alumnos sobre el contenido bibliotecológico, que lo alerte sobre las nuevas tendencias, que los sensibilice sobre la necesidad de ser flexibles y abiertos a nuevas ideas, que le señale las áreas que requieren mayor investigación. Pero más importante que informar, el maestro deberá formar al estudiante para que por sí mismo amplíe el conocimiento, plantee nuevas soluciones y caminos, que esté abierto a la utilización de nuevas tecnologías y pueda desprender de la utilización de ellas las conclusiones más relevantes.

El maestro de bibliotecología tiene un enorme reto por delante. La disciplina es mas que una serie de actividades repetitivas, es una actividad profesional activa, con un cuerpo teórico en crecimiento, y todo esto debe ser transmitido al alumno, además de la conciencia de que el bibliotecario pasivo será de poca utilidad y por lo tanto la demanda de sus servicios será muy pobre.

Otro aspecto en el cual el bibliotecario tiene que fortalecer su acción es la utilización de los más modernos equipos y sistemas de computación y de telecomunicaciones. Estoy convencido que el bibliotecólogo no desarrollará tantos sistemas y programas de cómputo, como tendrá que evaluar cuáles son los mejores que ofrece el mercado para satisfacer sus necesidades. Deberá valorar, posteriormente, cual es el resultado de esa utilización, para a su vez, estar en posibilidad de planear la incorporación de nueva tecnología.

En otra ocasión ya lo hemos dicho, el bibliotecario no tiene que ser un alfabeto computacional y que estos conocimientos le permita interactuar con los especialistas de otras áreas.

Azubuike dice que los aspectos de cómputo son una fachada a los aspectos tradicionales de la actividad de información (pag. 276).

Como puede observarse, el bibliotecario y las bibliotecas están cada vez más ocupados en la prestación de servicios, en la estructuración de un cuerpo teórico de conocimientos, como producto de la investigación, en una educación de mejor nivel y por último en la utilización apropiada de cómputo y de las telecomunicaciones.

De Gennaro, con cierto humor, nos dice, en relación a todas las predicciones apocalípticas sobre la bibliotecología y de los bibliotecarios.

“Leí una vez en alguna parte que cuando al príncipe Telletrand, ya de edad avanzada, se le preguntó qué había hecho durante los años tumultuosos de la Revolución Francesa, del terror y de las guerras napoleónicas, contestó simplemente que había sobrevivido”

“Cuando hago una retrospectiva de todas las revoluciones tecnológicas por las cuales he pasado (dice De Gennaro) desde que empecé mi labor como bibliotecario hace 30 años, me maravilla el hecho de que, como Telletrand, logré sobrevivir. No solamente sobreviví, sino que las bibliotecas en donde he trabajado también lo hicieron, a pesar de los muchos vaticinios de que ocurriría lo contrario y que se dejaban escuchar en esos años”.

La bibliotecología y los bibliotecarios tiene un reto importante, un desafío que no implica su desaparición, sino su superación; en la actualidad el campo de acción se ha ampliado y fortalecido.

Nada más falso que pensar que el bibliotecario, la biblioteca y la bibliotecología están en un proceso de decadencia que los lleve a su desaparición.

Después de que en los últimos treinta años, algunos bibliotecarios y otros profesionales han hecho toda clase de pronósticos negativos sobre nuestra disciplina, nuestra actividad profesional y nuestra suerte como profesionales, podemos responder como lo hizo Mark Twain al terminar con los rumores de su muerte que aparecieron en los periódicos de Nueva York.

“Todas las noticias que circulan sobre mi muerte resultan muy exageradas”.

EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y SUS IMPLICACIONES

Lic. Aurelia Orozco Aguirre

RESUMEN

En este trabajo se exponen en forma general definiciones, reflexiones y comentarios en torno al proceso de evaluación.

No se refiere a ningún aspecto en particular de la bibliotecología sino simplemente a lo que conlleva dicho proceso y las contradicciones y discrepancias que puede haber.

El trabajo que he preparado para estas Jornadas se refiere a aspectos muy generales del proceso de evaluación; no está enfocado a ningún caso en particular de las bibliotecas o de la bibliotecología. Esto se debe a que percibo que de unos años a la fecha, las evaluaciones como parte importante en nuestras vidas, nos están impactando más fuertemente de lo que solía ser en el pasado.

Todos los aquí presentes estamos sumamente expuestos a los efectos de la evaluación. En ocasiones podemos ser instrumentos de evaluación o sea que nosotros somos los evaluados o bien somos los evaluados o sujetos de evaluación y varias veces nos vemos inmersos simultáneamente en el proceso como intérpretes de ambos papeles.

Cada uno de nosotros evalúa y lo evalúan. Los maestros evaluamos a los alumnos, ellos a nosotros. Los jefes a los subordinados y éstos a los jefes; los maestros, investigadores y académicos en general estamos siendo evaluados con mayor frecuencia y para diferentes propósitos de lo que lo éramos hace años. Los bibliotecarios evaluamos a los usuarios y viceversa.

Esto siempre ha sido, dirán ustedes, pero ahora parece que con mayor intensidad.

Pese a que la evaluación es un elemento importante dentro del proceso administrativo y por supuesto necesario dentro del ámbito educativo y académico, ha llegado a ser en no pocas ocasiones motivo de preocupación, presión y desánimo.

El evaluar a otros no siempre resulta grato. Ante dos o tres candidatos para cubrir una plaza, los dos o tres buenos, nos enfrentamos a la disyuntiva de decidir por uno “el más adecuado para el trabajo que se va a realizar”.

Cuando por el contrario somos evaluados individualmente o como parte de un departamento o grupo de trabajo también nos impone porque sabemos que lo que se toma en cuenta son las metas alcanzadas, los objetivos logrados y generalmente se desconocen o ignoran los problemas que se tuvieron que enfrentar.

La evaluación consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la organización con el fin de determinar: (1)

1. Si se ha dado algún cambio en la ejecución, en un período determinado.
2. Dado el caso, si el cambio es en la dirección deseada.
3. Siendo así, hasta qué punto.

Para Lancaster, evaluar es el proceso de delinear, obtener y proporcionar información útil para definir alternativas de decisión.

La evaluación es un proceso que requiere de objetivos claros y específicos y de instrumentos de medición que sea fáciles de aplicar y adecuarnos al propósito.

Se dice que los objetivos para que sean útiles necesitan ser evaluado y el proceso evaluativo necesita a su vez de objetivos como criterios. (2)

La evaluación requiere de la existencia de objetivos establecidos ya que no es posible evaluar sin que se tenga una serie de objetivos contra los cuales se puede medir.

Evaluar es fijar el valor de un objeto determinado, establecer escalas y niveles de corte. El valor otorgado depende de las características, de los objetivos, acerca de los que es o debe ser bueno, eficiente o de calidad. (3)

La evaluación constituye un mecanismo de detección de áreas disruptivas, de situación problemáticas que requieren atención prioritaria.

La evaluación es una herramienta importante para que la instancia ejecutiva tenga una visión clara del estado de la unidad en su conjunto, en un cierto tiempo y espacio. (4)

La evaluación es un proceso sistemático para determinar hasta qué punto se alcanzan los objetivos propuestos.

Cuando los objetivos o metas no están definidos en forma precisa y correcta, los resultados pueden traducirse en una evaluación incorrecta.

Ningún programa que no tenga metas específicas y claras puede ser evaluado. Si a pesar de ello se realiza la evaluación, el evaluador tendrá que imaginar las metas que supuestamente tiene el programa con los riesgos que conlleva toda suposición. (5)

Así como debe haber objetivos y metas claras se debe contar con criterios, lineamientos y parámetros bien definidos; de lo contrario, el resultado dejará mucho que desear.

Hay diversos tipos de evaluaciones; entre ellos están (6)

1. Las que consisten en analizar hasta qué grado son satisfactorias las acciones, las políticas y los programas o sea las que nos permiten apreciar las diferencias entre lo planeado y lo obtenido.

2. Aquellas en las que se escogen tan solo algunas secciones o departamentos para ser evaluados.

Es importante determinar el universo a evaluar. La evaluación no siempre puede realizarse de manera continua en todas las secciones o departamentos del organismo, pues ésta requiere de personal, tiempo y recursos económicos.

El sistema de evaluación debe enfocarse a los programas adoptados por la institución, que funcionan en las diferentes áreas. La selección permite elegir los programas más importantes y centrar los esfuerzos de la misma para que se cumplan todos los requisitos que se hayan planeado.

3. Las evaluaciones automáticas, que no podían faltar en esta época cibernética y de tecnología tan avanzada. Esta se aplica a máquinas o herramientas que cuentan con todos los elementos de funcionamiento automático y sus consiguientes correcciones automáticas.

4. La autoevaluación, la que en sentido estricto es aquella en la que cada departamento o persona realiza un análisis, un examen de conciencia con el propósito de corregir sus desviaciones, respecto a los propósitos fijados.

Se conoce como desviación al hecho de salirse de la ruta o sea escoger un camino distinto al que se había considerado como el más adecuado en un principio.

El conocer las causas de las desviaciones representa el aspecto más importante del análisis para remediar en su origen los motivos de las desviaciones.

De no realizarse ajustes de fondo, se pueden repetir las desviaciones en los subsecuentes ejercicios o períodos sujetos a evaluación.

Volviendo nuevamente a la autoevaluación, podría pensarse que el que se evalúa a sí mismo no lo hace con rigor y tenderá a favorecerse.

No es así en muchos casos e inclusive el que se autoevalúa lo hace en forma más estricta que sus jefes o comisión integrada por pares.

Cuando se ha hecho una autoevaluación honesta y discreta de la realizada por las autoridades en detrimento de la persona o equipo evaluado, generalmente surge un sentimiento de frustración.

5. Aquellas evaluaciones en las que todos los elementos o departamentos participan con sus apreciaciones, comentarios, críticas e información.

6. Las realizadas por profesionales ajenos a la organización. En teoría este último tipo de evaluaciones resulta bastante “objetivo” y deriva en recomendaciones o diagnósticos.

En la práctica el resultado de tal evaluación deja insatisfechos a muchos y las recomendaciones no siempre pueden instrumentarse por no contar con los recursos para ello.

Entre los propósitos u objetivos de la evaluación están:

1. Determinan en qué medida o nivel se están alcanzando las metas y objetivos establecidos y el por qué de ese nivel.

2. Especificar el grado de aprovechamiento de los recursos con que cuenta la institución y procurar que éstos se utilicen al máximo. Tomando en consideración que generalmente los recursos no abundan.

3. Estar en condiciones de tomar decisiones adecuadas.

4. Evaluar el desempeño de los empleados, compensando en forma adecuada su productividad y propiciando el desarrollo de habilidades.

Al hablar de la evaluación, aunque sea en aspectos muy generales es obligatorio mencionar a Lancaster, el cual considera que cualquier tipo de servicio bibliotecario se puede evaluar en tres niveles que son: (7)

1. Efectividad, la cual debe medirse en términos de qué tan bien un servicio satisface las demandas de los usuarios.

2. Costo-efectividad, el cual mide qué tan eficazmente, en términos de costo, satisface el sistema las necesidades de los usuarios.

3. Costo-beneficio, mismo que intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que derivan de éste.

Dos métodos de evaluación son la macro y la microevaluación. La primera mide qué tan bien opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos.

La microevaluación investiga no solo a qué nivel opera un sistema, sino el por qué.

Otros métodos dicotómicos son la evaluación cuantitativa y la cualitativa. Por años ha habido serias polémicas en torno a ellos. Cada uno de estos métodos tiene un grupo de partidarios quienes afirman que su método preferido es el más adecuado para la evaluación.

Por métodos cuantitativos los investigadores se refieren a las técnicas experimentales, aleatorias, casi experimentales, análisis estadísticos, estudios de muestras, análisis de sistemas. (8)

Este tipo de método permite obtener datos y hacer generalizaciones sobre un amplio universo. La administración científica, de voga desde hace varios años, requiere de métodos cuantitativos a través de los cuales se detecten las verdaderas necesidades de la organización, se evalúe la realidad, se establezcan prioridades, se seleccionen alternativas se hagan pronósticos, se optimicen recursos, se tomen decisiones.

Si bien es cierto que la toma de decisiones se hace sobre la base de la información que proporcionan las técnicas mencionadas, hay que tener presente que la sola cuantificación de datos no es suficiente y es necesario comparar los resultados obtenidos con normas y estadísticas captadas en otras épocas.

Finalmente la toma de decisiones recae en la persona llámase jefe, evaluador, directivo.

Este tipo de método se considera que conduce a evaluaciones objetivas y como ya se dijo permite obtener datos y hacer generalizaciones sobre un universo grande.

Por el contrario, el método cualitativo conduce a evaluaciones subjetivas. Mediante el uso de éste se obtiene información detallada acerca de un grupo reducido de personas y casos, incrementa el entendimiento de los casos y situaciones estudiados y por supuesto reduce las generalizaciones.

Los instrumentos usados dentro de este método son las entrevistas abiertas y cerradas, la observación directa, el análisis de documentos escritos.

Patton quien es uno de los más grandes defensores de los métodos cualitativos, considera que quien quiere hacer uso de este método debe estar preparado para saber coleccionar, analizar y hacer uso de los datos e información obtenida. (9)

Halcolm considera que el examen cualitativo cultiva la más útil de todas las capacidades humanas, que es la capacidad de aprender de otros. (10)

La opción de uno de otro método depende de la respuesta que se da a las siguientes preguntas: (11)

1. ¿Para quién es la información y quién hará uso de ella?

2. ¿Qué tipo de información se requiere?
3. ¿Cómo se va usar la información?
4. ¿Cuándo se va a necesitar la información?
5. ¿Cuáles son los propósitos de la evaluación?
6. ¿De qué recursos se dispone para realizar la evaluación?

Una vez contestadas las preguntas arriba expuesta habrá que preguntarse ¿cuál es el método más adecuado? ¿el cuantitativo? ¿el cualitativo? o ¿Por qué no ambos?

Como toda actividad humana hay quienes apoyan el proceso de evaluación, otros no. A continuación se exponen argumentos de los que apoyan como los que están en contra de las evaluaciones. Se hace la aclaración de que aunque esos argumentos fueron vertidos en torno a la evaluación y calidad de los posgrados en México, se escogieron los que se ajustan al tema tratado. Los que apoyan el proceso de evaluación consideran que: (12)

1. En un contexto de crisis financiera es necesario racionalizar el uso de recursos con los que se cuenta y solo hay que asignarlos a los programas que muestran productividad y calidad.

2. En áreas de una supuesta igualdad de oportunidades, no se puede justificar la ausencia de la evaluación, merecen más los que más se esfuerzan.

Los que están en contra consideran que:

1. Los procesos de evaluación no son transparentes, los realiza un grupo para legitimar sus políticas.

2. Los procesos de evaluación más que modificar el comportamiento organizacional real, promueven los procesos de simulación.

Respecto a las implicaciones de la evaluación, éstas tienen dos connotaciones: por un lado está lo que es implícito a la evaluación y por el otro están las contradicciones y discrepancias.

Por lo que respecta a las primeras, o sea lo que conlleva dicho proceso está el contar con:

1. Objetivos y metas claras.

2. Disponer de instrumentos, criterios, elementos y parámetros bien establecidos.

3. Una elección del método adecuado.

4. Un evaluador con conocimientos, responsabilidad, espíritu crítico y honestidad.

Entre las contradicciones y discrepancias están el:

1. Hacer generalizaciones sobre los resultados de una muestra no representativa.

2. Tomar decisiones o promover cambios drásticos sobre la base exclusivamente de la cuantificación de datos o de una evaluación echa al vapor.

3. Orientar premeditadamente el proceso evaluativo hacia lo que se quiere obtener .

4. Ignorar y archivar la evaluación, sin promover ningún cambio, que todo siga igual.

CONCLUSIONES

1. La evaluación es un proceso que requiere de objetivos claros y específicos y de instrumentos de medición que sean fáciles de aplicar y adecuados al propósito.

2. La evaluación es en sí un instrumento que favorece la toma de decisiones.

3. Pese a lo objetivo que pueda ser una evaluación, finalmente en la toma de decisiones influyen aspectos subjetivos.

REFERENCIAS

(1) Goldhor, Herbert. "Foreword" of F.W. Lancaster. The measurement and evaluation of library services, with the assistance of M.J. Joncich. Washington : Information Resources Press, c1977. p.VII

(2) Ibidem

- (3) Alvarez Pérez, Eréndira y Jorge González González. “Confirmación de una unidad de educación y planeación” En: OMNIA, No. especial, 1993. p. 19
- (4) Ibidem
- (5) Cuba, Egon G. and Yvonna S. Lincoln. Effective evaluation. San Francisco: Jossey-Bass Pub., 1988. p. 5
- (6) Fernández Arena, José Antonio. El proceso administrativo. 2a. ed. correg. y aum. México : Diana, 1977.
- (7) Lancaster, F. W. Po. cit p. 1
- (8) Cook, T.D. y CH. S. Reichard. Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Rev. e introd. por Juan Manuel Alvarez Méndez. Madrid : Morata, 1982. p.1, 105-120
- (9) Patton, Michael Quinn. Qualitative evaluation and research methods. 2nd. ed. Newbury Park : Sage Publ ., 1990. p. 7-13
- (10) Ididem
- (11) Ibidem
- (12) Topete Barrera, Carlos y Santiago Cendejas Huerta. “Estrategia para el mejoramiento de la evaluación y la calidad del posgrado” En. OMNIA, No. especial, 1993. p. 217-218

BIBLIOTECAS Y TECNOLOGÍA: EL FIN Y LOS MEDIOS

Irma Pellicer de Alcázar
Rodolfo González Guzmán
Dirección de bibliotecas,
Universidad de Guadalajara

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto presentar una serie de reflexiones sobre las bibliotecas y la tecnología. Reflexiones que ha surgido de la lectura de diversos materiales, básicamente artículos y sobre todo por la inminente puesta en marcha del modelo de red en la Universidad de Guadalajara.

Se pretende por una parte definir el objeto del quehacer de cada uno de estos elementos para lo cual se les ha llamado el Fin y los Medios. Las diferentes tendencias que existen para definir el quehacer de estos dos elementos no es objeto de discusión sino más bien, de un análisis que nos permita tomar decisiones en nuestro proyecto de desarrollo bibliotecario.

Evitar la confusión de los fines con los medios permitirá la toma de decisiones de una forma objetiva y racional sobre lo que se debe realizar como proyecto del sistema de bibliotecas que dé respuesta al nuevo modelo de organización planteado por la Universidad de Guadalajara, en lo que concierne a las bibliotecas y su contenido, y a las herramientas tecnológicas a utilizar, que permitan la conformación de la Red de Bibliotecas, de la mencionada institución.

INTRODUCCION

A finales del año pasado se aprobó la nueva Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara y, con ello, se puso en marcha formalmente el proyecto de la RED UNIVERSITARIA DE JALISCO, como respuesta a las demandas de la sociedad en materia de educación superior.

Conforme al proyecto de la Red, la nueva Universidad se organizará en 10 centros, 6 de ellos ubicados en la zona metropolitana de Guadalajara, estructurados por áreas del conocimiento, y cuatro regionales, con lo cual se busca ampliar la cobertura espacial de la institución.

La puesta en marcha de este modelo obliga a replantear tanto la estructura como el funcionamiento de todas las dependencias de la administración central universitaria; tal es el caso de la Dirección de Bibliotecas al sustituirse el esquema de bibliotecas departamentales por un sistema de bibliotecas centrales correspondientes a los 10 Centros Universitarios antes mencionados.

Esta nueva estructura posibilita la integración, con el apoyo de medios electrónicos, de todas las Bibliotecas Centrales, lo cual permitirá:

- a) Evitar duplicidad en los acervos de una misma área temática.
- b) Ampliar la cobertura del conocimiento en las áreas afines.
- c) Evitar la dispersión de materiales similares.
- d) Conformar un centro de documentación de cada área para los niveles de investigación y posgrado.
- e) Implantar la estrategia de recursos compartidos.
- f) Hacer uso óptimo de los recursos humanos y materiales disponibles.

La adopción del modelo de Red para el sistema bibliotecario en una institución de las dimensiones y características de la Universidad de Guadalajara no sería posible sin el respaldo de medios tecnológicos avanzados, los cuales hoy resultan indispensables para el proceso de formación, organización y operación de las bibliotecas y de los diversos servicios que prestan.

El tema es objeto de un amplio debate en el que participan bibliotecarios, académicos y otros usuarios de las bibliotecas, así como expertos en informática, de cuyas opiniones queda registro en diversas publicaciones especializadas.

Las principales tendencias que al momento es posible advertir se pueden condensar en las siguientes tres apreciaciones:

a) la que considera el uso de los adelantos tecnológicos como una herramienta indispensable para elevar la calidad de los servicios incluyendo el uso de la informática y las telecomunicaciones como una forma de organizar y recuperar la información de una manera más rápida;

b) la que plantea la conveniencia de que prevalezcan los criterios tecnológicos sobre los de las técnicas bibliotecológicas en el manejo y administración de las bibliotecas; y

c) la que sugiere la sustitución en breve de la biblioteca actual por las llamadas bibliotecas electrónicas o de realidad virtual, en las cuales los materiales impresos serán sustituidos por medios electrónicos.

Como responsables de la conducción y coordinación de un sistema bibliotecario nos parece preocupante que las tendencias tecnologicistas puedan imponerse como criterios para el desarrollo futuro de las bibliotecas en detrimento de las técnicas bibliotecológicas, pues el punto de partida de tales tendencias es la premisa de que todas las bibliotecas son iguales y, por lo tanto, las necesidades de todos los usuarios deben ser iguales y fácilmente atendibles con la aplicación de procedimientos informáticos.

Frente a este criterio simplista y simplificador se requiere un análisis que tome en consideración las características de los usuarios-objetivo de las distintas bibliotecas y busque la mejor forma de darles respuesta satisfactoria mediante la adecuada integración de los criterios bibliotecarios y los apoyos tecnológicos.

EL FIN (INFORMACIÓN)

La información como insumo inicial y producto final de todo proceso de adquisición del conocimiento, no cambia su función ni utilidad por el tipo de formatos en los que viene contenida, ni tampoco por las herramientas tradicionales o modernas con las que se procesa, organiza, difunde y recupera.

La información siempre será el elemento nodal que sirve de base para el desarrollo de la sociedad y, por ello es insustituible para el cumplimiento de los objetivos de toda institución de educación superior.

Habida cuenta de lo anterior se concluye que la función de las bibliotecas no cambia de manera sustancial, sino se adecua y moderniza con las nuevas herramientas y

tecnologías de la información que el propio desarrollo del conocimiento va haciendo posible que se materialicen.

Sin embargo la adecuación y utilización de la tecnología en las bibliotecas presentan retos a superar por los propios sistemas bibliotecarios, entre los que podemos mencionar los siguientes:

a) apertura e interacción con otras áreas del conocimiento, en particular la informática, la computación y las telecomunicaciones.

b) aceptación del apoyo de expertos en estas áreas con miras a lograr la aplicación adecuada de equipos y programas específicos para el mejor manejo de las bibliotecas.

c) La elaboración de planes y programas que impulsen, por un lado, la capacitación del personal bibliotecario en las áreas de informática y computación y, por otro, la capacitación de los expertos en informática y computación en los métodos y procedimientos bibliotecarios.

d) El conocimiento de todos los involucrados en los alcances de cada uno de los elementos, tanto bibliográficos como tecnológicos, tienen en el proceso de la organización, transferencia y recuperación de la información.

Un elemento más, de la mayor relevancia desde el punto de vista de los fines de las bibliotecas es el papel social que desempeñan como centros de transmisión y discusión de ideas y conocimientos entre quienes asisten a ellas como lectores, investigadores o simplemente como estudiantes que requieren información indispensable para su formación académica.

En un editorial reciente, Jhon N. Berry III, editor en jefe de la revista *Library Journal*, ha dicho: “La gente, más que nunca está usando las bibliotecas de todos los tipos, grandes y pequeñas, como paradas en su camino hacia la información y el entretenimiento, como importantes lugares de reunión en el intercambio de ideas, como centros de contacto comunitario”.

Por último conviene mencionar un aspecto que pudiese ser calificado como subjetivo pero que resulta trascendente: la necesidad de los lectores de palpar y manipular en libertad los materiales impresos que contienen la información y el conocimiento. Dicho en las palabras de Michael Gorman: “La interrelación de las ideas y las palabras en los libros y otros materiales impresos es más compleja y más central para nuestra cultura de lo que pudieran imaginar aquellos solamente preocupados por el mero transporte de la información”.

LOS MEDIOS (TECNOLOGÍA)

Las nuevas tecnologías que se aplican en bibliotecas van desde programas integrales con módulos para los servicios de circulación de los materiales, estadísticas, procesos técnicos y catálogos automatizados, hasta redes de telecomunicación que permiten interconexión con otras bibliotecas remotas con el propósito de intercambiar información. En suma, existe un amplio abanico de posibilidades y niveles de utilización e implantación de las nuevas tecnologías para bibliotecas, con las cuales estas pueden cumplir sus funciones de manera cada vez más eficiente.

Lo importante a nuestro parecer, es la identificación clara de lo que pretendemos obtener al momento de decidir el uso de la tecnología. Esta decisión es importante por la gama de características que definen el carácter y los fines de una biblioteca, entre las cuales, en el caso de las bibliotecas universitarias se cuentan: su ubicación geográfica, los niveles educativos a los que está dirigida, la población escolar que acude a ella, la presencia de necesidades de investigadores y estudiantes de posgrado, etc., ya que el tipo de tecnología a utilizar deberá corresponder de manera plena a la integración de acervos que den respuesta adecuada a los elementos antes mencionados y, también deberá estar en concordancia con el nivel de recursos económicos disponibles.

Lo anterior se plantea porque en un sistema bibliotecario como el de la Universidad de Guadalajara, que da servicio y contiene acervos para niveles que cubren del bachillerato al posgrado y la investigación, no es posible el concebir un modelo único con respecto al uso de la tecnología en virtud de las diferencias de extensión, diversidad y profundidad de la información demandada en cada caso.

En todo caso es claro que podemos y tenemos que utilizar los avances tecnológicos de frontera en las bibliotecas y que los actuales siempre serán más útiles que los previos, y así deberemos seguir el proceso de desarrollo tecnológico de una manera interminable, siempre más refinada y perfeccionada.

En este punto es muy importante señalar el desfase existente entre la creciente oferta de opciones tecnológicas para el manejo bibliotecario y la insuficiencia de cuadros capacitados para el cabal aprovechamiento de dichas opciones, como una limitante mayor para el desarrollo futuro de las bibliotecas.

Otro aspecto digno de ser tomado en cuenta en este análisis es la notable expansión de la producción editorial a nivel internacional, de la cual, al menos en lo que se refiere a la vertiente de habla española, somos testigos privilegiados quienes tenemos la oportunidad de asistir años con año a la Feria Internacional del Libro en Guadalajara. Lo que ahí observamos hace parecer francamente prematura y sin sentido el acta de defunción de las bibliotecas y el fin del contacto de los lectores y estudiosos con el material impreso.

Así, si bien es indispensable el desarrollo futuro de las bibliotecas sin apoyos tecnológicos que faciliten el manejo y difusión de volúmenes crecientes de información, resulta fuera de orden pretender la conversión de las bibliotecas en meras unidades computarizadas capaces de satisfacer toda la gama de necesidades de información, reflexión, emoción cultural y conocimiento.

CONCLUSIONES

La intensidad de la discusión sobre cuales son los criterios que deben prevalecer en el desarrollo futuro de las bibliotecas conlleva el riesgo de distraernos de nuestra responsabilidad fundamental que es poner a disposición de los usuarios de todo tipo la información cada vez más vasta, que se produce en todos los ámbitos del conocimiento, ofreciéndoles todas las alternativas, desde las más sencillas y tradicionales hasta las más complejas y mecanizadas, siempre bajo un compromiso de eficiencia.

En este sentido resulta claro que el esfuerzo debe encaminarse preferentemente en dos direcciones:

- 1) a la búsqueda de una relación equilibrada entre los fines bibliotecarios y los medios tecnológicos, a través de la creación de programas que amplíen el conocimiento mutuo entre bibliotecarios y expertos en informática; y

- 2) la ampliación de las instancias de capacitación y actualización de los bibliotecarios en la aplicación del instrumental tecnológico diseñado para el manejo cada vez más eficiente de la información.

Estamos seguros de que los frutos de un esfuerzo de esta naturaleza en el que cada quien aporta lo mejor de sus conocimientos y experiencias evitará el desgaste estéril en un debate que alcanza a rayar en lo bizantino y permitirá hacer un uso inteligente y responsable de los limitados recursos con los que normalmente operan nuestras instituciones.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Boyce, Bert R
The death of library education/Bert R. Boyce

En: American Libraries.- Mar. 1994; p. 257-259

Campbell, Jerry D

Choosing to have a future / Jerry D. Campbell

En: American Libraries.- Jun. 1993; p. 560-566

Faith

Faith in a library future: unite, revise our agenda, and assert our vision / editor --in - chief Jhon N. Berry

En: Library Journal.- Mar. 1994; p. 6

Feria, Lourdes

Redes computacionales y bibliotecas en la Universidad de Colima: reflexiones bibliotecarias acerca de un universo desconocido / Lourdes

Feria.- Colima : Dirección de Desarrollo Bibliotecario, Universidad de Colima, 1994, 6 p.

Gorman, Michael

La biblioteca académica en el año 2001: sueño, pesadilla o algo intermedio? / Michael Gorman ; tr. Cecilia Velez S.

En: Información producción, comunicación y servicios.- México.- Año I. (1991), No. 6 ; p. 1-11.

The treason of the learned : the real agenda of those who would destroy libraries and books / Michael Gorman

En: Library Journal.- Feb. 1994 ; p. 130-131

Kurzweil, Raymond

The virtual library / Raymond Kurzweil

En: Library Journal.- Mar. 1993 ; p. 54-55

Ray, Ron

Crucial critics for the information Age: Assessments of technology by librarians can shape their future / Ron Ray

En: Library Journal.- Apr. 1993 ; p. 46-49

Reynel Iglesias, Heberto

Hacia la biblioteca electrónica de realidad virtual / Heberto Reynel Iglesias

En: Información : producción, comunicación y servicios.- México.- Año (1993), No. 4 ; p. 10-20

Schneider, Karen G.

The old guard and the new technology / Karen G. Schneider

En: Library Journal.- Mar. 1994 ; p. 64

Seavey, Charles A.

A failure of vision: librarians are losing the war for electronic professional
turt / Charles A. Seavey

En: American Libraries.- Nov. 1993 ; p. 943-944

Teponir, Carol

Choices for electronic reference / Carol Tenopir

En: Library Journal.- Jul. 1993 ; p. 52-54

Electronic access to periodicals / Carol Tenopir

En: Library Journal.- Mar. 1993 ; p. 54-55

Forces shaping electronic access / Carol Teponir

En: Library Journal.- Sep. 1993 ; p. 154-156

Hot topics for the new year / Carol Tenopir

En: Library Journal.- Dec. 1993 ; p. 94-96

LATIONARTE

Dra. Elsa Barbarena Blasquez

INTRODUCCIÓN

Deseo agradecer a la Mesa Directiva de la AMBAC la oportunidad de presentar a la base de datos LATINOARTE, que es el resultado final de mi tesis doctoral “Un análisis de la información sobre arte latinoamericano contemporáneo”, además de representar el interés que tengo por recuperar la información documental latinoamericana que está prácticamente ausente de las bases de datos internacionales. Al parecer porque: a) estas publicaciones no tienen continuidad si se trata de publicaciones seriadas, “se publican cuando Dios quiere” de acuerdo a los grandes consorcios de bases de datos, b) y no tienen mercado, es decir existe poco interés por conocer el arte de América Latina.

No es el momento para discutir estas afirmaciones, pero se puede asegurar que aunque son pocas las publicaciones vigentes y el mercado del arte se reduce a los artistas principales, sino se rompe el círculo vicioso de difundir la información, creo yo abundante, no se podrá conocer el arte latinoamericano ni se generará más información sobre cerca de 3,000 artistas que son poco conocidos entre los interesados en el arte universal.

METODOLOGÍA

A continuación se describe el proceso que sigue la recopilación de la información desde su localización y análisis hasta la incorporación de manera automatizada a la base de datos LATINOARTE para posteriormente difundirlo como material informativo en discos compactos.

El proceso incluye la generación, diseminación, recolección, organización, almacenamiento, recuperación, interpretación y uso de la información artística.

Para comprender y poder organizar esta información documental se requiere no solamente el conocer los tipos de documentos, la metodología del comportamiento de la información sino también la historia del arte, para de esta manera satisfacer las necesidades de información de los usuarios y mantener la comunicación entre ellos y los bibliotecólogos/profesionales de la información.

La disciplina que investiga las propiedades y el comportamiento de la información es la Ciencia de la Información y está íntimamente relacionada con la Bibliotecología y prácticamente corren en paralelo.

SELECCIÓN

La selección es un filtro para la información porque aunque en el arte de América Latina la documentación no es suficiente, se requiere seleccionarla descartando lo irrelevante para no obstaculizar la comunicación y enriquecer el conocimiento.

- Fondos documentales

Para la selección de la documentación se consideraron 62 unidades de información tanto nacionales como extranjeras.

Entre las nacionales están en primer lugar las bibliotecas de la UNAM, la del Instituto de Investigaciones Estéticas, la 'Samuel Ramos' de la Facultad de Filosofía y Letras, la Biblioteca Central, la Biblioteca y la Hemeroteca Nacionales, y entre las extranjeras la "Benson Latin American Collection" de la Universidad de Texas y la Biblioteca "José Martí" de Cuba.

El arte latinoamericano contemporáneo no cuenta con un número suficiente de fondos documentales porque se publica poco y lo que se publica no se adquiere. No obstante en una primera fase de 1905 a 1980 LATINOARTE incluye 4, 195 artículos; 1,290 libros; 1,124 catálogos de exposiciones con un total de 15,549 referencias.

Los documentos se representan en varios tipos: libros, publicaciones periódicas y seriadas, catálogos de exposiciones, tesis, folletos, diapositivas, videos, discos compactos, información en línea, fotografías.

- Fuentes documentales

Existen pocas fuentes que sirvan para la selección de la documentación sobre arte y arquitectura latinoamericanas. Las que se utilizaron se consignan en el anexo "Índices consultados". Las fuentes consultadas en su mayoría se ha publicado en los Estados Unidos de Norteamérica y los índices de publicaciones periódicas editados en América Latina son insuficientes para mostrar la riqueza de la información artística.

En resumen esta información se muestra en desventaja con la información sobre arte universal porque los fondos son pobres y las fuentes ni siquiera representan la riqueza de la creación artística latinoamericana.

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN RELEVANTE

Los documentos se han seleccionado y organizado para pasar las fases de clasificación, codificación, indización y captura.

CLASIFICACIÓN

La clasificación determina las áreas a las que se refieren los documentos: arte en general, arquitectura, dibujo grabado, pintura. No obstante que la fotografía y el cine se consideran dentro del área del arte, por lo pronto, no se incluyen en LATINOARTE. La literatura, el teatro, la danza, la música, elementos artísticos importantes en la cultura latinoamericana deberán analizarse por separado y elaborar bases de datos especializadas.

CODIFICACIÓN

El Formato Común Comunicación (CCF)

El Programa General de Información de la UNESCO (Unesco/PGI) patrocinó un Simposio Internacional de Intercambio de Formatos Bibliográficos en Taormina Sicilia en 1978. Este Simposio organizado por el Centro Internacional para la Descripción Bibliográfica (UNIBID) del UNISIST en cooperación con el Consejo Internacional de Uniones Científicas ICSU-AB, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (IFLA) y la Organización Internacional para la Normalización (ISO) convocaron a “estudiar la necesidad y posibilidad de establecer un máximo de compatibilidad entre los formatos bibliográficos de intercambio de información.

Del Simposio Taormina surgió la recomendación que trata del desarrollo del Formato Común de Comunicación (CCF) que posteriormente fue establecido por el Comité ‘ad hoc’ del UNISIST. El formato ha hecho posible: 1) el que la base de datos concuerde con la norma internacional ISO 2709; 2) el incluir los elementos esenciales de descripción bibliográfica de manera normalizada.

La edición del formato CCF usada en la base de datos es la publicada por la Unesco en 1988. Para dicha base se escogió el formato anexo que contiene los siguientes campos:

020	fuelle
021	integridad de registro
040	*idioma
060	*tipo de documento
100	número ISBN
120	número de documento

200	*título y mención de autoría
240	*título de la revista
260	edición
300	*nombre de la persona
310	*nombre del organismo
320	*nombre de la reunión
400	lugar de publicación y editor
420	lugar y nombre del distribuidor
440	*fecha de publicación
460	descripción física
480	*serie
490	volumen y número
500	*notas
600	*resumen
610	número de clasificación
620	*descriptores

*campos recuperables

El 'software' CDS/ISIS versión 2.3

El 'software' se escogió por las características siguientes:

1. Es un sistema amistoso que permite un diálogo efectivo. Los historiadores del arte y los críticos no tienen conocimientos específicos acerca de la automatización de la información. La recuperación de la información debe hacerse lo más rápido posible.
2. El programa tiene que ofrecer diferentes tipos de formatos por ejemplo catálogos de artistas, estilos, objetos, formas de arte, documentos, organizaciones.
3. Es necesario predeterminedir el tamaño de la base de datos no solamente como instrumento de consulta para investigación, pero también para inventarios.
4. El sistema tiene que ser compatible con otros sistemas que utilizan las bibliotecas, los centros de información y documentación y los museos.
5. El sistema debe permitir el que los historiadores de arte y los críticos disminuyan el trabajo de rutina de manera de dirigir todos sus esfuerzos a la investigación creativa.
6. El sistema tiene que considerarse como la memoria del historiador del arte y del crítico.

7. Finalmente el sistema debe de contemplar una red de arte latinoamericano.

Las principales características de esta red serían:

1. Intercambio gratuito de información
2. Bajos costos debido al proceso cooperativo de procesamientos de la información.
3. Mayor desahogo en proyectos de cooperación.

INDIZACIÓN

El problema de encabezamientos de materia y descriptores en arte y arquitectura es universal, y no es hasta la publicación del AAT (Art and Architecture Thesaurus) por la Oxford University Press que se encuentra una solución. Desafortunadamente no existe versión en español.

LATINOARTE no tiene un tesoro con las especificaciones de las normas ANSI Z39 e ISO 2788 con estructuras de referencias completas de (UF) usar en vez (RT) término relacionado y referencias (NT). Cuenta con una lista de todas las materias con referencias cruzadas incluyendo nombres de personas y lugares, por orden alfabético.

La lista de términos artísticos se ha elaborado siguiendo los lineamientos de los encabezamientos de materia siguientes: Library of Congress Subject Headings, Art Index, RILA (Repertorio Internacional de la Literatura sobre el Arte), por lo que se refiere al idioma inglés; en francés el BBH (Bulletin Bibliographique de l'Histoire de l'Art); y los encabezamientos de materia en español compilados por Gloria Escamilla de la Biblioteca Nacional de México y los de Carmen Rovira de la Organización de Estados Americanos.

El resultado es un sistema alfabético que sirve para recuperar la información de la base. El formato se asemeja a una lista alfabética de autoridad de encabezamientos de materia con referencias de 'véase' y 'véase también' organizado por categorías como: arquitectura, dibujo, escultura, grabado, pintura y bajo estas categorías una lista de términos relacionados.

Ejemplo:

PINTURA

Véase:

ABSTRACCIONISMO (PINTURA).
ACUARELAS.
ESPACIO (PINTURA).
EXPRESIONISMO (PINTURA).
FAUVISMO.
MAR (PINTURA).
MINIATURAS.
PAISAJE (PINTURA).
REALISMO (PINTURA).
SURREALISMO (PINTURA).
TACHISMO (PINTURA).
TÉCNICA (PINTURA).

PINTURA - AMÉRICA LATINA.
PINTURA - AMÉRICA LATINA - EXPOSICIONES.
PINTURA - ARGENTINA.
PINTURA - ARGENTINA - EXPOSICIONES.
PINTURA - BOLIVIA.
PINTURA - BRASIL.
PINTURA - BRASIL - EXPOSICIONES.
PINTURA - CARIBE.
PINTURA - COLOMBIA.
PINTURA - COLOMBIA - EXPOSICIONES.

EXPOSICIONES

Véase también:

BIENALES.
SALONES.
SEMANA DEL ARTE MODERNO
TRIENALES.

CAPTURA

Con el objetivo de regular la captura y la recuperación de la información artística de LATINOARTE está en proceso la elaboración de un manual que a manera de orientación facilitará la organización de los documentos y la operación de la base de datos.

Este será de gran utilidad tanto para el capturista como para el usuario final de la base. En espera que en el Grupo de Interés de Bancos de Datos sobre Ciencias Sociales y Humanidades de la UNAM se discuta la metodología para elaborar el

manual de bases de datos diseñadas con el sistema CDS / MICROISIS, se captura la información con personal que lo conoce.

A continuación a manera de ejemplo, se presenta una “Solicitud de información” que refleja lo que en el flujograma se define como salida. Es decir, la búsqueda después de una entrevista en donde se solicita la información, se elabora la estrategia de búsqueda, se define y limita la terminología; se localiza la información y por último se obtiene el documento a través del préstamo y la reproducción.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

“Remedio Varo”

Se solicita la información sobre un libro, artículo, folleto sobre Remedios Varo cuya autora es Juliana González Valenzuela, la estrategia de búsqueda se inicia en la base de datos LIBRUNAM y en los índices impresos: El HAPI en 1986 incluye dos textos sobre la pintora hispano-mexicana en la revista México en el Arte No. 14, páginas 22-26. El índice incluye también cinco representaciones de sus pinturas en los números 7, 11 y 14. En el Handbook of Latin American Art, aparece únicamente un artículo sobre esta destacada artista en la página 289, es un libro publicado en México por la Editorial Era en 1980, cuyo autor es Edouard Jaguer. En el índice de la Cultura en México, publicado también en los Estados Unidos encontramos una referencia en la página 333 (páginas 9-12 del 25 de julio de 1962).

Como la exposición de Remedios Varo se encuentra en el Museo de Arte Moderno de la Ciudad de México del 25 de febrero al 5 de junio de 1994, nos comunicamos para solicitar información bibliográfica sobre la pintora. Desafortunadamente el investigador del museo no se encontraba.

Acudimos a la Biblioteca del Instituto de Investigaciones Estéticas de la UNAM, la información que nos proporcionó fue que Juliana González Valenzuela escribió un artículo “Mundo y Trasmundo de Remedios Varo”, en el catálogo de la exposición de la Fundación Banco Exterior de España 1988-1989, páginas 32-34 que aparece en LIBRUNAM.

Creo que esta solicitud representa la realidad sobre la información artística latinoamericana, hay mucha más información sobre Remedios Varo de la que aparece en los índices publicados en el extranjero, y la base de datos LIBRUNAM no tiene como objetivo el análisis por capítulos.

Como conclusión creo que América Latina debe de contar con una base propia sobre su quehacer artístico.

Quisiera finalizar con otros agradecimientos a las personas que técnicamente me apoyaron: Delfina García Ortíz, Florencio Pérez Flores y Filiberto García Solís.

INDICES CONSULTADOS

Indices

La indización de materias sobre el arte de América Latina es pobre, en las publicaciones seriadas de manera individual y la mayoría de los editores indizan los datos de manera manual.

La indización cooperativa manual es el resultado de los siguientes títulos:

1. HAPI (Hispanic American Periodical Index) publicado cada año desde 1975 por el Centro Latinoamericano de la Universidad de California en los Angeles; incluye 11 títulos. En 1993 se anuncia en el disco compacto "Latin American Studies Volume I" junto con la Colección Benson de la Universidad de Texas especializada en América Latina.
2. The Handbook of Latin American Art, Manual de Arte Latinoamericano, cuyo editor es Joyce Bailey de la Universidad de Harvard. El volumen (sobre arte prehispánico está en prensa; los volúmenes 2, arte colonial, volumen 3 parte I y II, arte moderno y contemporáneo, los publicó la imprenta ABC Clio Information Services en 1984.
3. Index to Art Periodicals, compilado en la Biblioteca Ryerson del Instituto de Arte de Chicago, publicado por G. K. Hall en 11 volúmenes desde 1907 hasta 1962.
4. Index to Latin American Periodicals: Humanities and Social Sciences, compilado por la Biblioteca Colón de la Organización de Estados Americanos y publicada por Scarecrow desde 1929 hasta 1970. Incluye 32 títulos.
5. The Arts & Humanities Citation Index, publicado por el Instituto de Información Científica (ISI) en Filadelfia desde 1977 incluye únicamente la revista Artes de México, dentro de los 58 títulos en el campo del arte y de los 16 en arquitectura.
6. El Handbook of Latin American Studies con 52 volúmenes compilados y publicados por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica en la Ciudad de Washington desde 1935.

En 1993 se anuncia en el disco compacto "Latin American Studies - Volume I" elaborado por el National Information Services Corporation en Baltimore, Maryland, E. U. A.

7. Índice general de publicaciones periódicas cubanas. La Habana: Biblioteca Nacional "José Martí", 1970- ; incluye 31 títulos.

A nivel nacional hay varios esfuerzos:

1. Catálogo Bibliográfico de Teoría e Historia de la Arquitectura en México publicado por el Instituto Nacional de Bellas Artes de la SEP. Este índice incluye libros y revistas pero las referencias bibliográficas están casi siempre incompletas. Se puede considerar como un catálogo colectivo porque cada registro indica la biblioteca donde se puede encontrar el documento.

2. Bibliografía del Instituto de Investigaciones Estéticas (1935-1965) por Danilo Ongay Muza. México, D. F. : Instituto de Investigaciones Estéticas, UNAM, 1966, 149 p.

3. Dos Décadas de Trabajo del Instituto de Investigaciones Estéticas; Catálogo de sus Publicaciones, Índice de sus Anales. México, D. F. Instituto de Investigaciones Estéticas, UNAM, 1957, 64 p. (Suplemento No. 2 of Anales del Instituto de Investigaciones Estéticas, No. 25).

4. Índices de "Artes de México" Nos. 1-60, por Elsa Barbarena Blásquez. Instituto de Investigaciones Estéticas, UNAM , 1982. 301 p. (Cuadernos de Historia del arte, 22).

5. Índice completo de la Revista Cuadernos de Bellas Artes. 1960-1954. México, D. F.: Instituto Nacional de Bellas Artes, 1964.

6. Los índices de Revistas: el caso de los "Anales del Instituto de Investigaciones Estéticas, 1937-1983, por Luis Rodríguez Serafín. México, D.F. : Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. 1987. (Tesis).

7. Índice del suplemento "México en la cultura" (1949-1961): Estudio preliminar, por Julia de la Fuente, Gabriela Peyron, Luz del Carmen Valcarcel. México, D. F.: Universidad Iberoamericana, 1985. (Tesis).

La referencia que sigue se compiló y publicó en los Estados Unidos de Norteamérica:

Índice de la "Cultura en México" (1962-1972), por Alfonso González. Los Angeles, CA: Latin American Studies Center. California State University, 1978. 452 p.

Índices automatizados:

Los índices automatizados sobre arte que existen no analizan publicaciones periódicas latinoamericanas aunque sí incluyen información sobre arte latinoamericano:

Academic abstracts. Peabody, MA: EBSCO. 1993+.

Academic index. DIALOG, archivo 88. Palo Alto, CA: 1976+.

Artbibliographies modern. DIALOG, archivo 56. Palo Alto, CA: 1974+.

Art index. New York, N.Y. : H. W. Wilson, 10 / 1984 a la fecha.

Art literature international (RILA) . DIALOG, Archivo 191. Palo Alto, CA, 1973+.

Arts & Humanities Citation Index. Philadelphia: Institute for Scientific Information, 1980-1993.

BHA (Bulletin d'histoire de l'art) incluye RILA. Estará disponible a través de DIALOG.

DELIVERING QUALITY IN TOUGH TIMES.

DRA. FRACOISE HEBERT

For the Canadian Library Association conference in Vancouver, I chose the “Delivering Quality in Tough Times”. This theme is universal, and I propose to present my views in service quality here today, because despite the many dissimilarities in our countries, I’m convinced that we have similar problems, and need similar actions to improve service quality in the libraries that we represent.

I’m interested in service quality viewed from the customer’s perspective. That’s an unusual perspective for looking at services in the library field: Virtually all of the measures of quality that we’ve developed to determine whether we’re doing a good job or not are based on the library perspective, and not the customer perspective.

Researchers in the library field have tended to categorize library services as inputs and outputs for measuring quality.

- Inputs include things like budgets, number of staff, size of collection. Inputs don’t represent library service, they only represent a potential for service. But inputs are easy to measure, so we measure them a lot, publish the measures in our annual reports, and use them to compare ourselves to others. It’s interesting exercise, but it has little to do with quality of service, and nothing at all to do with customer perspective on quality of services.

- Output represent the actual services provided by a library.

Items circulated. Items borrowed on interlibrary loan.

Reference questions asked. It’s easy to quantify outputs, and we do that too. But it’s less easy to evaluate outputs in terms of quality, and we tend not to do that as much. For example, it’s easy to count reference questions asked, it’s more difficult to count reference questions answered correctly, and it’s even more difficult to count reference questions whose answer was exactly what the customer wanted to know.

Another example: it’s easy to count people who come to the Library. It’s more difficult to find out if they got what they wanted. And if they didn’t it’s more difficult still to find out why they didn’t get what they wanted, so that steps can be taken to prevent a recurrence of that situation in the future.

A good output measure is concerned not just with how much we do in libraries, but with how well we do it. In the management literature today, there is a strong consensus that good service is important and needs to be taken seriously.

A service is an activity that has value to customer. It can be exchanged between people, but it’s not something that you can drop on your feet. So a service is different from a product that you can drop on your feet, like a radio. There are three basic differences between products and services.

OVERHEAD

First, services are intangible. They create an experience for someone. Services can't be displayed in a store window for people to examine before they decide to use them. So people often don't know what to expect when they use a service. They go to a library to get an answer to a question they have. That makes them vulnerable and anxious: They are hoping to be satisfied, to find what they are looking for, but they have absolutely no certainty that this will happen. Because people don't know what to expect when they use a service, particularly for the first time, first impressions are extremely important, and the way a service is delivered becomes a critical factor in how people perceive the quality of the service.

This is especially true for libraries. Most people can't tell good library service from bad library service. They can't tell if we have a good collection or not, or if our cataloguing is excellent, or even if our staff are competent. It's the same when we go to see a new doctor. We go hoping for the best, and we make up our mind about the quality of the service afterwards. But our judgement is subjective, not objective, often based more on the doctor's approachability and empathy, and the attractiveness of the facilities than with the doctor's professional competence, which we're not in a position to judge.

So when comes time to consider the quality of service, which is more important: what we think about doctor, or the doctor's competence? What our customer thought about the library, or the library's competence? Hopefully, the customer perspective and the library perspective on quality are the same. But frankly, that's hard to find out, and most libraries never bother to try.

So a first characteristic of services is that they are intangible.

A second characteristic of services is that they require the participation of the customer. Staff and customers work together in what's called a "service encounter". Customers are a part of the process, so their behaviour is as important as the behaviour of staff. Management has to be able to control customer behaviour to ensure quality service, and that is not easy to do.

We're talking here about training customers so that their contribution to the service is useful. Library managers have to be sure that customers know how to use the catalogue, that the library layout is logical, that the signage is helpful, that the books and periodicals on the shelves are where they're supposed to be, that the information desk is visible and the staff approachable. Every study that's ever looked at academic and public libraries in the U.S. and Canada has found that customers prefer a self-serve library. We have to train our customers to use the library well, and to be unafraid to ask for help when they can't find what they're looking for.

A third characteristic of services is that they are produced and consumed simultaneously. Quality is determined during the service encounter. This transforms low-level, often low-paid front line staff into key players in determining quality. The quality of service can vary

from staff member, to staff member from day to day, from hour to hour, Quality control is difficult, and managers can never know for sure if the service being delivered by the front line is consistent with what was originally planned.

Managing that crucial service encounter involves more than training staff smile when they say "May I help you?". Effective management involves understanding the behaviours of staff that can make the difference between a good service experience and a bad one, and then training and motivating employees to do it right.

One of the most important aspects of the service encounter is how staff handle service delivery failures, like the periodical issue that isn't where it should be, or the photocopy machine that breaks down. The willingness and ability of front line staff to handle these kinds of failures can result in the incident being remembered by the customer as either satisfactory or horrible.

If a photocopying machine breaks down for example, staff can apologize to the student or faculty member, and help that person to find another machine quickly. A more positive touch would be to lead the customer to a staff machine, so the customer could complete whatever was being copied at no charge. Small thing, but you've got yourself a happy customer rather than a disgruntled one. Think how you feel when you learn that your airline flight was overbooked and your seat has been assigned to someone else. Then think how you feel when you're bumped up to first class. Failure situation here, but a very happy customer.

When things go wrong, customers, even unconsciously, try to figure out whose fault it is. If the photocopy machine breaks down because there is a power failure due to a blizzard, customers will not blame library. But if the photocopy machine breaks down regularly because it's an old rickety thing that belongs in a junkyard, then the library will be blamed.

When customers have an unfavourable experience, it is important for staff to learn how to give explanations that will minimize the chance that the customer will blame the library,

So. Having looked at the nature of services, let us now turn our attention to what quality is.

OVERHEAD

When it comes to products like cars and radios, quality means conformance to standards. A company decides what it wants to build, the engineers come up with designs and specifications and the workers produce a product in conformance with standards.

This is called the product-attribute construct of quality, because a product simply has to conform to pre-determined standards of quality. If the standards are excellent, so will the product be.

Most library measures of quality are based on this product-attribute construct. For example, one public library in Canada determined that their standard for interlibrary loan is 30 percent of request filled within 7 days, and 70 per cent of requests filled within 30 days. If the library meets that standard, it thinks it is doing a good job

But the product-attribute construct of quality has been criticized for being too objective. It looks at quality only from the library's perspective, not the customer's perspective, and that is a flaw. An alternate construct has been developed to overcome the flaw. It's called the customer-satisfaction construct. It recognizes that people's decisions to use a service the first time, to use it again, and to recommend it to others, are based on subjective evaluations of a service experience, and not whether the service meets some objective standard or not. And out of this customer-satisfaction construct comes a useful definition of quality:

Quality is determined when customers compare what they expect out of a service, and what they get out of a service. Expectations compared to perceptions.

Expectations represent a combination of factors like what others have said about the service, what one has read about the service, and one's own past experience with the service organization or other organizations like it. Expectations are totally individual, they vary from person to person. Every person who walks into a library arrives with a bundle of expectations. Libraries don't know what those expectations are.

Perceptions represent people's evaluations of a service that they actually experience. The experience can be broken down into two elements:

1. "What happened?": did they find the book they were looking for, did they get the answer to the question they had, was the issue of the periodical they were looking for exactly where it should have been, did interlibrary loan get the book they needed by the date they needed it?

What happened from the customer's perspective is not necessarily the same as what happened from the library's perspective. What happened from the customer's perspective is measured subjectively. For example, in interlibrary loan, customers will evaluate quality based on whether the book was obtained by the date they needed it, not by the date of some library standard that specifies that 70 per cent of transactions must be filled within 30 days.

- So. The first component of customer perceptions of quality is "What happened". The second component is "How did it feel?", once again a subjective measure of how the customer received the service, how the service was delivered in that crucial encounter between the customer and the library.

Together, what happened and how it happened form the customer's perception of service quality. That perception is matched by the customer against that customer's personal expectation of service quality. If the customer gets better service than expected, the customer goes away happy. If the customer gets poorer service than expected, then you have an unhappy customer. Here are a few examples:

OVERHEAD: CONAN THE LIBRARIAN

A customer walks up to the information desk with a simple “Excuse me, do you have this book” type of question. Conan the Librarian points to the catalog and snarls “Did you look in the catalog? There are signs everywhere that say look in the catalogue first. Come back if you can’t find” So our poor customer, feeling about 3 centimetres high, goes to the catalog, looks the book up and then finds the book on the shelf exactly where it is supposed to be. From the library perspective, the customer got the book so the experience is a success. But the customer feels badly. The customer perspective and the library perspective of service quality and service success were not the same in this service encounter.

I became curious about interlibrary loan from the quality perspective when the director of a large public library in Canada told me that interlibrary loan was unnecessary in his library: “A customer who comes in looking for a book on roses will be just as happy with a book on tulips if that’s all we have on the shelf...”. He insisted that people who use public libraries do not want interlibrary loan. His library had only borrowed 7 items on interlibrary loan in the previous year, although other libraries of that size across Canada averaged about 1,000 interlibrary loans each year. Were his customers different than other library customers? Or was his library discouraging interlibrary loan?

Bad service, I speculated, might explain the low levels of interlibrary loan in the public library. I decided to investigate the quality of interlibrary loan services in Canada’s public libraries for my doctoral dissertation.

The most popular criteria for evaluating interlibrary loan services are turnaround time and fill rate. But these measures look at interlibrary loan from the library perspective. I decided to look at interlibrary loan from the customer’s perspective. I used an unobtrusive approach in my research: I found 152 people from across Canada, to complete a questionnaire, to measure their expectations of what a good public library should be. When they had done this, I sent them instructions for a visit to their public library. They were to look up a specific book in the catalog. I knew they wouldn’t find it. Then, they were to go to the information desk and say to the person there. “Excuse me, I need this book but I can’t seem to find it in your catalogue. Can you help me?”

My participants maintained a log to document what happened to them throughout the interlibrary loan exercise, and eventually they completed another questionnaire, so that I could measure how they felt about the service that they had received.

OVERHEAD: Fill rate

Libraries assess quality in interlibrary loan by measuring the fill rate and turnaround time. Y found a 52 per cent fill rate: 14 requests were refused at the front desk. 41 books were not located, despite the fact that they were easy to find. And 6 books were located but weren't there when my people came to pick them up. 52% fill rate. Bad

Turnaround time in my study ranged from 4 days to 130 days, with a 38 day median. We're talking here about Canada's 38 largest public libraries, and interlibrary loan requests for books that were easy to find, 52% fill rate. 38 day turnaround. From the library perspective on quality, this was not good quality service.

Then I looked at the same interlibrary loan transactions from the customer's.

Not surprisingly, most participants were disappointed with the interlibrary loan service that they received. What was interesting however, was that some participants who received good service from the library perspective (they got the right book fast) felt they had received poor service and were disappointed. Other participants who did not get the requested book at all were very satisfied with the library service.

This confirmed that in many cases, how a service is delivered is as important as what service is delivered. Staff at the front desk represent the entire library in each service encounter, and their training and attitude can make the difference between a satisfied customer, and a dissatisfied customer, no matter how well or poorly the library performs. Improving the efficiency of a service, for example by increasing the fill rate or decreasing the turnaround time in interlibrary loan, will not translate into satisfied customers if staff at the front desk are surly or incompetent.

At this point, I'm going to let my participants speak for themselves. What follows are a dozen or so quotes, direct quotes taken from the log where my people were asked to describe what made their experience in the library satisfying or not. Note how often they refer to the "How It Happened" factor rather than the "What Happened" factor. I'll start with some good ones and move on to some horror stories.

Book found. Excellent rating.

"The staff person told me what specific steps she would take to track down this book. She told me when she would call me and she did so."

Book found. Very good rating.

"The library staff were courteous and efficient. The staff person handled my request confidently. She took down all the information quickly. I was sensitive to how she

handled my request because it was very near to closing time. She even smiled. I was very happy with the service there.

Book NOT found. Very good rating.

“The librarian was very polite and friendly. She did her best to locate the book but said it was not available in Canada.”

Book NOT found. Excellent rating.

“Y felt that people in the library did their best for me. They asked me for the author and title, checked all the catalogues of books and said they would try other libraries. When they called, I was told they had checked everywhere but had been unable to get the book. They were unwilling to try further. I enjoyed my dealings with the people who worked there.”

Book NOT found. terrible rating.

“They were very courteous and attentive until they checked and found that the book was not in their system. The service ended there. They just told me I would have to try to locate it myself.”

Book not found. Most terrible rating.

“I spoke to the lady at the reference desk and explained that I really needed this book but couldn't find it in the computer. She said “if you can't find it in the computer the we don't have it. “I asked her to check the computer, perhaps I was doing it wrong as I was not familiar with the system. With great reluctance she checked the computer and confirmed the book was not available. I asked about interlibrary loan. She told me there was no such thing. I told her I had a friend who had gotten a book that way. She told me I was mistaken.”

“Thinking I might have more luck with someone else, I returned on a weekend and tried the reference desk again. I was told the book was not available. The lady suggested another book. I told her I needed that particular book. She wanted to know why that book and not another. I told her that the book had a quote I needed to support an argument on a debating team. She said I could probably get a quote from another book. I told her this author had some unique theories and that it was doubtful that I would find any other authors to support

my position in the debate. She suggested that I could order the book from a bookstore. I told her I didn't want to buy the whole book for a single quote. I asked about interlibrary loan. She said it was only available to professional people. I said my friend had gotten a book that way and wasn't a professional. She said that maybe the main library downtown might be able to do it. I asked her to do it as I was a single mother and it would be difficult for me to go downtown on the bus in the winter with a baby. She said she couldn't request an interlibrary loan for me. I thanked her and left."

For every horror story like this one, there was a story of wonderful service. But there were far too many horror stories, and every single one was preventable.

There is much to be learned in libraries about delivering quality service. It requires commitment from management to ensure staff competence on the front line. It requires a respect for the customer, a recognition that the library exists for customer, and not vice-versa. Delivering quality service requires a recognition that the job of management at all levels is to make it possible for staff to do job at the front desk. And it requires above all an approach to quality that permeates the whole organization, where everyone determines that the job will be done right, the first time, every time.

LAS BIBLIOTECAS DEL COLEGIO DE BACHILLERES DE TABASCO Y LA MODERNIZACIÓN EDUCATIVA

Lic. Porfirio Díaz Pérez

RESUMEN

En el presente trabajo se mencionan las actividades realizadas en los últimos dos años en las bibliotecas del Colegio de Bachilleres de Tabasco.

Se señala la importancia que estas bibliotecas han cobrado entre los directores de cada plantel, y especialmente el respaldo que han recibido de la Dirección General, de esta institución.

Los planteles de este colegio no tienen edificios exprofesamente diseñados para bibliotecas; las adaptaciones que se han hecho a los salones para ofrecer el servicio bibliotecario, han transformado el ambiente físico de los edificios, y la actitud de los maestros y alumnos quienes hoy la utilizan de manera regular.

Aunque son espacios pequeños, sus acervos están bien organizados con las técnicas bibliotecológicas actuales. Las tareas técnicas se están manejando con el sistema computarizado "Logicat" al cual se le han aprovechado algunos recursos, con las "adaptaciones" necesarias, sin modificar los programas originales.

Destaca también la capacitación del personal que opera estas bibliotecas, y finalmente refiere de las metas para el presente año.

ANTECEDENTES:

El gobierno del estado de Tabasco estructuró su participación en el Programa Nacional de Modernización Educativa en cuatro puntos fundamentales.

Uno de estos puntos se refiere al diseño de modelos integrales de enseñanza y señala como indispensable para mejorar la calidad de la educación, abatir el rezago y las deficiencias de la enseñanza tradicional en todos sus niveles.

Para ello, será necesario reforzar la labor docente con más y mejores apoyos didácticos, actualizar las técnicas y los procedimientos de estudio, acrecentar el número de espacios educativos y optimizar los recursos destinados a este precepto constitucional.

El Colegio de Bachilleres de Tabasco fue creado por decreto Gubernamental el 19 de junio de 1976 y participa en este renglón como una institución que genera en sus estudiantes el desarrollo de su primera síntesis personal y social que les permite su acceso a la educación superior y su posible incorporación al trabajo productivo.

En el presente semestre 94-A cuenta con 36 planteles oficiales, 1 Centro de Enseñanza Abierta (CEA) y 1 Centro de Recuperación y Acreditación Escolar. Los planteles con edificios propios suman 30 y la población de las 38 unidades educativas superan las 30,000 personas entre alumnos y maestros.

Las bibliotecas son parte integral de cada plantel, han surgido con la creación de cada uno de estos, pero su desarrollo se vio rebasado por su crecimiento poblacional y por las nuevas tendencias de los programas educativos.

Durante los últimos 4 semestres, la Dirección General del Colegio de Bachilleres de Tabasco ha desarrollado intensas actividades para que cada plantel cuente con servicios bibliotecarios eficientes que coadyuven en la preparación de mas y mejores estudiantes.

De la misma manera, la participación de los alumnos, maestros, padres de familia y directores ha sido sustantiva para el beneficio de cada plantel.

DIAGNOSTICO:

En abril de 1992 se realizó un diagnostico para conocer las necesidades más prioritarias de las bibliotecas. El panorama general era preocupante:

Bibliotecas sostenidas en una indiferencia tradicional y personal demostivado por la falta de capacitación técnica.

Pocos directores estaban conscientes de la importancia que estos espacios revisten dentro de los esquemas educativos.

Los resultados del diagnostico se presentan brevemente en 6 aspectos generales:

1. EDIFICIOS:

De los 38 planteles que conformaban el Colegio de Bachilleres de Tabasco, solo 27 contaban con edificio propio y 24 de ellos contaban con un espacio destinado a la biblioteca.

Los locales que ocupaban esta bibliotecas fueron diseñadas para salones de clases, por lo que su condición original resultaba poco funcional e inapropiados para el servicio bibliotecario.

Algunas bibliotecas compartían su espacio con otras áreas educativas, tales como: laboratorio, taller de computación, salón de dibujo, etc., y las colecciones bibliográficas quedaban expuestas al saqueo y al constante deterioro.

Las condiciones ambientales de las bibliotecas eran irregulares en cuanto a ventilación, iluminación y decoración en general, resultando poco atractivas para los alumnos.

2. MOBILIARIO:

Los anaqueles de las bibliotecas no eran los más adecuados, resultaban insuficientes y carentes de estabilidad y soportes para los libros. Eran pocas las bibliotecas con capacidad para 20 usuarios y en algunos casos las mesas de trabajo eran suplidas por escritorios maltratados y las sillas por pupitres o bancas con paleta.

Algunos de los mostradores solo funcionaban como resguardo de los acervos y el personal no contaba con un escritorio o al menos una mesa de trabajo.

3. COLECCIONES:

Las bibliotecas tuvieron un crecimiento lento y desequilibrado. De manera general no contaban con muchos títulos de la bibliografía básica para los programas educativos, los libros de mayor demanda presentaban un marcado deterioro o mutilaciones significativas. La colección de consulta era muy pobre y en algunos casos solo la componían una enciclopedia o un diccionario general.

Los planteles del Colegio de Bachilleres de Tabasco se han ido creando paulatinamente y hasta 1992, sus bibliotecas solo contaban con 72,000 libros.

4. ORGANIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA:

Ninguna biblioteca contaba con una organización de sus colecciones, el intento del personal por catalogar y clasificar los libros, produjo fichas de autor, título y número de adquisición, carentes de todo registro técnico.

La colección de los libros en los anaqueles carecía de una secuencia lógica, por lo que muchos libros nunca fueron utilizados.

5. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:

El servicio que ofrecían las bibliotecas era el préstamo interno; el préstamo a domicilio en algunos planteles, era una alternativa para tratar de resolver la falta de espacio en la

biblioteca o no de daba por los pocos ejemplares de cada título, o por la inseguridad de los tramites.

La falta de un fichero publico obligaba a los alumnos a consultar el titulo mas conocido o a utilizar el que les ofrecía el bibliotecario como el “libro mas adecuado”.

6. PERSONAL:

El personal que atendía las bibliotecas presentaba cierta inseguridad en sus funciones, la capacitación que habían recibido era mínima. Muchos de ellos realizaban periódicamente otras funciones de carácter administrativo que los obligaba a mantener cerradas las bibliotecas.

La escolaridad del personal era favorable: 9 % con estudios universitarios, 72 % con bachillerato o equivalente y 19 % con secundaria.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

EDIFICIOS:

¿Qué dimensiones y otras características físicas debe tener una biblioteca de nivel medio superior?.

No existe en el Colegio de Bachilleres de Tabasco, ningún local exprofesamente planeado para biblioteca. Estas se han establecido en salones de clases reacondicionado para ofrecer el servicio bibliotecario.

El modelo arquitectónico de un salón de clases tiene un área promedio de 75 m2., lo cual permite destinar 50 m2. para los usuarios y 25 m2. para el acervo y área de trabajo del bibliotecario.

Actualmente las bibliotecas cuentan con un espacio exclusivo para ofrecer los servicios y gozan de seguridad, limpieza y buena ventilación; 5 de ellas tiene aire acondicionado que resulta un poderoso atractivo para los usuarios.

MOBILIARIO:

Con la idea de cambiar la imagen general de las bibliotecas, de facilitar el almacenamiento y el cuidado de los libros y de garantizar la permanencia de los usuarios, poco a poco se han ido equipando con el mobiliario apropiado.

25 bibliotecas ya cuentan con ficheros de 5 cajones cada uno; 7 de ellas tiene estantería para biblioteca, guarda objetos, exhibidores, mesas y sillas confortables, así como con un escritorio y una máquina de escribir para el bibliotecario.

La meta para este año contempla el equipamiento de otras 8 bibliotecas y la instalación de una computadora en 10 de las mas grandes.

COLECCIONES:

El acervo de las bibliotecas esta determinado por una bibliografía básica señalada en el programa de cada asignatura y por los temas actuales de la cultura local, nacional y general que fomenten el habito a la lectura.

El total de volúmenes se incremento en un 30.5 % en los últimos 4 semestres, es decir, de 72,000 volúmenes que habían en 1992, hoy existen 94,000 volúmenes en todo el sistema. La meta de la Dirección General es la de alcanzar 100,000 volúmenes al finalizar este año.

Es importante señalar que las mas recientes adquisiciones se apegan estrictamente a las bibliografías que surgieron de los nuevos programas educativos y que se ha conformado también una bibliografía local que no existía en nuestras bibliotecas.

PERSONAL:

Las bibliotecas del Colegio de Bachilleres de Tabasco han experimentado un buen desarrollo en los últimos dos años.

El personal que opera los servicios bibliotecario ha recibido 5 talleres de capacitación y asesoría técnica permanente. La experiencia acumulada en sus actividades, así como la escolaridad y el deseo de superación, han favorecido un sentido de permanencia en el trabajo.

Se han realizado 3 reuniones de trabajo para analizar la problemática y valorar los resultados alcanzados hasta ahora. La supervisión del trabajo realizado y la comunicación con el departamento de bibliotecas es permanente y algo muy importante: hoy los "bibliotecarios" del colegio, son considerados como un fuerte apoyo para el mejoramiento académico de cada plantel y se les toma en cuenta para ciertos eventos de relevancia.

Servicios bibliotecarios:

El factor mas importante en nuestras bibliotecas lo constituyen los servicios que ofrecen.

Fue prioridad de nuestros programas de trabajo, uniformar los servicios bibliotecarios básicos.

El préstamo interno es muy favorecido en los minutos de receso que tienen los alumnos entre clase y clase; el préstamo a domicilio se ofrece en todas las bibliotecas; el préstamo de reserva es nocturno y en fin de semana.

Se ofrece el servicio de visita guiada a los estudiantes de nuevo ingreso y a los grupos que llevan las materias de "Taller de Lectura y Redacción" y "Métodos de Investigación".

Las nuevas adquisiciones se dan a conocer en listados que se colocan en las puertas de cada salón y en la sala de profesores.

El servicio de consulta empieza a cobrar importancia, especialmente en las bibliotecas que ya cuentan con el proceso técnico de sus colecciones.

ORGANIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA:

El acervo documental de nuestras bibliotecas esta conformado básicamente por libros cuyo registro y organización se realiza en forma centralizada utilizando el sistema "Logicat".

Hemos conformado una base de datos que reúne 7,000 registros. Se han organizado 10 bibliotecas en un 100 % y se trabaja actualmente con otras 5 que ya recibieron el 80 % de sus etiquetas aproximadamente. Nuestros registros se basan en el modelo que maneja el Colegio de Bachilleres Metropolitano.

Para el proceso de clasificación y asignación de temas, nos hemos apoyado en las fichas del catálogo público de la biblioteca central "José María Pino Suarez", considerando las adecuaciones necesarias.

Cada una de las bibliotecas terminadas cuenta con su respectiva base de datos parcial, de la que se han generado etiquetas, fichas y listados.

Buscando siempre un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, hemos hecho algunas adaptaciones del sistema "Logicat", por ejemplo: imprimir tres etiquetas al paso que agiliza la impresión.

El formato de las fichas fue diseñado con dos fichas al paso y con el logotipo del colegio en la esquina superior de la derecha la impresión la realizamos pasando dos veces las fichas en la impresora, utilizando un programa que nos permite fijar las columnas de la segunda impresión.

También hemos logrado imprimir los inventarios de cada plantel en forma alfabética, ya sea por autor o por título.

En la conformación de la base de datos general, hemos contado con la participación de los bibliotecarios quienes han codificado los títulos que de sus respectivos acervos.

CONCLUSIONES:

El bachillerato constituye el enlace entre la educación media y la educación superior.

Los nuevos programas educativos ofrecen a cada estudiante la formación integral que le permite desarrollar sus habilidades para adquirir información y conocimientos básicos en todas las materias de su currículo.

Los espacios que conforman cada plantel del Colegio de Bachilleres de Tabasco, no solo deben ser físicos, sino que deben trascender en la vida social, cultural y política de sus estudiantes; por lo tanto deben ser espacios integrales en donde el aula, en laboratorio y la biblioteca conjuguen la enseñanza a través de la cátedra, el experimento y la investigación.

Las bibliotecas de nuestra institución han cobrado la importancia necesaria en los esquemas administrativos y seguramente los resultados estarán garantizados en la medida en que tengamos más y mejor alumnos, maestros mejor informados y más aun; buscando siempre la actualización de sus conocimientos a través de sus bibliotecas.

Finalmente, deseo agradecer a los colegas bibliotecarios las sugerencias para desarrollar nuestro trabajo.

EXPECTATIVAS Y PROBLEMÁTICAS PARA CREAR UNA BASE DE DATOS DE TEXTO COMPLETO CON INDIZACIÓN AUTOMATIZADA

Act. Charlotte Bronsoiler

CUIB - UNAM
SISTEMAS LÓGICOS, S.A. DE C.V.

Una aplicación de automatización que siempre ha estado presente en la mente de los bibliotecarios es la de que crear bases de datos; aparentemente este proceso requería de macroequipos, tanto de cómputo como de recursos humanos para producirlos y explorarlos, sin embargo existe una tendencia en la que, tecnología y datos han emigrado de macrocomputadoras hasta microcomputadoras en discos compactos con bases de datos de texto completo.

La UNAM y la Universidad de Colima, entre otros, generaron bancos de datos catalográficos, bibliográficos y de texto completo e imagen en CD-ROM, compilados y analizados por diferentes instituciones sobre trabajos escritos y publicados en revistas mexicanas y latinoamericanas que abordan temas de interés nacional o regional, con enfoques diferentes a los países anglo-sajones, los cuales, en su gran mayoría no están registrados en los bancos de datos internacionales y frecuentemente no son revisados, leídos ni aprovechados por sus colegas.

Crear una base de datos bibliográfica no es una labor sencilla, ni siquiera con la ayuda de las computadoras; por ejemplo, en el CUIB se creó la base de datos INFOBILA con las referencias de trabajos relacionados con la bibliotecología publicados en español o por autores latinoamericanos. Este ha sido un esfuerzo de aproximadamente 9 años, con personal profesional especialmente asignado para recopilar, analizar y registrar las revistas en la computadora con el sistema LogiCat; en el transcurso de este tiempo se ha logrado 5,600 referencias bibliográficas con los documentos fuente en su formato regular.

Este proyecto ha requerido de importantes recursos económicos para lograrlo pero en general, la mayor inversión en estos proyectos son los recursos humanos y el tiempo que se requiere para el análisis bibliográfico de los documentos.

Sin embargo, el incremento en la capacidad de proceso, almacenaje y memoria de las computadoras, así como las facilidades que ofrecen los equipos periféricos para leer, almacenar y reproducir información y el potencial del software, nos abren grandes expectativas en el campo de la información.

En el CUIB, nos hemos abocado a realizar una investigación aprovechando la base de datos INFOBILA como un laboratorio para convertirla en una base de datos de texto completo con indización automatizada.

Si bien es cierto que los bancos de datos de texto completo ya se encuentran disponibles desde hace tiempo, “el reto de los 90’ es convertir los documentos de imagen en información” (12,279) y lograr indizarlos por máquina, recordemos que hasta hace poco tiempo “la información contenida en los documentos imágenes digitalizadas era inaccesible para ser reconocida por la computadora.....”(12,279) y cuando hablábamos de indización por computadora, en general, nos referimos a procesar los elementos catalográficos que se registraban en las bases de datos bibliográficas.

El reto es usar los datos de los registros catalográficos de los documentos para seleccionar una muestra confiable de documentos que se conviertan a IMAGEN y a TEXTO, probar los diferentes programas disponibles en el mercado, y/o desarrollar uno, para indizar y recuperar información en forma automatizada, es decir, sin la intervención de profesionales en bibliotecología y analizar los resultados comparando la eficiencia de la indización automatizada contra la manual, para evaluar si es una opción viable para bases de datos bibliográficas.

Lo ideal sería conformar un “SISTEMA EXPERTO” en el que captando el conocimiento básico y estableciendo las reglas con que debe ser aplicado, tenga la capacidad de “leer” un documento, no importa si este fue creado por computadora o si fue impreso hace 200 años, conservando la imagen intacta, respetando los textos, la distribución gráfica, las fotografías, las tablas, etc. y que al mismo tiempo “entienda” de que se trata y quién lo escribió; que una vez analizado, el sistema lo almacene y lo índice de tal forma que pueda ser buscado, localizado, duplicado y compartido por cientos de personas y que además se mantenga en el menor espacio posible. “Que sea eficiente, fácil de aprender, de usar y de administrar, porque de otra manera puede parecer más una barrera que una herramienta útil” (13,199).

Encontrar este programa o sistema es un problema muy serio; en los últimos meses, revistas especializadas como BYTE Y ELECTORIC LIBRARY entre otras, analizan las diferentes alternativas, ventajas y desventajas de los softwares comerciales para el manejo de documentos, y la conclusión a la que se llega es que no existe una solución que se ajuste a todos los problemas, y no tiene probabilidades de existir porque cada organización tiene diferentes necesidades y procesos para realizar el trabajo. “(20,95). Otro inconveniente es que los “sistemas expertos” requieren de un mundo estable y un dominio con fronteras perfectamente definidas: Sin embargo, la realidad es que el conocimiento no está estructurado, las reglas son dependientes, porque es un proceso social que se distribuye entre los seres humanos y tiene poco respeto por fronteras artificiales.

A mi personalmente, al igual que a cualquier estudioso del área, me parece que simplemente “leer una pequeña parte de la literatura me ha hecho sentir que experimentar en la recuperación de la información es como una ‘Avant Garde Opera’; está llena de diferentes, aparentemente desconectados y frecuentemente dolorosos sonidos, (9,VIII) Sin embargo, reconozco que el uso de las computadoras nos da cada vez mas y mejores posibilidades para finalmente lograr nuestro objetivo como bibliotecarios.

La inquietud de este trabajo es analizar y exponer las ventajas y limitaciones de las técnicas, equipos y programas disponibles en el mercado así como la posibilidad de integrarlos para conformar el “sistema ideal” para crear una base de datos bibliográfica con técnicas de indización y/o búsqueda, sin o con el mínimo análisis bibliográfico profesional.

La primera pregunta que nos planteamos es ¿qué características debe tener una base de datos exitosa?

Una base de datos bibliográfica “se juzga exitosa cuando permite a los usuarios localizar los documentos que necesita sin revisar muchos de los que no necesita” (13,116); esto implica considerar:

- Cobertura
- Relevancia
- Oportunidad
- Predictibilidad
- Precisión
- Recuperación

Evaluar los primeros cuatro puntos dependen, igual que en una “biblioteca tradicional”: de “seleccionar el material bibliográfico en función de las necesidades de los usuarios” (16,3); de otra forma en la base de datos existirán documentos inútiles a la población que la usa, lo cual provoca baja precisión y relevancia de los documentos localizados.

En una base de datos de texto completo, lo ideal es que todos los documentos seleccionados se generaran con la computadora.

La realidad es que la edición electrónica es aún un campo nuevo, que contempla desde documentos internos (papers) elaborados en procesadores de texto, documentos en papel que se convierten en imágenes digitalizadas y/o en caracteres; de documentos creados y explotados por manejadores de hipertexto como son

originales de artículos de revistas y libros que posteriormente son publicados en papel y/o que se ponen a disposición de los usuarios en una computadora vía un banco de datos de texto o en discos compactos con un software integrado para su consulta.

Existen productos creados para multimedia que contienen texto, gráficos, animación, audio y vídeo, hay también los de hipermedia que contienen todas las características de la multimedia mas el manejo de los hipertextos y su explotación integrada.

Partiendo de esta base, la pregunta es: ¿como podemos manejar tantas tecnologías simultáneamente si cada documento se genera en forma diferente, y que hasta el día de hoy no existe ninguna compatibilidad entre ellos?... la respuesta es que todavía no es factible.

Simplemente la edición electrónica de libros y artículos, se ha complicado ya que ahora su fin no solo es “imprimir” un documento, sino lograr identificar que contiene para usarlo en aplicaciones disímboles, en diferentes ambientes computacionales, para lograr manipularla, accesarla y procesarla.

Además actualmente la mayor parte de los documentos registrados en una base de datos bibliográfica, están en forma pre- impreso, por lo que para integrarlos en una base de datos de texto completo, “deben ser convertidos en imágenes y/o en texto digitalizados, para después almacenarlos, indizarlos y recuperarlos en la pantalla de una computadora, “ (15,273)

En la mayor parte de sistemas de texto completo, las imágenes de un documento se capturan con un scanner, y simultáneamente en una actividad controlada, alguien lee el documento, asigna los descriptores para indizarlo por palabras clave, el título, el autor, etc.; Se almacenan en un disco, magnético o compacto y se pone a disposición de los usuarios.

Con la tecnología de reconocimiento óptico de caracteres, OCR (Optical Character Recognition), se convierte la imagen de un documento en un archivo de texto en ASCII. Estos programas son capaces de reconocer diversos tipos gráficos y puntajes, así se optimizan los resultados con la ayuda de diccionarios definidos por los usuarios y se indican las excepciones.

La ventaja de los archivos en ASCII es que usan menos del 2 % del espacio que ocupa una imagen, sin embargo, los programas de OCR no convierten el 100 % de caracteres; además, en general no conservan el formato tipográfico; entre más columnas, dibujos, fotografías, tablas, letras gariboleadas, etc. es mayor el error, y se incrementa por la mala calidad de un original o de una fotocopia; Por lo tanto, la mayor parte de los documentos convertidos no son útiles para el usuario final dado que resultan totalmente ilegibles.

La conclusión es que en un banco de datos bibliográfico de texto completo, la única opción, hasta el momento, es almacenar las imágenes de los documentos y usar archivos en ASCII con fines de recuperación.

Un elemento básico al evaluar una base de datos bibliográficas, es la oportunidad, misma que depende en parte de los procesos de selección y sobre todo de la rapidez con la que se indizan los documentos. El proceso de indización y clasificación realizado por seres humanos es lento y en ocasiones propicia que la información plasmada en un documento pierda oportunidad.

La recuperación y la precisión dependen en parte de la capacidad y de las expectativas de la persona que realiza la búsqueda, dado que los documentos que son importantes para una persona, no lo son para otra, incluso la relevancia de algunos documentos cambia como resultado de otros que están o no registrados en la base de datos, sin embargo es innegable que básicamente depende de la calidad de la indización y la pregunta sería:

Dada la importancia que tiene la indización, ¿Seguimos usando las técnicas tradicionales, donde el profesional asigna los descriptores y/o elabora el resumen del documento o nos lanzamos a la gran aventura de indizar automáticamente los documentos ya que tenemos la posibilidad de extraer las palabras contenidas en la imagen?

Algunos investigadores defienden el punto de que los documentos deben ser procesados por seres humanos, ya que son los únicos que tienen la capacidad de entender en el sentido más amplio de la palabra; Esta indización es la que se usa en la mayor parte de las bases de datos, incluso, en algunos programas cuando se habla de indización automática o búsqueda en texto libre, se refieren a buscar palabras contenidas en el título, en los encabezamientos de materia o palabras claves y/o en el resumen, procesos realizados por profesionales.

Con la ayuda de la computadora, la indización hecha por profesionales, se vuelve mas eficiente; ya que les permite buscar por cualquier palabra contenida en los descriptores, así como la aprovechar búsqueda ponderada, la post-coordinación y el uso de los operadores booleanos.

Los autores que defienden la indización automatizada argumentan ahorro en el tiempo que se consume y cuestionan también la precisión con los que una persona asigna los descriptores, aseveran que depende varios factores (13), a saber:

- De la percepción del indizador y del usuario: frecuentemente, se llega al extremo en que dos o más personas no están de acuerdo de sobre que trata una publicación y los descriptores que aplican.

- De los intereses de la comunidad: entre más especializada, es más exigente.

- De la moda: las palabras clave que asignó el indizador probablemente no serán las mismas que se usarán en el futuro por alguien para encontrar el mismo documento.

- Del lenguaje que se utiliza: El lenguaje controlado provee más efectividad para agrupar el material que el lenguaje natural, sin embargo el lenguaje natural refleja más rápido los cambios en la tecnología y permite recuperar registros que no hubiera sido posible recuperar con lenguaje controlado.

Por todas estas razones, siempre ha existido la inquietud de desarrollar la opción de usar computadoras para indizar el material bibliográfico y se incrementa con la posibilidad de manejar directamente el texto del documento sin la necesidad de digitalizarlo. En la academia y en el mercado, se desarrollan diversas técnicas para indizar los documentos, basadas en teorías del manejo del lenguaje natural, del lenguaje controlado y/o de mezclas de ambos.

Algunos programas utilizan TODAS las palabras del texto, se usa lenguaje natural el algoritmo es el más sencillo sin embargo cuando “la indización se hace en forma exhaustiva, la recuperación es alta pero con baja precisión” (13,22).

Para optimizar el tiempo de proceso y el espacio en disco, la mayor parte de los programas usan una lista de palabras “ruido” que se deben eliminar (stop list), pero persiste el problema de cómo estar seguro de que todos los términos correctos se seleccionaron y que los no necesarios se eliminaron.

Otra opción es ponderar las palabras de los elementos que normalmente usan los profesionales al indizar los materiales:

- El título
- El resumen
- Lista de contenido (índice)
- Introducción
- Frases con las que se abren capítulos y párrafos
- Conclusiones
- Ilustraciones y gráficos

El problema estriba en identificarlos; por ello y previendo el futuro, en un intento para lograr normalizar los documentos electrónicos, se ha creado la norma ISO-8879, conocida como “SMGL” (standard Generalized Markup Languages) para definir un lenguaje amplio y etiquetado, que de alguna forma nos recuerda a los formatos bibliográficos como el MARC o el ISO 2709; Actualmente, son un mínimo de documentos en los que se tiene esta posibilidad.

Existen algoritmos más sofisticados para seleccionar los términos en el texto, basados en el manejo del lenguaje natural; desde 1949 en los estudios de

George Zipf publicados en el libro “Desarrollo humano y la ley del mínimo esfuerzo”, se afirma que el lenguaje es gobernado por la ley del menor esfuerzo, que las palabras que se usan son mínimas comparadas con las asentadas en un diccionario, y un muy reducido número de palabras cubren la mayor parte de la información.

Si las palabras usadas en un texto se acomodan por frecuencia, se mantiene una constante entre el rango de la palabra y la frecuencia; las más usadas se aproximan al 1.

En estudios de W. Goffman se encontró que las palabras más usadas son palabras funcionales y las menos usadas presentan riqueza del lenguaje del autor o errores tipográficos.

Los algoritmos de indización automatizada tienden a combinar estas dos teorías y además utilizan listas de palabras no útiles, eliminan tiempos y modos de las palabras, hacen comparaciones con frases, tesauros y tablas de sinónimos, agrupan los documentos del mismo tema y/o marcados como notas bibliográficas (CLUSTERING), entre otros.

Generalmente los algoritmos de indización se complementan con las técnicas de búsqueda que ofrece cada programa.

- Búsquedas booleanas (Y,O y NO)
- Seleccionar sobre elementos específicos del documento.
- Definir la proximidad por número de palabras, o establecerla a nivel frase, párrafo u hoja.
- Usar búsqueda fonética, “wild card”, truncación y “fuzzy searches”; técnicas que, entre paréntesis, deben ser usadas con cuidado pues pueden encontrar palabras en gran cantidad de documentos y generar ruido.

Para controlar la información textual existen tres estrategias básicas:

- Archivos Indexados

Son programas que construyen archivos de índices ordenados y contienen apuntadores al archivo original, el cual queda intacto; son útiles cuando la información entra en desorden y cambia frecuentemente, como memos, cartas, reportes, etc.

Construir índices requiere de tiempo y de espacio en el disco; el tamaño del índice depende de la complejidad de las búsquedas que soporta. En ocasiones puede llegar a ser más que el que ocupan los documentos fuente.

En general los programas tratan de optimizar uso del espacio en discos y la mayoría eliminan las palabras funcionales. lo cual ahorra el 30 % del espacio.

- Búsquedas directas:

Estas búsquedas vacían todo el archivo en estructuras de almacenamiento, llamados bibliotecas de texto, que son útiles para información estática; aceptan texto en forma libre pero son mas eficientes cuando el texto está estructurado.

- Un híbrido entre los primeros y los segundos.

Tiene la ventaja de la libertad sobre la estructura y la presentación de los datos. Una sola base de datos puede tener información estructurada y desestructurada.

Existen en el mercado gran cantidad de productos desde una programa para manejar archivos en un equipo monousuario (alrededor de 100 dólares) en un solo directorio hasta Sistemas Manejadores de Documentos en ambiente de RED que pueden costar mas de \$250,000.

En la revista Byte, de Junio 92 se analizaron algunos softwares con una muestra de artículos de Byte y seleccionaron como los más eficientes ZyIndex o ISys en los paquetes que construyen índices, Folio ViWs para hacer texto de bibliotecas y askSam para las bases de datos de texto completo.

Existe un nuevo producto en la familia de ZyIndex llamada Zy-Image se establecen automáticamente las ligas entre los documentos imagen y los ASCII.

Hay que hace notar que ellos trabajaron con archivos de artículos que elaboraron directamente en la computadora con procesadores de texto, y no con archivos leídos por un SCANNER.

Todos estos softwares organizan gran cantidad de datos textuales y proveen un mecanismo para encontrar información que se necesita. Para computadoras monousuarios o redes, estos programas son imprescindibles. Lo que a nosotros nos preocupa es que funcionen con más de 10,000 o 300,000 documentos leídos por un SCANNER.

Desde el punto de vista operativo un aspecto muy importante a considerar es la facilidad en la implementación y uso de los programas, la documentación que proveen y el apoyo técnico que brindan.

Además de los programas para el manejo de datos es importante establecer como y en donde se almacena la información en la computadora.

En una base de datos de texto completo, que como hemos visto hasta aquí, necesitamos almacenar los documentos en imagen, los documentos en texto ASCII, la referencia bibliográfica y los índices para manejar la información.

Si no pensamos en usar una macrocomputadora con capacidad de disco medida en GIGABYTES, la tecnología CD es una opción tentadora. hace apenas 8 años la revista BYTE publicó el CD-ROM en su portada y afirmó que se reinventaría la edición, entonces un sistema de CD-ROM costaba de 9,000 a 18,000 dólares. Ahora esta tecnología se ha hecho más común, rápida y económica.

Actualmente, existen quemadores de disco compactos de escritorio, donde ya no es necesario hacer grandes tirajes de discos para que sean rentables; Algunas firmas ofrecen paquetes que por 4,000 dólares se pueden almacenar 650 MB; consta de CD-ROM y el software para grabar, es decir el precio para quemar su propio CD-ROM ha bajado en miles de dólares.

Si se opta por este tipo de almacenamiento, el software seleccionado debe tener ciertas características para minimizar los accesos al disco.

Si no se piensa en discos CD-ROM para distribuir, sino únicamente crear las bases de datos en nuestra máquina, o almacenar datos hasta que se decide pasar al CD, hay disponibilidad en el mercado de unidades de almacenamiento reescribible que ofrece mejores costos por megabyte que los discos magnéticos; hace un año la capacidad de estos discos era de 1.3 gigabytes y ahora es de 2.6 .

Los discos duros con tecnología digital duplican la capacidad, y esperan que esta se incremente en el futuro cercano.

Además de la capacidad de los discos, hay nuevas tecnologías más confiables para compactar archivos y hacer rendir varias veces un disco duro; aquí también, el porcentaje de computación es menor cuando se aplica a archivos de imagen que cuando son archivos en ASCII.

De todas maneras, en una base de datos bibliográfica, por la cantidad y extensión de los documentos, es importante definir cuáles se deben registrar, o que parte de ellos; por ejemplo de un libro o una tesis ¿se almacena todo o únicamente la portada, la tabla de contenido y la introducción?, definir las políticas de descarte: la vida útil de un documento y el software a usar, a saber:

Si optamos por un software de los que rastrean el texto completo, requerimos de guardar la imagen y el texto ASCII; si optamos por un sistema de índices, se puede almacenar únicamente el texto en imagen o ambos y los índices. Por último si se opta por aplicar algoritmos de indización donde se seleccionan únicamente las palabras, o un subconjunto de ellas, los índices usarán menor espacio, etc., es decir, tenemos que conciliar los intereses bibliotecológicos y los computacionales, para lograr tener la base de datos “ideal”.

Al hablar de una base de datos bibliográfica donde se piensa que se deben tener los documentos fuente, se involucran problemas legales de derechos de autor, de conseguir los documentos fuentes, probablemente desencuadernarlos para lograr leerlos, etc.

Así un proyecto que se sentía sencillo, que aparentemente nos iba a disminuir el trabajo y hacer optimizar la utilización de los recursos, resulta no ser tan sencillo, sin embargo sabemos que viene, y como dice el Mtro. Juan Voutssas, debemos invertir ahora para comprar nuestro futuro.

Esta investigación está en proceso, en esta reunión simplemente quise compartir con ustedes parte de lo que me he encontrado cuando pensé, como muchos otros, que “hacer una base de datos de texto completo con indización automática era sencillísimo con la tecnología que hay disponible en el mercado”, incluso me recuerda una broma que leí en la revista Expansión (,48) en que “alguien dijo una vez que las computadoras son una herramienta tan eficaz que permiten hacer en 10 minutos lo que antes ni siquiera se tenía que hacer”

O B R A S C O N S U L T A D A S

REV.

Computación: Ejecutivos copuadictos -- Expasión - La revista de negocios de México., c1993. -- Vol. XXV, No. 617 p. 48-53

1-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000045)

REV.

Anson. Louisa F. -- Fractal image compression -- BYTE., c1993. -- October p. 195-198

2-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000022)

LIB

Barker, D. -- Tools for Lassoing the Paper Cyclone. -- BYTE., c1992. -- Sept. 92, p. 206-213

3-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000015)

REV.

Bornman, Hester. -- Hypermedia, multimedia and hypertext: definitions and overview. -- The Electronic Library., c1993. -- Vol. 11, No. 4/5 p. 259-268

4-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000038)

REV.

Campbell, David K. -- Optical advances : Whit nev laser, media, and signal processing technologies, magneto-optical storage is primed for capacity growth rates rivaling that of magnetic disks. -- Byte., c1994. -- March p. 107-116

I. Proehl, Kraig

5-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000020)

REV.

Cavallaro, Umberto. -- HIFI: hypertext interface for information: multimedia and relational databases. -- The Electronic Library., c1993. -- April V-11, No. 2 p. 65-89

6-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000026)

LIB

Cleveland, Donald B. -- Introduction to indexing and abstracting. -- 2nd ed. -- Libraries Unlimited, Inc., c1990. -- 329 p. ISBN 0-87287-677-2

I. Cleveland Ana D.

7-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000013)

REV.

E. G. Sievert et al. -- Software for information storage and retrieval tested, evaluated and compared* - Part VI - Various additional programs. -- The Electronic Library., c1993. -- Vol. 11 No. 2 p. 73-89

8-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000035)

LIB

Ellis, David. -- New horizons in information retrieval. -- The library association London., c1990. -- 138 p. ISBN 0-85365-778-5

9-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000011)

REV.

Ga Coté, Raymond. -- Profiles in document managing : Businesses generate billions of pages and tarabytes of data a year; a good DMS can help you keep track of all that information. --

Byte. c 1992. -- September p. 198-204

10-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000017)

REV.

Ga Coté, Raymond. -- Searching for Common Threads : Good text managers

do more than search and retrieve - they bring organization to chaos -- BYTE, c1992. -- Jun. 92, p. 290-305

11-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000030)

REV.

Halfhill, Tom R. -- How safe is data compression -- BYTE, c1994. -- Feb. 94, P. 56-74

12-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000037)

LIB

Lancaster, F. W. -- Indexing and abstracting in theory and practice. -- Cushing-Malloy Inc, Ann Arbor., c1991. -- 328 p. ISBN 0-87845-083-1

13-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000009)

REV.

Lu, Cary. -- Publish It electronically : You know there's more information locked in your documents than you're using, Electronic publishing is your key to opening up and circulating your organizational Know-how. -- Byte., c1993. -- September p. 94-128

14-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000040)

REV.

Merwe, Niel van der -- The integration of document image processing and text retrieval principles -- Sudafrica : The Electronic Library, c1993. -- Vol. 11 No. 4/5 p. 273-278

15-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000036)

Z

711

M67 Morales Campos, Estela. -- El servicio de consulta -- 2a. ed. --

1993 UNAM : Centro Universitario de Investigaciones

Bibliotecológicas, c1993. -- 101 p.

16-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000046)

REV.

Murray . Philip C. -- Documentation Goes Digital -- BYTE,
C1993. -- Sept., p. 121-129

17-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000039)

REV.

Nkhata, Bright W. M. -- CDROM in developing countries: is it a
technologu for the distribution of information? -- The
Electronic Library, c1993. -- Vol. 11, No. 4/5, p. 295-297

18-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000042)

LIB

Salton, Gerard. -- Automatic text processing : The transformation,
analysis, and retrieval of information by computer. --
Addison-wesley publishing company., c1988 . --1530 p. ISBN
0-201-12227-8

19-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000014)

REV.

Thompson, Tom. -- Budget CD Recording : The cost of cutting your own
Cd-Roms has never been this low, but you`ll need a big, fast hard
drive. -- Byte., c1994.-- March p. 145-148

20-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000018)

REV.

Udell, Jon. -- Start The presses -- BYTE, c 1993. -- Feb.
93. p. 116-134

21-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000044)

REV.

Walter, Mark. -- Unlocking Data`s Content -- BYTE, c1993. --
Sept. p. 110-120

22-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000041)

REV.

Wayner, Peter. -- Digital Hard Drives : Older analog read technologies are giving way to DSP-based digital read channels, which let you park more data on your hard disk. -- Byte., c1994. -- March V-19 No. 3 p. 91-96

23-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000021)

REV.

Wright, Haviland. -- SMGL FREES INFORMATION -- BYTE, c1992. -- Jun. 92 p. 279-286

24-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000034)

REV.

Wszola, Stan. -- Fax plus OCR : More than meets the eye : Fax software with integrated OCR turns faxes into editable text: no more bit maps. no more retyping. but the OCR tools need refining. -- : Byte., c1993. -- August p. 130-141

25-- Sistemas Lógicos / LogiCat -- (000016)

REFLEXIONES SOBRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MÉXICO

Lina Escalona Ríos.
Arturo Fernández Romero.

RESUMEN

La Biblioteca Nacional de México fue creada como una dependencia pública federal, con el objetivo de ser una institución nacional y ser la depositaria de todos los materiales publicados en el país; además a nivel internacional al Órgano Bibliográfico Nacional se le asigna la importantísima función de ser la cabeza del sistema bibliotecario nacional, lo que en nuestro caso se ha visto obstaculizado por el hecho de que la Biblioteca se encuentra inmersa en un sistema universitario con autonomía, la que no permite que el estado se inmiscuya en su administración y manejo. Por lo anterior el presente trabajo hace un breve análisis jurídico-histórico sobre la situación de la Biblioteca Nacional.

INTRODUCCIÓN

La inquietud de realizar un trabajo más sobre la Biblioteca Nacional de México, nace de la firme convicción de que en nuestro país hace falta un Órgano Bibliográfico Nacional, que realmente cumpla con las funciones para los que se requiere y que debemos de analizar, conjuntamente bibliotecarios y abogados la situación jurídica de la Biblioteca para llegar a tener alguna alternativa. Por lo anterior el objetivo del presente trabajo es transmitir a los bibliotecarios, algunos aspectos legales sobre los cuales fue creada la Biblioteca, las condiciones en las que fue dada en custodia a la Universidad Nacional Autónoma de México y su situación actual, para finalmente dar dos alternativas de solución, las que ponemos a consideración de todos.

DESARROLLO HISTÓRICO

La Biblioteca Nacional en México, jurídicamente surge el 24 de octubre de 1833 en que D. Valentín Gómez Farías expide el decreto siguiente:

“Art 1. Se establece en la ciudad federal una biblioteca nacional publica.

2. Se destinaran como local de este establecimiento, las piezas que se creyeren necesarias en el extinguido Colegio de Santos.

3. Comenzará a formarse la biblioteca con la librería que fue de dicho colegio, la de la extinguida universidad y las obras que sucesivamente se vayan adquiriendo....

18. El bibliotecario propondrá a la dirección de instrucción pública, el primer día de cada trimestre a aquellos libros y manuscritos cuya adquisición sea de desear, para su previa aprobación...” (1)

Se puede observar que la Biblioteca Nacional nace de una preocupación del movimiento liberal, siendo una institución del gobierno federal y aunque ligada de alguna manera a la Universidad (por su acervo), era ajena a la administración de ella y mas bien surgía cuando la Universidad se cerraba.

Sin embargo la inestabilidad política del País hace que lo anterior no se lleve a cabo, y en 1846 José Mariano Salas expresa que :

“ Nada es más conveniente en un país regido por instituciones liberales, que facilitar y multiplicar los establecimientos en que las clases menos acomodadas de la sociedad puedan adquirir y perfeccionar su instrucción sin gravamen;

Que el pleno conocimiento de los deberes de los ciudadanos, es la garantía mas eficaz para asegurar la libertad y el orden publico;

Que este conocimiento se logra fácilmente por medio de la lectura... que la capital de la República demanda imperiosamente la formación de una biblioteca que haga honor a la cultura de sus habitantes..” (2)

Dado lo anterior, expide un decreto donde establece la Biblioteca Nacional con el acervo del extinto Colegio de Todos los Santos y otras colecciones, así como el establecimiento de dar un ejemplar de las obras y periódicos que se publicasen en el D. F. y sus territorios. En este mismo año Salas expide otro decreto sobre el Derecho de autor en donde menciona que:

“En todos los países civilizados, los trabajos que son obras del talento y de la instrucción, han merecido la protección de los gobiernos...

Para adquirirla depositará 2 ejemplares de su obra en el Ministerio de Instrucción Pública de los cuales uno quedará en el Archivo y el otro se destinará a la Biblioteca Nacional...” (3).

Al igual que el anterior, los sucesos políticos del país no permiten que la Biblioteca salga adelante y es hasta 1856 que Ignacio Comonfort suprime la Universidad de México y ordena que sus bienes se destinen a la formación de la Biblioteca Nacional (4).

Finalmente, el 30 de noviembre de 1867 D. Benito Juárez, ratifica las disposiciones anteriores y asigna al extemplo de San Agustín para que contenga acervo, al cual debería de sumarse los materiales de los antiguos conventos y los de la Biblioteca de la Catedral, bajo los siguientes términos:

Art. 1. La Biblioteca Nacional creada por decreto el 26 de octubre de 1833, 30 de noviembre de 1846 y 12 de septiembre de 1857 se establecerá en la antigua iglesia de San Agustín.

2. Además de los libros destinados para su formación por los decretos referidos, se destinan todos los de los antiguos conventos y los de la biblioteca que fue de catedral.

3. Se establece en el edificio de dicha biblioteca un gabinete de lectura para artesanos, que estará bajo las ordenes del director de la biblioteca, y se abrirá por las noches en los días festivos.

4. El Director de la biblioteca se entenderá para todo lo relativo a ella y al gabinete de lectura, con el Ministerio de Instrucción Pública, bajo cuya exclusiva inspección quedaran ambos establecimientos.

5. El director formará lo mas breve posible, el reglamento de la biblioteca y el del gabinete, y los someterá al Gobierno para su aprobación.

6. Los decretos antes citados se consideraran vigentes solo en lo que no se opongan al presente.

7. La planta de la Biblioteca y del Gabinete de lectura...

10. Se hará efectiva desde hoy la obligación que el artículo 4º. del decreto del 12 de septiembre de 1857 impone a los impresores de la capital.

Por tanto, mando se imprima, publique y circule, para que se le de el debido cumplimiento.

Palacio del Gobierno Nacional en México, a 30 de noviembre de 1867. Benito Juárez.- Al C. Antonio Martínez de Castro, Ministro de Justicia e Instrucción Pública y lo comunico a Ud. para su inteligencia y efectos correspondientes. - Independencia y libertad. México, noviembre 30 de 1867. -Martínez de Castro. (5)

Nuevamente Juárez, mantiene la institución como un dependencia pública federal y entre las funciones de la institución se encuentra el ser la depositaria de la producción nacional. A partir de este momento y de la inauguración de la Biblioteca, el 2 de abril de 1884, estando de Presidente de la República el Gral. Manuel González y como Secretario de Justicia e Instrucción Pública el Lic. Joaquín Baranda; los diversos bibliotecarios que se tuvieron a cargo de la dependencia se esforzaron por que se cumplieran los objetivos por los cuales había sido creada. Sin embargo la Biblioteca sufre al igual que las demás instituciones públicas, los resultados de tantos años de lucha, el presupuesto es poco y la

estabilidad también, así como el interés de políticos y gentes del gobierno. Prueba de lo anterior es lo poco que perduró el Instituto Bibliográfico Mexicano creado como una dependencia de la Biblioteca Nacional para apoyarla en la elaboración de la bibliografía del país; nace en 1899 y desaparece en 1902, entre otras cosas por falta de presupuesto.

CUSTODIA DE LA UNAM

Sin embargo nuestros bibliotecarios hacen su mejor esfuerzo, hasta 1929 en que el Gobierno concede la Autonomía a la Universidad Nacional y con ella la Secretaría de Educación Pública da a la Universidad, en CUSTODIA, nuestra BIBLIOTECA NACIONAL. Con ello se pretendía dar a la institución la estabilidad que requería para poder desarrollarse, sin embargo lo que en principio se pensó que era una ventaja, con el tiempo se fue convirtiendo en nada.

Analicemos lo anterior: La Secretaría de Educación Pública da a la UNAM, en CUSTODIA, La Biblioteca Nacional y ésta a su vez la toma pero como parte de ella, así lo asume en el artículo 4º de la Ley Orgánica de 1929 de la Universidad en la que se considera que dicha Institución esta integrada por diversos organismos, escuelas, facultades e institutos, entre estos últimos la Biblioteca Nacional (6); en dicho artículo no se menciona en calidad de que, esta la biblioteca por lo que se da por hecho que es parte de ella.

Pero ¿en que afecta la Autonomía universitaria a la biblioteca nacional?, ¿porque, algunos bibliotecarios, consideramos que no es lo adecuado que se encuentre en este recinto universitario?. Empecemos por saber cual es el objetivo y cuales son las funciones de la Biblioteca Nacional. En los lineamientos de la UNESCO (7), se establece que el Órgano Bibliográfico Nacional es “la unidad establecida dentro del sistema bibliotecario de un país cuya responsabilidad es la de:

- 1) Preparar el registro autorizado y completo de cada nueva publicación editada en el país y hacer ese registro de acuerdo con normas bibliográficas aceptadas internacionalmente.
- 2) Publicar los registros con la mayor rapidez posible, en una “bibliografía nacional” que aparezca regularmente. Como funciones adicionales establece que dicho órgano debe :
 - a) Hacerse cargo del depósito legal.
 - b) Mantener los catálogos de autoridad.
 - c) Hacerse cargo del ISBN y del ISSN, si otras instituciones no lo han hecho.
 - d) Ser la base del sistema bibliotecario nacional.
 - e) Elaborar las bibliografías retrospectivas.

Estas funciones entre otras, necesitan tener como base una infraestructura que le permita:

- “a) Tener acceso fácil y rápido a las publicaciones nacionales.
- b) Disponer de personal profesional calificado que prepare los registros bibliográficos; que conozca idiomas extranjeros, que tenga la experiencia y habilidad necesarias para servir a la

comunidad bibliotecaria nacional, colaborar con ella, y comunicarse con la comunidad bibliotecaria internacional.

c) Disponer de suficientes recursos financieros y administrativos para publicar la bibliografía nacional en forma impresa o en cualquier otra forma.

d) Contar con el marco legal que el permita realizar sus funciones*. (8)

Este marco legal es el que se encuentra inmerso en la Autonomía universitaria, por lo que el Gobierno no puede exigir ni legislar sobre el funcionamiento de la biblioteca. Si en 1929, en la ley orgánica la contempla entre sus instituciones y no en el inciso II de los considerandos de la misma ley, en donde se mencionan las galerías, el Museo de Arte y otras instituciones que quedan en custodia a la Universidad; en 1967 la Universidad “reafirma” su “posesión” creando el Instituto de Investigaciones Bibliográficas, teniendo como dependencias a la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales y dependiendo a su vez de la Coordinación de Humanidades (véase el organigrama anexo). Las funciones que se le encomendaron a la Biblioteca Nacional son las siguientes:

- Planificar y programar las actividades de la biblioteca.

- Conservar y preservar el patrimonio bibliográfico representado por las diversas colecciones nacionales y extranjeras.

- Constituir el acervo bibliográfico nacional a base del depósito legal, compra, canje y adquisiciones.

- Proporcionar a los investigadores y público en general para su consulta, las obras que se le soliciten, tanto de las de su propiedad como las que existan en otras bibliotecas a través del préstamo interbibliotecario;

- Facilitar información y consulta bibliográfico y bibliotecaria tanto al público asistente como a las instituciones de cultura que se lo requieran.

- Realizar investigaciones bibliográficas y bibliotecarias tanto de su acervo como de otros nacionales y extranjeros, a través de sus órganos especializados.

- Publicar el resultado de sus investigaciones y difundir los frutos de su trabajo mediante sus publicaciones regulares.

- Preparar al personal técnico y de investigación de acuerdo con sus necesidades.

- Facilitar el acceso a la alta cultura a todo el público a través del préstamo de su acervo bibliográfico, de transmisiones audiovisuales y por medio del sistema Braille.

- Colaborar con la UNAM en su misión de formación y difusión cultural, así como con otras instituciones nacionales y extranjeras.

- Divulgar la riqueza bibliográfico que conserva mediante la formulación de guías, catálogos, exposiciones, visitas guiadas, conferencias y otros medios.

- Registrar y controlar los tramites administrativos del personal que colabora en esta dependencia.

- Informar sistemáticamente de sus actividades a las autoridades superiores de la UNAM. “ (9)

Algunas de estas funciones corresponden a la UNAM y otras no se han podido realizar por ser la universidad una institución autónoma; aunado el problema legal esta el problema administrativo ya que el personal que labora en la Biblioteca es personal Administrativo, Académico o de Confianza pagado por la UNAM, sindicalizado y normado por los contratos colectivos de la Universidad, por tanto los problemas de asamblea, días de quincena (se otorgan dos horas para ir al banco), huelgas, paros y otros, afectan de igual manera a la Biblioteca.

Pero, volvamos a la cuestión legal. Roberto Gordillo en las Jornadas de 1983 señala con acierto que “la propia autonomía de la Universidad Nacional impide que el Congreso legisle sobre lo que Debería llevar a cabo la Biblioteca Nacional que de ella depende. En igual desventaja están las asociaciones de bibliotecarios y el Colegio Nacional de Bibliotecarios; y sin embargo, ante los ojos y necesidades internacionales, resulta muy difícil explicar el porque de la ineficiencia con que se percibe su funcionamiento ante las funciones básicas que normalmente le corresponden. Por más que nuestra Universidad Nacional tenga por la conservación y difusión de la cultura, como que queda fuera de su alcance comprender y sostener regularmente el cumplimiento de unas funciones que aparentemente, no son de su incumbencia.” (10)

Por otra parte la comunicación que debería haber entre la Biblioteca Nacional y la oficina de Derecho de Autor, es casi inexistente sin contar que las editoriales cumplen en grado mínimo, y la ley de depósito legal tiene mayor incumplimiento. (11) Lo anterior, lo podemos señalar aún en nuestros días, con menor intensidad pero con la misma importancia.

Efectivamente, la autonomía universitaria impide que el Congreso legisle sobre sus funciones, pero no impide que recordemos que la Biblioteca Nacional esta en custodia y que dicha custodia la dio la Secretaría de Educación Pública, por lo tanto y analizando la situación descrita, el camino a seguir es el entablar una demanda ante los tribunales competentes para que la SEP pida la devolución de la Biblioteca Nacional y por ende el retiro de la custodia a la UNAM, argumentando toda la problemática planteada y el incumplimiento de lo establecido en 1929. En esta petición se le haría saber a la Universidad, que el derecho de tener a cargo la Biblioteca Nacional es de la SEP, además de hacer notar en la legislación universitaria no establece, el tener a cargo la Biblioteca Nacional del país, por lo que la autoridad judicial respectiva emitirá el fallo relativo a que la SEP tiene el mejor derecho sobre la Biblioteca Nacional, independientemente de que después se legisle sobre, sus actividades y presupuesto. Lo anterior se hace porque no hay otro medio por el cual la Universidad devuelva la institución, ya que en alguna ocasión Vasconcelos solicito al Consejo Técnico la devolución y no se resolvió nada.

CONCLUSIONES

Es drástico llegar hasta los tribunales para solucionar una problemática tan antigua como la misma autonomía universitaria, sin embargo algo importante es hacer la reflexión sobre lo que conviene más para el buen funcionamiento de la Biblioteca Nacional y que ésta asuma su papel, no solo a nivel nacional sino también internacional.

Nosotros, bibliotecarios, podemos asumir cualquiera de sus dos posiciones: la primera es olvidarnos del papel que tiene la Biblioteca Nacional como parte de la Universidad y reconocer que ésta ha hecho un gran esfuerzo, menteniéndola en sus instalaciones, con su personal y su administración por lo que forma parte del sistema universitario.

La segunda posición es concientizarnos de que la Biblioteca Nacional debe cumplir con su deber de ser la cabeza del sistema bibliotecario nacional y coordinador del mismo, asumiendo sus funciones y las relaciones respectivas con las instituciones gubernamentales que se encargan de hacer valer el derecho de autor y el depósito legal, así como mantener una relación estrecha con las editoriales del país y que para lograr esto, la Biblioteca debe salir de la UNAM o bien debemos pensar seriamente en establecer una institución con este carácter (Nacional) que asume seriamente su papel.

NOTAS

1. México. [Decreto que crea la Biblioteca Nacional]. “Decreto que crea la Biblioteca Nacional”. En Diario Oficial de la Federación. 24 de octubre de 1833.
2. ---. “Derecho del gobierno sobre el establecimiento de una biblioteca nacional. Noviembre 30 de 1846. En Legislación mexicana...ordenada por Manuel Dublan y José Ma. Lozano. México : 1876. V. 5. p. 226.
3. ---. Decreto del gobierno sobre propiedad literaria. Diciembre 3 de 1846. En Legislación mexicana... ordenada por Manuel Dublan y José Ma. Lozano. México : 1876. V. 5, p. 228.
4. ---. Decreto del gobierno. Suprime la Universidad de México. Sept. 14 de 1857. En Legislación mexicana... ordenada por Manuel Dublan y José Ma. Lozano. México : 1976, V. 5, p. 625.
5. ---. Decreto que crea la Biblioteca Nacional. Noviembre 30 de 1867. En Diario Oficial de la Federación.
6. Cfr.Universidad Autónoma de México. [Ley Orgánica]. “Ley Orgánica”. En Legislación universitaria. México : UNAM, 1929.

7. Guidelines for the National Bibliographic Agency and the National Bibliographic. Prepared by the IFLA International Office of UBC. París : Unesco, 1979. Citado en Fernández de Zamora, Rosa María. La bibliografía nacional en México. México : SEP, Dirección General de Bibliotecas, p. 30.
8. Ibid.
9. “El Instituto de Investigaciones Bibliográficas”. En Boletín del Instituto de Investigaciones Bibliográficas. V. 1, no. 1. (ene/jun) 1969. p.10.
10. Gordillo, Roberto “Dos puntales para la estructura del servicio bibliotecario”. En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14 : 1983 : Zacatecas, Zac.) Memorias. México : AMBAC, 1983. p. 276.
11. Valderrama, Ernesto. “Comentario al trabajo presentado por el profesor Roberto A. Gordillo “La bibliografía nacional”. En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje. (2: 1959 : San Luis Potosí). Informe final. México : 1960.p. 35.

OBRAS CONSULTADAS

Carrasco Puente, Rafael. Historia de la Biblioteca Nacional de México. México : Secretaría de Relaciones Exteriores, 1948. 161 p.

Congreso Internacional sobre Bibliografías Nacionales (1977 : París) La bibliografía nacional : función actual y evolución futura. París : Unesco, 1977. 60 p.

Fernández de Zamora, Rosa María. La bibliografía nacional en México. México : SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1986. 250 p.

Gordillo, Roberto. “Dos puntales para la estructura del servicio bibliotecario mexicano”. En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14 : 1983 : Zacatecas, Zac.) Memorias. México : AMBAC, 1983, p. 275-284.

“El Instituto de Investigaciones bibliográficas”. En Boletín del Inst. de Inv. Bib. 1 (1) : 7-12; 1969 enero-junio.

Legislación mexicana de las disposiciones legislativas desde la Independencia de la República. México : Dublan y Lozano, 1876.

León de Palacios, Ana María. Legislación bibliotecaria de México : reseña histórico-crítica. México : 1971. 533 p. (Tesis ENBA).

Mantecón, José Ignacio. “El Instituto de Investigaciones Bibliográficas y la Bibliografía nacional”. En Boletín del Inst. Inv. Bib. 1(2):91; 1969 julio/diciembre.

Universidad Nacional Autónoma de México. Legislación universitaria. México : UNAM, 1929.

---. Ley orgánica. México : UNAM, 1967.

FORMULACIÓN DE POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS AUTOMATIZADOS EN PC'S: ELEMENTOS A CONSIDERAR

Cecilia Culebra y Vives
Ana Gabriela Docortua García

RESUMEN

El trabajo presenta, en forma propositiva, y dentro del contexto de centros de información, algunos elementos relacionados con la administración de archivos automatizados almacenados en microcomputadoras. Cubre desde aspectos conceptuales, como el marco administrativo, las características de la información, las de sus medios de almacenamiento y la optimización de los medios, hasta aspectos más pragmáticos referidos a la planeación del manejo de la información, la organización de ésta, en las microcomputadoras y las medidas de seguridad para su protección.

I. INTRODUCCIÓN

A. JUSTIFICACIÓN GENERAL

Los seres humanos, desde el principio de los tiempos, se han preocupado por conservar un registro de los eventos importantes de su vida. Reproducido este concepto en una organización, este registro se convierte en la memoria de la misma, en una herramienta que es útil tanto para lograr una continuidad en la administración, como para absorber, con conocimiento de causa, los cambios originados en el medio ambiente interno y externo. Esta cultura, de preservación de la memoria de la humanidad, se torna más visible y la razón de ser de las bibliotecas, centros de información y archivos, entidades en las que, de manera natural por las funciones que desempeñan, se reúnen la mayor parte de los medios donde todos estos registros han sido almacenados: libros, revistas, medios magnéticos, multimedia, documentos, etc.

Dentro de un contexto de administración interna de un centro de información, y de un entorno global de expansión social, de cambios tecnológicos y de explosión de la información, se vuelve cada vez más necesario detenerse a reflexionar acerca de la optimización de las herramientas que sirven de apoyo a esta labor administrativa. Los archivos que apoyan esta labor pueden haber sido creados con diferentes propósitos y ser soportados con software de aplicaciones muy diversas, de acuerdo a los propósitos de cada uno. Pueden tratarse de archivos con información referente a facturas de adquisiciones,

ingresada dentro de una base de datos creada en un manejador de bases de datos como pudiera ser dBASE; directorios de usuarios con sus temas de interés para apoyar labores de diseminación selectiva de información, organizados a través de un manejador como CDS ISIS ; correspondencia y reportes de investigación, elaborados con algún procesador de texto como el Word Perfect; estadísticas e informes administrativos, elaborados con los datos obtenidos a partir de una hoja electrónica de cálculo como EXCEL; o manuales de políticas y procedimientos con capacidades de recuperación sólo posibles en un paquete de hipertexto.

Con todo este contexto y para propósitos de este trabajo, nos ha parecido adecuada la definición que sobre administración de registros, emite la Association of Records Managers and Administrators porque es en la administración de registros, donde se muestra de manera clara, cómo confluyen las fronteras de varias profesiones, todas ellas muy importantes y respetables: la bibliotecología, las ciencias de la información, la informática, la archivología y la administración de negocios; se toma esta definición de esta fuente, sin por ello tampoco, demeritar el trabajo que otras asociaciones profesionales han realizado al respecto:

“Administración y control sistemático de registros y de información, desde su recibo o creación, hasta ubicación en un sistema de almacenamiento y recuperación, y su eventual descarte o transferencia a un sistema de archivo” (1)

También para propósitos de brevedad en este trabajo, los elementos serán presentados sólo de manera propositiva, además de que se están obviando las implicaciones que se tendrían en el manejo de registros bibliográficos, en catálogos de tarjetas y OPAC'S (Online Public Access Catalogs), y se está haciendo énfasis en los archivos de tipo administrativo, almacenados en computadoras personales no enlazadas en una red de área local y por tanto consideradas como estaciones individuales de trabajo, puesto que las consideraciones en contrario serían totalmente distintas.

B. LOS CONCEPTOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA.

Se toma el concepto de eficiencia desde el punto de vista de funcionamiento óptimo interno y de eficacia desde el punto de vista del impacto que tienen sobre sus receptores las acciones de una organización, tenemos que los archivos, en principio, sólo deben existir por una razón administrativa y no por sí mismos o por tradición, y que una vez legitimada su existencia, la información en ellos contenida debe ser recuperada con un máximo de confiabilidad y rapidez.

Dicho de otra manera, si en una organización: 1) existen demasiados registros, poco confiables, en cuyo mantenimiento se invierten muchos recursos y con lo que se puede correr el riesgo de no recuperar la información oportunamente con el consecuente costo estratégico que ello implica; 2) se gasta demasiado tiempo en crearlos, a la par que esto se convierte en un proceso muy penoso y 3) los registros se conservan demasiado tiempo, más allá de lo que la razón y la normatividad aconsejan y permiten, entonces es el tiempo de

plantearse la necesidad de ejercer un control sistemático de toda esa información. Este planteamiento conlleva varias implicaciones:

- * El mapeo y preservación de todos aquellos datos que resultan vitales para los directivos de la organización, así como su ubicación en los diferentes archivos, su enlace lógico y su recuperación expedita.

- * La compilación y mantenimiento de un diccionario de datos que permita ubicar cualquier dato, independientemente del archivo en el que se encuentre almacenado.

- * La integración de las tecnologías de información disponibles en la organización.

- * El estudio, elaboración e implantación de políticas sobre el sistema de información en general, y en particular, sobre uso y ubicación de software de aplicación, utilización del espacio en diferentes medios de almacenamiento (disco duro, discos flexibles, cintas, etc.), adjudicación de responsabilidad en la creación y mantenimiento de los diferentes archivos, normalización de la nomenclatura de los archivos, creación de respaldos, protección en caso de desastre, etc..

C. MARCO CONCEPTUAL ADMINISTRATIVO

En el concepto de planeación integral, se aplica el concepto de estandarización de operaciones al conjunto interrelacionado de objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, métodos, normas, presupuestos, programas, manuales. etc. (2). Partiendo de la base de lo que no se conoce no se puede mejorar, el establecimiento de políticas, normas y procedimientos es un paso previo, indispensable, para cualquier acción de mejora continua, dentro de dicho contexto de planeación integral (3).

Para propósitos de este trabajo se tomaron las definiciones de Stoner (4) para políticas y de Sosa (5) para normas de operación:

POLÍTICA: Guía general para tomar decisiones. Fija los límites en torno a éstas, incluyendo las que se pueden tomar y excluyendo las que no se pueden tomar.

NORMA: A las normas como plan administrativo se les han atribuido dos interpretaciones: 1) como normas de comportamiento se derivan de las políticas y marcan conductas que han de seguirse para hacer válida una política; y 2) como modelo o base de comparación proporcionan los medios que han de servir de guía para alcanzar un objetivo.

Lo que marca la diferencia entre una política y una norma, es que ésta última se conforma por reglas o declaraciones de que una acción específica no se debe realizar en determinadas circunstancias; son los planes más explícitos de todos y no son guías para pensar ni tomar decisiones.

II. ELEMENTOS A CONSIDERAR

A. INFORMACIÓN Y MEDIOS DE ALMACENAMIENTO

Dos de los principales elementos a considerar son la información y los medios de almacenamiento, ya que constituyen la razón de ser de un sistema de administración de archivos. El primero conforma el elemento intangible pero de gran importancia estratégica, y el segundo es el elemento tangible en el que se encuentra ubicado o contenido el primero, y de su manejo y control depende una recuperación oportuna y completa para la toma de decisiones. Entre estos dos elementos existe interdependencia, ya que las características de la información podrían determinar de entre los medios de almacenamiento disponibles, el idóneo o viceversa.

Es por esta razón que es de suma importancia clasificar la información por sus características y distinguir claramente los medios de almacenamiento con los que se cuenta.

Por otro lado, las características de la información las proporciona su creador y/o los usuarios que la actualicen o manipulen, y estos a su vez tienen la responsabilidad de marcar dichas características y de optimizar los medios.

1. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN

Sería muy difícil realizar una tipificación generalizada que estandarizara cualquier información, ya que sólo cada usuario puede clasificar la información valorando, de acuerdo a sus necesidades, las características de la misma. Además, la información puede formar parte de varias caracterizaciones con igual importancia, lo que debe quedar claro es en cuál o en cuáles se va a ubicar. A continuación se mencionan algunas de estas características para su posible clasificación:

- * Valor: Se refiere al contenido, aun y cuando la información resulte ser muy estable, el contenido puede ser de vital importancia para la organización.
- * Nivel de actividad: Se refiere a la cantidad de movimientos a la que es sometida la información. Puede ir de estable a muy activa.
- * Vigencia: Involucra la edad de la información, su último movimiento y la validez del contenido.
- * Volumen: Se relaciona con la cuantificación de la información, cuántos registros, cuántas páginas, cuántos bytes.
- * Utilidad: Se debe determinar si vale la pena conservar la información por si alguna vez llega a ofrecerse, o si en realidad se va a utilizar en un cierto período.

El usuario quizá determine algunas otras características o combinaciones de ellas y deberá jerarquizarlas para poder determinar el medio de almacenamiento.

2. MEDIOS DE ALMACENAMIENTO.

En el ambiente de microcomputadoras los medio de almacenamiento más comunes son el disco duro, los diskettes y en algunos casos la cinta magnética. Los tres cumplen la misma función de almacenamiento, pero sus características son diferentes.

Disco duro: Proporciona una considerable capacidad de almacenamiento, además forma parte del hardware de la microcomputadora lo que permite un acceso a la información más ágil y rápido. No es removible y por lo regular en él se almacena el software de aplicación que es más frecuentemente utilizado en la microcomputadora.

Diskette: Proporciona una menor capacidad de almacenamiento pero pueden accesarse en diferentes microcomputadoras a través de unidades de discos. Es muy común que en él se almacenen archivos temporales, resultantes de la utilización del software de aplicación. También es muy útil para almacenar respaldos o para transportar información.

Cinta magnética: En los dos modos de almacenamiento mencionados anteriormente, el acceso a cualquier parte del disco es completamente aleatorio. Esta es la diferencia con la cinta magnética, ya que en ella el acceso es secuencial, por lo que no es utilizada para almacenar información que se actualiza con mucha frecuencia. Proporciona una mayor capacidad de almacenamiento, pero la recuperación es muy lenta.

Además de estos tres medios de almacenamiento existen otros que proporcionan una capacidad masiva de almacenamiento, pero estos requieren de equipo con otras tecnologías, como es el caso de los medios ópticos de almacenamiento que trabajan con tecnologías como la láser.

3. OPTIMIZACIÓN DE LOS MEDIOS.

Ya que el usuario ha definido claramente las características importantes de la información, y demás ha detectado con qué medios de almacenamiento dispone, debe decidir donde guarda la información. La optimización del espacio de almacenamiento, no sólo dependerá de definir qué se almacena y dónde se almacena, sino que deberá formar parte de un programa sistemático de mantenimiento, en el cual nuevamente es el usuario o usuarios de la información quienes serán los responsables. Este programa constituye una parte a considerar en la administración de archivos y que constituye la planeación del manejo de la información.

B. PLANEACIÓN DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

1. INVENTARIO

El primer paso para llevar a cabo la planeación del manejo de la información, es realizar un inventario. Un inventario permite identificar y cuantificar la información que es procesada dentro de una organización y además estimar las características de la misma. Es una herramienta de administración preliminar al diseño de un programa sistemático de administración de la información. Como resultado del inventario se podrá obtener una amplia visualización del estado en que se encuentran tanto la información como los medios de almacenamiento, además proporciona una idea muy clara de los procedimientos a través de los cuáles se ha manejado la información y muestra el nivel de organización de los archivos generados hasta ese momento.

2. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Una vez que la información haya sido clasificada y cuantificada, es necesario diseñar una estructura que soporte la organización de la misma. Es el momento de establecer políticas que determinen qué información o qué partes de ellas tendrán uso restringido, o podrán ser compartidos por varios usuarios, y en este último caso también es el momento de establecer una comunicación adecuada para que se uniformice el uso de términos, orden, nomenclaturas, borrado y destrucción de archivos, generación de copias, respaldos, etc.. El diseño de esta estructura de la información se vuelve de un gran valor a nivel organizacional, ya que su desarrollo se convierte en una actividad estratégica de negocios. Esta arquitectura deberá quedar plasmada en manuales de políticas y procedimientos que sirvan como guías que regulen el manejo de las microcomputadoras y la generación y actualización de archivos.

3. CENTRALIZACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN

Finalmente, se debe planear la ubicación física de la información, independientemente del medio de almacenamiento. Es necesario establecer que información deberá ser centralizada en una sola microcomputadora tanto en el caso de archivos generados a partir de software de aplicación, de bases de datos y hasta los archivos que conformen el software de aplicación. O en caso contrario, descentralizar la información y que cada usuario controle y manipule la información que necesite en su microcomputadora. Esta ubicación involucra también a los respaldos, se puede considerar el contar con un centro de respaldos en general, o controlar individualmente su generación o una combinación de ambos. Hablando en estos términos, nuevamente el usuario o usuarios determinarán el punto de equilibrio para ubicar la información.

C. ORGANIZACIÓN EN LA MICROCOMPUTADORA.

1. DIRECTORIOS Y SUBDIRECTORIOS

Existen dos cosas muy sencillas de realizar en una microcomputadora, la primera es generar un archivo, la segunda y quizá más fácil aun es borrarlo o destruirlo. Esto puede volverse un verdadero caos si se trabaja en un disco duro y los archivos se guardan en cualquier parte, y se les nombra con la palabra que se encuentre más a la mano. Esto indica que las herramientas que los sistemas operativos proporcionan para ordenar los archivos, están siendo mal utilizadas o se desconocen. Este es el caso de los directorios y los subdirectorios, los cuáles constituyen una valiosa herramienta de organización de archivos, con ellos es posible jerarquizar la información en una estructura de árbol invertido que parte de una raíz hasta n ramificaciones. La información puede organizarse según varios criterios, lo importante es decidir en base a cuál se desarrollará el árbol. A continuación se muestran dos criterios de organización de directorios, pero pueden idearse otros según las necesidades.

1.1 UBICACIÓN DE ARCHIVOS EN BASE AL SOFTWARE DE APLICACIÓN.

Por lo general, cuando se instala software de aplicación se genera un directorio que la identifica, siguiendo este criterio, los archivos que se obtengan a partir de este software deberían ser guardados en subdirectorios bajo el directorio de la misma. Por ejemplo bajo el directorio de un procesador de textos podría crearse un subdirectorio llamado MEMOS el cuál sólo contenga cartas y memoranda, otro podría nombrarse DOCTOS y contener documentos de uso interno como informes, manuales, tablas, etc.. Siguiendo este criterio, la información es segmentada en base al uso o sus características, y es más fácil un intento de búsqueda.

1.2 UBICACIÓN DE ARCHIVOS PERSONALIZADOS.

En este criterio, además de los directorios de software de aplicación, se crean directorios con el nombre del propietario de la información o un nombre que identifique la propiedad organizacional, a partir de estos directorios se pueden crear directorios que indiquen o segmenten a la información, por ejemplo un subdirectorio llamado DATOS, el cuál podría contener algunas bases de datos. Otra forma es nombrando los subdirectorios de la misma forma que el directorio del software de aplicación, pero esto puede causar confusión. Este criterio es muy adecuado cuando existen muchos usuarios para una sola microcomputadora.

2. NORMALIZACIÓN DE LA NOMENCLATURA.

Otro aspecto que debe tomarse en cuenta es como nombrar los archivos, aun y cuando nuestro espacio ya este dividido tanto en disco duro como en diskettes, ya que es muy usual que al crear archivos se les nombre con alguna palabra que identifique el asunto, y en muchos casos, si el software de aplicación no agrega una extensión, ni siquiera se puede identificar en que paquete se realizó el archivo. Para el usuario directo estos nombres si

pueden tener significado, pero una persona ajena, no valorará el contenido y los archivos podrían ser borrados o acumularse hasta que el disco se sature.

De ahí la importancia de crear una nomenclatura normalizada, la cual sea manejada por todos los usuarios. Esta nomenclatura debe considerar que el nombre sólo puede tener hasta 8 caracteres alfanuméricos y una extensión de hasta tres, por lo cual podrían considerarse uno o dos números secuenciales que identifiquen el disco o diskette en el que se encuentra, dos o tres caracteres que identifiquen al propietario, un carácter que identifique el tipo de información y uno o dos números que identifiquen la versión; si el paquete no agrega extensión es conveniente agregar una extensión que identifique al paquete. Una nomenclatura de este tipo tiene resultado si su uso se generaliza y los usuarios son responsables y mantienen ordenados sus directorios.

D. MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

1. MANTENIMIENTO DE LOS ARCHIVOS.

Tener el control local de la información, da al usuario una gran capacidad para manejar la calidad y el formato de la información con la cual trabaja día con día, pero a la vez implica que el usuario realice en forma sistemática actividades que mantengan en orden la información y eviten su dispersión o mal uso, y además adquiere otras características para que pueda desempeñar un buen papel administrando archivos.

1.1 RESPONSABILIDAD

Deben delimitarse responsables en un sistema de administración de archivos automatizados, para realizar las diferentes actividades que lo forman, como son cumplir periódicamente con los procedimientos, seguir las políticas previamente establecidas, mantener la comunidad con el resto de usuarios que comparten la información y protegerla.

1.2 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos deben estar al alcance del usuario en manuales, y estos deberán encontrarse actualizados. Los procedimientos abarcan la generación de directorios y su actualización que incluye el borrado de archivos y la generación de respaldos.

1.3 CAPACITACIÓN

El usuario debe tener conocimiento de el sistema de administración de archivos automatizados en su aspecto administrativo y de las herramientas que proporcione el sistema operativo, y el software de aplicación especializado. Este conocimiento sólo podrá obtenerse a través de la capacitación de los usuarios involucrados en el sistema.

1.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

“El término cultura abarca los patrones prevalecientes de actividades, acciones recíprocas, normas, valores y sentimientos. Cultura comprende los aspectos informales de la vida organizacional, como también los formales.” (6)

Es obvio que será mucho más sencillo implantar un sistema de administración de archivos automatizados, en una organización que tenga una cultura organizacional muy desarrollada, donde los valores institucionales estén definidos y además asimilados, donde la organización formal e informal se complementen para el logro de los mismos objetivos y donde exista una conciencia de calidad y mejora continua.

2. SISTEMA DE RESPALDO

Los archivos electrónicos a diferencia de los archivos manuales son fáciles de borrar, destruir o ser dañados, y se corre un gran riesgo si la información de importancia vital para la organización sólo es guardada en un archivo original. Tampoco debe mantenerse todo en un mismo medio de almacenamiento, ya que si el medio es afectado se corre el riesgo de perder tanto el original como la copia. Un sistema de respaldos implica algo más que generar copias, deben considerarse el tipo de respaldos y el medio externo de almacenamiento.

Existen tres tipos de respaldos, pero los tres tipos primarios son los siguientes:

1. Sistema de respaldo total: Todos los archivos son almacenados en un medio de almacenamiento externo a la microcomputadora. Este tipo de respaldo es el inicial, y su periodo de ejecución es el más largo.
2. Sistema de respaldo diferencial: Todos los archivos que sufrieron alguna modificación desde el último respaldo total, son archivados sustituyendo los anteriores.
3. Sistema de respaldo incremental: Este sistema respalda todos los archivos que sufrieron alguna modificación desde el último respaldo incremental. En este sistema de respaldo los archivos no son sustituidos, por lo que estos respaldos pueden ser almacenados en diskettes, y como el tiempo de ejecución es muy corto el periodo puede volverse diario. (7)

Existen software especialmente diseñado para estos propósitos, pero nuevamente la importancia no recae en el tipo ni forma de lograr el respaldo, sino de la disciplina y seriedad para hacerlos, asignando formalmente la responsabilidad en uno o varios usuarios para cumplir con los periodos de actualización.

III. CONCLUSIONES

La determinación de políticas para la administración de archivos automatizados, debiera formar parte natural de la planeación integral de cualquier institución. A través de un sistema de esta naturaleza, podría alcanzarse un sistema de información distribuida en la que todos los usuarios utilizarán los mismo términos contribuyendo al enriquecimiento del mismo. Debe tomarse en cuenta para ello, la delimitación exacta de funciones, injerencia y responsabilidad de los usuarios y creadores de los sistemas. En términos ideales las metas de un buen sistema de administración de archivos tendría que constituirse en una herramienta que permitiera: 1) la existencia de los registros y de la información correcta y confiable; 2) su disponibilidad para usuarios autorizados, en los formatos adecuados, con oportunidad y en el sitio adecuado; 3) el almacenamiento y la recuperación de información eficiente y a bajo costo; 4) su constitución como elemento idóneo para la toma de decisiones; 5) su conformación sólo con los registros y archivos vigentes y útiles, con el correspondiente descarte de la información que no guarde estas características; y 6) el respaldo sistemático de la información. Todo esto con el objeto de manejar en una forma más racional tanto la información como los medios de almacenamiento y recuperación de la misma, incrementar la eficiencia de los sistemas, e identificar y proteger aquella información que sea vital para la organización.

IV. REFERENCIAS

1. Overviews of Records and Information Management. (Prairie Village, KS : ARMA, c,1985) p.ii
 2. DEMETRIO SOSA PULIDO. "Taller de Conceptos y Herramientas para Procesos de Mejora Continua". (Cuernavaca, Morelos : Departamento de Desarrollo Profesional del Instituto de Investigaciones Eléctricas, 1993) p.v.
 3. CECILIA CULEBRA Y VIVES; JAIME PONTIGO [Y] ANA GABRIELA DICORTUA. "El hipertexto en un sistema de establecimiento de políticas". (En : VI Coloquio de Automatización de Bibliotecas; Universidad de Colima, Noviembre de 1993) p. 1
 4. JAMES A. F. STONER. Administración, (2a. ed.; México, D. F. : Prentice-Hall Hispanoamericana, c1982) p.54
 5. SOSA, op.cit., p. v.
 6. STONER, op. cit., p.368
 7. PHILLIPS JOHN T. Organizing and Archiving Files and Records on Microcomputers. (Prairie Village, KS : ARMA, c1992) p. v.
- ¿NUEVOS SERVICIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS?

Gerardo Sánchez Ambriz
Rosa Guadalupe Valdez Olguin
Jessica A. Paz Arancibia

RESUMEN

Los tratados comerciales que esta asignando nuestro país, generan que las Universidades y Centros de Investigación estén desarrollando significativos proyectos académicos y de investigación.

Estos proyectos demandan importantes insumos de recursos documentales y servicios especializados que coadyuven a realizar investigaciones de frontera adaptables a la realidad nacional.

En este proceso los requerimientos cambian día a día; por ello, es importante que nuestros centros de información documental también se transformen y evolucionen en pro de lograr la excelencia de sus servicios a través de la calidad total.

El Sistema Bibliotecario de la FES-Cuatitlán experimenta una transformación de sus servicios y ésta presupone una experiencia, la cual es reseñada en la presente ponencia.

INTRODUCCIÓN

El México actual vive momentos de significativos cambios, que están transformando las actividades que cotidianamente realiza nuestra sociedad.

A nivel del Gobierno Federal, se señalan las nuevas directrices de desarrollo y éstas impactan, de manera significativa, a las Instituciones de Educación Superior, quienes a su vez, tienen la responsabilidad de formar los cuadros técnicos y profesionales que requiere el país.

La Universidad Nacional Autónoma de México es una prestigiada institución educativa, que a través de sus diferentes Dependencias, forman un alto porcentaje de estos profesionistas, y sus espacios académicos están ubicados en distintos lugares en el territorio nacional.

La Facultad de Estudios Superiores Cuatitlán es un segmento académico ubicada en el Estado de México, hacia la zona norte de la Ciudad y en ella se desarrollan importantes proyectos educativos y de investigación.

Cada uno de estos proyectos demandan importantes cantidades de insumos de información científica, las cuales deben ser satisfechas con eficientes servicios de información documental y servicios bibliotecarios, diseñados bajo un concepto de Centro de Multimedia.

Diseñar servicios acordes a las necesidades de información de una comunidad implica avanzar con creatividad en un proceso de cambio que exige alternativas en pro de la solución de los problemas que aquejan al país.

En este proceso de redefinición de conceptos y hábitos, el Sistema Bibliotecario de la FES-C, ha experimentado una transformación en el desarrollo de sus servicios que buscan alcanzar la Excelencia a través de la Calidad Total.

La incorporación de servicios presupone una experiencia y esta es reseñada en la presente ponencia.

GENERALIDADES

“Nadie se baña dos veces en el mismo río, porque tanto el agua como el hombre cambia continuamente”¹, es una frase del filósofo griego Heráclito que elegimos para invitarlos a reflexionar ¿cómo son nuestros centros de información?, ¿cómo imperceptiblemente se transforman día a día con la incorporación de nuevas tecnologías? y ¿cómo se integran a los proyectos académicos y de investigación que realizan las Instituciones que representamos en su cotidiano quehacer intelectual?.

Esta transformación que se está manifestando hacia el interior de nuestras Universidades, Centros de Atención Hospitalaria, Institutos de Investigación, Secretarías de Estado y el país en general; generan que los requerimientos de información científica y los servicios de información documental también cambien día a día; por ello, es necesario que los Centros de Información Científica se transformen y evolucionen en pro de lograr la excelencia de servicios y coadyuvar a que la Institución obtenga un liderazgo en las actividades que la nación les ha encomendado.

MARCO DE REFERENCIA

La Universidad Nacional Autónoma de México es una Institución de Educación Superior que asume plenamente el compromiso que tiene con la sociedad de conservar, generar y transmitir el conocimiento científico, técnico, humanístico y artístico mediante la investigación, la docencia y la difusión de la cultura.

Para cumplir con la función de docencia, investigación y difusión de la cultura la UNAM forma profesionales del más alto nivel académico con un dominio profundo y amplio de su disciplina, con una preparación integral que les permite desarrollar sus capacidades creativas y con un sentido crítico de responsabilidad y compromiso social.

La Facultad de Estudios Superiores Cuatitlán es un segmento académico de la UNAM, ubicada a 68 Km. de las instalaciones centrales de Ciudad Universitaria, que a horas pico del tráfico citadino su accesibilidad entre los dos puntos de referencia es de 120 min.

Mantiene una matrícula de 12,200 educandos y 1,200 docentes; forma cuadros educativos en los niveles de:

LICENCIATURA:

Administración
Artes plásticas

I ENCICLOPEDIA HISPÁNICA.-- MÉXICO : ENCYCLOPEDIA BRITANICA, 1990.-
P.330

Contaduría
Informática
Ingenierías (Agrícola, Alimentos, Mecánica y Eléctrica y Química)
Medicina Veterinaria y Zootecnia
Químico
Químico farmacéutico biólogo
Químico industrial

MAESTRÍA:

Fisicoquímica
Fluidos
Metal-mecánica
Microbiología
Producción animal
Reproducción animal

DOCTORADO:

Microbiología

Su Sistema Bibliotecario está integrado por dos bibliotecas y una hemeroteca ubicada en dos campus académicos también con 15 Km. de distancia entre ambos, y están en desarrollo dos colecciones, una de ellas en Ajuchitlán, Qro.

Las instalaciones físicas totalizan 4,000 m².

El 85% de los usuarios potenciales mantienen su registro vigente, lo que genera una afluencia de 4,000 usuarios por día, con un promedio semanal de 11,000 préstamos a domicilio.

Si nuestra facultad no contara con un sistema bibliotecario acorde a las necesidades de información, nuestros educandos tendrían que recorrer un mínimo de 25 Km. para tener a su alcance otras colecciones importantes. Por lo tanto nuestro sistema bibliotecario cuenta con los siguientes recursos documentales:

- 120,000 Volúmenes de libros
- 1,200 títulos de publicaciones periódicas
- 58 bases de datos en disco compacto.
- 450 programas científicos en vídeo.
- 150 softwares y tutoriales
- 12,000 tesis
- 2,000 misceláneas
- 6,000 mapas

Manteniéndose una media anual de adquisición de:

- 10,000 volúmenes
- 650 suscripciones a título de publicaciones periódicas
- 35 suscripciones a bases de datos
- 7 suscripciones a periódicos

Bajo este marco de referencia, así como la aplicación de los principios de Administración social y la Calidad Total el Sistema Bibliotecario de la FESC, está transformando sus actividades cotidianas.

DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS. VINCULACIÓN CON LOS NÚCLEOS ACADÉMICOS.

El establecimiento de una estrecha vinculación con los núcleos académicos y de investigación permite que la selección y adquisición de recursos documentales se realice a través de exposiciones de libros, donde el docente tiene acceso a las novedades de su área.

Para llevar a cabo esta actividad se convoca al personal académico y de investigación a participar activamente en la selección de materiales documentales, videos, discos compactos propios de su área, mediante una invitación por nómina. Con esta acción se pretende que todos los maestros estén enterados de estas exposiciones.

A la comunidad universitaria en general se le invita a través de visitas directas en salones, carteles y mantas a que conozcan las novedades editoriales y tecnológicas que se presentarán en dichas muestras. Ambas actividades se realizan con una semana de anticipación al evento.

Con estas acciones el docente puede asimilar el conocimiento y transmitir conceptos actualizados que redundan en la formación integral de los educandos. Por otra parte los alumnos pueden aplicar estos conocimientos actualizados para alcanzar la excelencia en sus actividades educativas.

Estos cambios al igual que los que se manifiestan en la rapidez de accesibilidad de la información (procesamiento técnico, boletines de difusión, etc.), nos crea un ambiente adhoc, que le permite a la comunidad universitaria acceder las novedosas plataformas tecnológicas.

IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS.

La naturaleza propia del presente, hace modificar la personalidad (comportamiento) y necesidades de nuestros usuarios.

El Sistema Bibliotecario de la FES-Cuatitlán a través de su proyecto académico de mejoramiento del Sistema Bibliotecario 2pretende cambiar en su caso particular, la imagen de sus servicios y adecuarlos a los tiempos modernos y de una manera especial hacia un Sistema de Información Científica del Siglo XXI

Los diseños de nuevas actividades bibliotecarias presentan como objetivo principal, la personalización de servicios para satisfacer las necesidades expresadas e inexpressadas de sus usuarios, partiendo del principio de que un usuario “es una persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no solo del servicio de lectura, sino también, de otros servicios que suelen proporcionar las bibliotecas”.³ En esencia el usuario es el número 1.

La consulta de bases de datos en Disco Compacto y flexibles, salas de autoenseñanza en cómputo, salas de usos múltiples, softwaroteca, comercialización de servicios especializados de información documental a industrias, salas de idiomas (próximamente) y sólido programa de formación de usuarios representan la esencia de los nuevos servicios que la FES-Cuatitlán ha desarrollado en este proyecto.

CONSULTAS A BASES DE DATOS EN DISCO COMPACTO Y FLEXIBLE

Como se comentó en el marco de referencia de este trabajo el Sistema Bibliotecario de la FES-Cuatitlán cuenta con una colección de 58 bases de datos en disco compacto y flexibles, la cual, según palabras expresadas por el Ing. Miguel Olea, INFO 93, (Habana, Cuba), es considerada como una de las colecciones más importantes de América Latina⁴.

La implementación de este servicio se dio en 1990, con un promedio de 3 consultas por día, 1992 con 3,000 consultas anuales y esta última cantidad está siendo superada en 1993 y 1994.

2SÁNCHEZ AMBRIZ GERARDO..(ET AL.). PROYECTO ACADÉMICO DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO: FES-Cuatitlán.-- MÉXICO: UNAM-FESC, 1990.

3BUONOCORE, DOMINGO. DICCIONARIO DE BIBLIOTECOLOGÍA: TÉRMINOS RELATIVOS 2 ED.-- BUENOS AIRES: MIRAMAR, 1976.-- P.420

4OLEA MIGUEL.....INFO 93

5VALADEZ OLGUIN, ROSA G. LA CONSULTA A BASES DE DATOS EN DISCO COMPACTO EN LA FES-CUATITLÁN. EN : REUNIÓN ANUAL DE ABIESI, TOLUCA, ABIESI, 1992

En nuestra colección se destacan las siguientes bases de datos:

ABI
AGRÍCOLA
ARIES
BANCOS BIBLIOGRÁFICOS MEXICANOS
BIBLIOGRAFÍA LATINOAMERICANA C.I.C.H.
BIOLOGICAL ABSTRACTS
BOOK IN PRINT
CAB ABSTRACTS
CHEMBANK
CHEMDISK
COMPENDEX PLUS
COMPUTER SELECT
DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
DISSERTATION ABSTRACTS ON DISC
BRUG INFORMATION SOURCE
ENERGY AND ENVIRONMENT
FOODAS
FOOD ANALYSIS
ISEF
LIBRUNAM
MEDLINE
MEDLINE CD PLUS
ADONIS (TEXTO COMPLETO)

QUICK MEDICAL REFERENCE
TOXLINE
INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS
CURRENT CONTENTS (CLINICAL MEDICINE)
DRUG INFORMATION SOURCE
LIFE SCIENCES
SCIENCES CITATION INDEX
ETC., ETC.

Cabe señalar que los alumnos desde que inician su carrera profesional tienen acceso a estas fuentes de información, esto se logra a través de reuniones con los núcleos académicos por área, quienes envían a sus educandos a localizar información en estas fuentes actualizadas.

En la consulta a bases de datos el usuario bajo el modelo de personalización de servicios, es coloquialmente guiado para que obtenga un mayor beneficio en la consulta de la información.

Para el acceso a las bases de datos al usuario se le dedica un espacio físico cómodo y agradable y durante una hora máximo, si así lo justifica su necesidad de información es atendido por un especialista en su área, quien lo orienta metodológicamente de cómo precisar su perfil de investigación, delimitación de estrategia de búsqueda, a través de descriptores, así como los diversos enfoques que puede tener su tema., Ejemplo:

Una vez realizada su búsqueda, de manera personal, el usuario accesa los registros de títulos de publicaciones periódicas existentes en la Dependencia; si no se localiza el documento deseado, se le sugiere consultar el Catálogo Colectivo de Publicaciones periódicas del CONACYT, así como otros catálogos. En caso de no ser localizada en el país se le brindan otras alternativas de búsqueda que bien puede ser Centro de Información Científica y Humanística de la UNAM, Biblioteca Central UNAM, CONACYT e INFOTEC.

Para los usuarios alumnos este servicio tiene un costo de N\$15.00 y para el personal académico no tiene costo.

La versatilidad del servicio ha permitido que usuarios externos y de otras dependencias de la UNAM, universidades de provincia y América Latina, soliciten este servicio de manera personal a través de otros medios que la tecnología coloca a nuestra disposición como son: Fax y Correo Electrónico.

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS.

Vincular la Universidad y la Industria es una prioridad que tiene la UNAM, principalmente ante la firma de tratados comerciales y en cumplimiento de sus objetivos primordiales. La infraestructura de equipo, colecciones de bases de datos e información impresa nos están permitiendo comercializar servicios de información científica.

En la actualidad CONDUMEX, GIRSA, INDUSTRIAS RESISTOL y laboratorios en el área farmacéutica son clientes a quienes se les provee información documental (Patentes, artículos científicos, normas técnicas, etc.). Próximamente dentro del proyecto de mejoramiento del Sistema Bibliotecario se extenderá el servicio a través de una campaña de divulgación al corredor industrial de Naucalpan, Toluca, Cuatitlán Izcalli. Con esto se pretende darle un valor extra a nuestra actividad, hacer de nuestro esfuerzo diario una acción que redunde en beneficio de nuestra comunidad universitaria y a la ciudadanía en general.

Con la comercialización de servicios pretendemos: reforzar nuestra colección de discos compactos, suscribirnos a Bancos de datos en línea, aplicar programas en multimedia para nuestros usuarios, comprar equipo, etc..

SALAS DE AUTOENSEÑANZA EN COMPUTO.

La enseñanza actual demanda que los educandos hagan uso de las bondades que ofrece la computación, así como, los diversos productos que se generan en el mercado para su utilización y aplicación.

Es usual que las instituciones tengan un centro de cómputo que en teoría los capaciten, sin embargo, las bibliotecas deben interactuar con estos centros y en la FES-C se ofrece la posibilidad de autoaprendizaje de algunos paquetes de computación: Introducción a la computación, Harvard Grafics, Lotus, etc., en salas diseñadas expofeso.

El usuario cuenta con un espacio físico equipado con:

- máquinas PC.
- videocasseteras.
- mouse
- manuales, etc.

Al igual que otros servicios que ofrece la biblioteca cuenta con asesoría personalizada programándosele sesiones de una hora.

Este servicio a tenido gran impacto en la comunidad, el cual ha generado que en las salas de cómputo ubicadas en la facultad, se estén creando espacios para este servicio como un programa de biblioteca a las aulas.

SALAS DE USOS MÚLTIPLES

El Sistema educativo moderno y en especial el del nivel superior busca generar un nuevo modelo de comunicación que los expertos le llaman INTEGRADA, la que prevé el uso de nuevas tecnologías (audiovisuales, computación, multimedia, lenguajes futuros, etc.) y como apoyo a esta tendencia que formará entes mas activos, el Sistema Bibliotecario

diseñó e implementó Salas de Usos Múltiples, con capacidad de 50 personas, las cuales están equipadas:

- Pantalla eléctrica
- PC con monitor a color
- Videocassetera (Beta y VHS)
- Proyector de acetatos
- Proyector de diapositivas (con audio integrado)
- Pizarrón
- Data-Show

En este espacio académico se cuenta con el apoyo de programas científicos en videocasetes, diapositivas, etc., lo que le permite al docente y educando yuxtaponer tecnologías que redundan en una mejor formación educativa. Juntas colegiadas, conferencias y cursos especiales son albergados en este servicio.

SOFTWARETECA

Softwareteca, quizás resulte un término de controversia en el área de la información, sin embargo, en esta sección se tienen organizados los softwares, tutoriales que complementan la información impresa de libros.

Los softwares y tutoriales son dispositivos de información que hoy en día están también transformando la tradicional presentación física de los libros y otros recursos documentales; por ende, requiere de un tratamiento especial dentro de los Sistemas de Información.

La softwareteca está organizada en tres categorías:

- línea blanca (softwares incluidos en libros)
- línea azul (softwares de tutoría y autoenseñanza)
- línea dorada (softwares de tipo comercial)

Los usuarios en la utilización de este servicio, que tiene un costo de recuperación, también cuentan con el equipo de cómputo y la asesoría necesaria para satisfacer sus necesidades de información.

FORMACIÓN DE USUARIOS

El éxito o fracaso de la utilización y beneficio de los servicios y recursos documentales que ofrece el Sistema Bibliotecario, se basan en los programas de formación de usuarios que implemente.

La calidad total de nuestros servicios se basa en el Programa de formación de usuarios el cual presenta las siguientes características:

VISITAS GUIADAS.- A los usuarios y docentes de nuevo ingreso, se les programa una visita guiada a las instalaciones de la Biblioteca, donde se les adiestra en el manejo de catálogos electrónicos, servicios, derechos y obligaciones, tramitándose en ese momento su registro de usuario.

CURSOS CURRICULARES.- Personal académico adscrito al Sistema Bibliotecario imparte cursos curriculares de : Información bibliográfica. Métodos y técnicas de la consulta bibliográfica. Investigación documental, cuyos contenidos temáticos cubren el aspecto metodológico del manejo de las técnicas bibliográficas.

CURSOS EXTRA-CURRICULARES.- Con la aprobación de la DGPA (Dirección General del Personal Académico) el Sistema Bibliotecario imparte el curso de Superación Académica: Manejo de información documental impresa y no impresa. (30 hrs.).

Su contenido temático versa: Excelencia, fuentes de información documental, fichas bibliográficas, manejo de índices y extractos, nuevas tecnologías en las ciencias de la información, presentación de trabajos científicos, actividades de un investigador y cienciometría.

De manera especial el Sistema Bibliotecario de la FES-C ha participado en el Diplomado de Metodología Científica que imparte nuestra Facultad en donde se imparten cursos de manejo de información a médicos, psicólogos, trabajadores sociales y en general personal del área médica, haciendo un énfasis en el manejo de los diferentes softwares en disco compacto del área médica.

PRACTICAS BIBLIOGRÁFICAS.- Es usual que el personal académico que participa en los cursos de Manejo de información documental; solicite una práctica bibliográfica para sus alumnos, de 4 horas donde el alumno se le enseña el manejo elemental de la información científica.

SEMINARIOS DE TITULACIÓN.- El status académico que mantiene el Sistema Bibliotecario, genera que sus miembros estén incorporados a SEMINARIOS DE REDACCIÓN DE TESIS, impartiendo la parte metodológica que en gran manera se basa en la aplicación de detección, recuperación de información documental para el desarrollo de la tesis profesional.

CONCLUSIONES

En la disertación del presente trabajo, se ha tratado de esquematizar el desarrollo de nuevos servicios de información documental en el Sistema Bibliotecario de la Facultad de Estudios Superiores Cuatitlán.

Estos servicios, que se han establecido bajo características propias, permiten que la atención a usuarios se transforme acorde a las necesidades de los programas educativos y de investigación.

Son tiempos de cambio, en los cuales debemos avanzar permanentemente, ya que las nuevas alternativas que generemos en nuestros Sistemas de Información nos permitirán integrarnos al desarrollo de nuestra Nación.

El progreso engendra modificaciones positivas que deben ser un estímulo para nuestra capacidad creativa.

Cada innovación tecnológica que incorporemos en el quehacer del almacenamiento y recuperación de la información, significa hacer más accesible los conocimientos científicos, tecnológicos y humanos, sin embargo estas innovaciones requieren de una planeación de actividades que debe estar inmerso en un proyecto académico.

BIBLIOGRAFÍA

1. BUONOCORE, DOMINGO. Diccionario de bibliotecología.--2. ed.-- Buenos Aires: Marymar, 1976.
2. CORNEJO ROSADO, MIGUEL ANGEL. Liderazgo de excelencia.-- México : Excelentia, 1990.
3. Enciclopedia hispánica.-- México : Encyclopædia Britannica, 1990.
4. SÁNCHEZ AMBRIZ, GERARDO (Et al.). “La formación de usuarios: una necesidad para la utilización de la información científica por medios electromagnéticos”.-- INFO93. CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN. 1993 : LA HABANA.
- 5.----”La optimización de recursos y la información de usuarios: una necesidad para las bibliotecas universitarias en el siglo XXI.-- 18 Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, AMBAC, 1989.
- 6.----Proyecto académico de mejoramiento del Sistema Bibliotecario : FES-Cuatitlán.-- México : UNAM, 1990.
7. THOMPSON, P. C. Círculos de calidad : cómo hacer que funcionen. México : Norma , 1984.
8. VALADEZ OLGUIN, ROSA G. “La consulta a bases de datos en disco compacto en la FES-Cuatitlán. Reunión Anual de ABIESI.-- Toluca, ABIESI, 1991.

LITERACY, LIBRARIES & ECONOMY

Dr Gill Burrington
President
The Library Association
1994.

The question of the role and status of librarians is one which receives frequent consideration in the profession, in the UK and elsewhere. There seems to be a uniform concern that librarians are undervalued in their wider societies. 1,2,3 This concern has often been accompanied by suggestions as to ways in which they can increase their status, usually by reference to the attributes of professions such as medicine and law, and to ways of improving their image through education⁴ and disproving the stereotypical view many people hold about librarians and librarianship. Sociologists explain this through the interactionist model⁵ where occupational groups seek to improve their status through negotiation and persuasion. There is, however, another theoretical perspective which can be applied to libraries and librarians: the organic functionalist model⁶, which sees status reflecting contribution to society. I believe that librarians should concentrate less on trying to persuade employers and others that they should receive recognition because they behave like other professionals, and more on demonstrating the importance of their role in economic and social life.

Libraries and librarians everywhere play a fundamental and broad role in many aspects of life, as well as giving valuable service to their individual users. In particular they underpin literacy, which itself is vital for any society or country which wants to compete economically in the modern world. Literacy is also one among several means of culture transmission in industrial and geographically mobile societies^{7,8}

By literacy I mean much more than a functional facility to read and understand instructions or recipes; more than an inclination to read every item of print people may encounter in their daily lives; and more than reading novels as a preferred pastime. By literacy I mean the linguistic ability people gain as a result of reading: wider and more precise use of vocabulary, and the longer concentration span which encourages people to reflect on what they read or hear.

This level of literacy results in a greater ability to discriminate and evaluate. People who can discriminate and evaluate are in a better position to make informed decisions, decisions which often have financial implications or economic impact. For individuals this can mean the difference between feeling that they have control over their own lives and feeling they are at the mercy of the fates or their political leaders. For organizations or governments it can mean the difference between survival and failure. Librarians in all kinds of library play a major role in this kind of literacy, and in so doing they contribute to their society's survival.

In particular libraries and librarians contribute to social and economic life in underlying ways which few of us think about when carrying out our daily work, or even when seeking funds so that we can maintain or develop services. These underlying contributions are there in all kinds of library, for example schools, business, government departments or the general public libraries which serve broad populations in many and diffuse ways.

At the general social level libraries do much more than just satisfy people's desire for information or recreation, valuable though such services are. They play an important part in transmitting culture at the broadest level, since they reflect the values which society generally takes for granted and accepts as right.

In their stock selection librarians inevitably reflect their country's culture. For example, in a society where freedom of expression is considered to be important, librarians will ensure that their stocks reflect the whole range of opinion and belief, often by actively seeking material from outside their own political boundaries, or information which reflects the views of minority groups, even where these views are counter to the dominant beliefs of the society⁹. They will not easily be persuaded that some items are inappropriate, or should be banned; instead they will argue the cause of freedom of access to knowledge and information, thereby reinforcing that major value. To functionalist sociologists this has a further, latent result: society's change is organic and gradual, rather than -as might otherwise be the case- revolutionary.

The way librarians select their stock also reflects and reinforces the culture of the society in which they work. In Britain, for example, much more attention is paid to choosing non-fiction than to fiction. Even in our public libraries, which are seen by the majority of their users as a valuable source of leisure reading, scant attention is given to evaluating most fiction, whereas considerable effort goes into assessing and evaluating information materials, by taking note of reviews, for example. In such small ways librarians reflect the belief that information and knowledge are more important than works of the imagination. Leisure occupies a less important place than work in an industrial economy. And since even in public libraries, more shelf-space is normally occupied by non-fiction than by creative works, everyone who enters the doors sees this balance, and takes for granted that serious knowledge is more valuable than recreation, even when the library is part of a leisure department. However, librarians are increasingly recognising the value and significance of fiction and literature^{10,11}.

The services librarians offer also reflect, and so reinforce, their society's culture. In providing for people with special needs (disabled, housebound, visually impaired, etc.) they reflect a belief that information and literature should be available to everyone - an equal opportunities ethic. When they place these services within the main library, rather than housing them in a separate department, they show that people with special needs are properly part of society and do not need to be kept apart from everyone else. And when all their staff know how to use the special equipment which supports these services (reading machines, CCTV etc.) or have been trained in sympathetic hearing, they reflect a view which says every individual is equally valued.

In providing books and other services to people from minority cultures, or whose first language is different from the majority, librarians demonstrate pluralistic or laissez faire values, depending on the extent to which they integrate the separate cultures and their materials within individual service points.

The way in which librarians promote certain types of stock is another way in which they contribute to value transmission. Some libraries have attempted to do things in an overt way, such as when one London Borough ceased buying popular romantic fiction, with its message about sexual inequality. The effect of such a decision (which in Britain was attended by considerable publicity) is to make some people aware that not everyone accepts the majority culture view. It makes some people question their own assumptions about normal or abnormal, whilst validating the views of those who did not already accept the traditional values. Again, then, librarians can be seen to be contributing to a gradual change in values.

In the detail of classification assigned to their stocks, in the detail of catalogues, or in the decision to invest in IT for accessing information, librarians also reflect the importance they attach to knowledge and information, and indeed to their own professional skills. In the culture of industrial societies expertise is highly valued 12,13.

In Britain, schools, colleges and universities have extended the role of their libraries in recent years, to become learning resource centres. Here the argument that knowledge must be published and open to public scrutiny, is reflected in the way library instruction (and academic teaching) emphasise the importance of references to validated knowledge. In most industrial societies knowledge does not exist until it has been approved by its community of experts. So by providing the resources for students and researchers to use in demonstrating that their projects, essays and theses are adding to a body of approved literature, librarians encourage and enable people to gain the qualifications they seek. And in reinforcing these values they also contribute to individual economic success.

Similarly libraries make many publishing enterprises viable where they would otherwise not be, thereby directly supporting one aspect of commerce whilst enabling more information and leisure material to be available to all.

Economy is vital to the success of any society which is not closed to the rest of the world. Librarians and libraries also support the continuing function of their societies. Their economic role is most obvious in the government and industrial sectors, but is by no means confined to those areas. Public and academic libraries, business, research and government libraries all provide information in the light of which rational decisions can be made. Many of these decisions will have economic and financial implications for individuals and groups. Competent librarians and information experts can save vast amounts of money in industry and research; if they cannot demonstrate this to be the case their services are axed 14.

One key area where librarians economic contribution is now being recognised is in health. Bibliographic skills, for example, are increasingly being used in collating and analysing research reviews and clinical trials, in order that health professionals can be aware of what

is seen as current best practice throughout the world. This is not only cheaper than replicating individual research studies when there may already be several hundred completed projects on the same aspect of health in several countries; it leaves funds for targeting other research topics 15.

Librarians working in health settings can increase the efficiency of a wide range of health professionals - and increased efficiency means more patients can be seen for only a relatively small increase in cost. But above all, as in other organisations, librarians can contribute to decisions being based on informed judgment rather than on sentiment, or as is sometimes the case where health is concerned, emotion or tradition.

Professional library and IT skills are also relevant to increasing efficiency and accuracy of treatment and patient information. But health professionals - and increasingly also, IT professionals are reluctant to use librarians' skills in data base and thesaurus construction, with the result that they are often attempting to do professional information work themselves. Does this reflect an outdated image of librarians? Is it because other professionals are waiting to extend their own role and status, or to protect the power they already possess? Whatever the explanation, there is a wealth of skill which is not being used, the systems being developed by health professionals are seldom compatible with each other or, for example, MEDLARS, and are therefore less efficient and more costly than if librarians had been involved in them. The costs to health and medicine (and to patient care) of not using librarians' expertise have yet to be calculated.

Librarians can, and increasingly do, also play a role in providing health information for a wider public. This varies from providing healthy life-style literature in school and public libraries, to providing and promoting material which helps people to manage some chronic illness.

Keeping people in good health has clear economic and financial benefits for individuals and for the societies in which they live. Of course we must not exaggerate the extent of our role: health information is widely available through many sources other than libraries - many newspapers and popular magazines feature a regular health column; radio and television programmes also draw people's attention to health and healthy life-style. But any library which makes this information available is reinforcing the view that health is important, and that it is something for which individuals can take some responsibility themselves. Further, the fact that people who regularly use libraries are often able to see that the information is available, even if they don't read it, has the effect of making them consider it a normal part of life.

People taking personal responsibility for some aspects of their health, particularly where this relates to maintaining good health rather than treating ill-health, can also have economic implications. In countries where tobacco and alcohol are subject to high taxation, reduced sales means reduced government revenue. Concomitant reduction in the incidence of heart and respiratory disease means that people live longer, which may have implications for pensions and other welfare provision. At the same time, people who no longer buy tobacco may adopt a different diet, or seek the services of experts in alternative

medicine, or spend more on sport and fitness regimes, for example. Any such change can have an effect on resource distribution.

In the same way that libraries and librarians can be seen to play an economic role in health and medicine, they also contribute to education, and in particular to people gaining the qualifications which allow them to increase their earnings potential, and therefore to pay more in direct and indirect taxes. In Britain the Open for Learning programme which is available in many libraries aims, among other things, to increase employment opportunities and so increase tax revenue whilst simultaneously reducing the total amount paid in unemployment benefits 16.

In ways such as these the role of librarians in social and economic life is wider than many people usually recognise. Of course they are not alone in what they do: they fulfil these functions along with other social and economic institutions such as religion, education and government, and with other agencies which might exist, such as mass media and advertising 17, 18.. Indeed, in many instances librarians are primarily successful in what they do because they play their role within and alongside the other agencies.

They believe it is their social and economic role on which librarians should focus when they feel undervalued. Functional sociologists would measure the extent to which libraries play their part: the statistics of public library use could be a starting point. In Britain these remained relatively static since the beginning of the Twentieth century at around 30% of the population being regular users at any one time, with over 60% being users at some time in their life. Latest research 19 shows the regular user figure to have doubled. That is a significant proportion of the population - even the lower figure is higher than for people attending a church.

They believe it is the message about librarians' social and economic role which they should seek to get across to those who deny their value, rather than attempting to justify their claims to status by reference to the attributes of other professionals. We are a unique profession, and we have much to offer the people we serve. Our libraries have gone from strength to strength because they and we support economic and social life. That is something of which we can and should be justifiably proud.

REFERENCES

- 1 Bruijns, R A C (1992) Status and image of the librarians: report of a sample survey carried out in twelve countries. Hague: Centre for Public Libraries and Literature.
- 2 Park, B and Riggs, R (1991) Status of the profession: a 1989 survey of tenure and promotion policies for academic librarians, *College and Research Libraries* 2 (3) 275-89.
- 3 Roberts, N (1991) Librarians and professional status. London: Bingley.

- 4 Koren, J (1991) Towards an appropriate image for 170-82 the information professional: an international comparison. *Libri* 41 (3)
- 5 Becker, H S (1957) *Modern sociological theory*. Chicago, Dryden.
- 6 Durkheim. E (1893) *The division of labour in society*. (translated from French) New York: Macmillan, 1933.
- 7 Begen, R (1970) *Libraries and cultural change*. London: Library Association Publishing.
- 8 Hoggart, R (1960) *The uses of literacy*. Harmondsworth: Penguin.
- 9 Kinnell, M (1992) *Informing communities*. Newcastle, Staffs: Community Services Group of The Library Association.
- 10 Van Riel, R (1992) *Reading for the future: a place for literature in public libraries*. London: Library Association Publishing.
- 11 Haines, H E (1992) Modern fiction and the public library. *Library Journal* 117 (8) 51-52.
- 12 Siggins, J A (1992) Recognition of the role of the librarian: position classification at Yale. *Journal of Library Administration*. 17 (1) 91-106
- 13 Allen G G (1984) The proper status and functions of librarians in academic institutions. *Australian Library Journal* 33 (4) 5-12
- 14 Cottan, K M (1997) Professional identity and entrepreneurial behaviour. *Journal of Library Administration* 8 (1) 29-40.
- 15 (1992) *Health care information in the UK:.. British Library Research & Development Report 6089*. London: British Library..
- 16 Allred, J (1992) Libraries and open learning services to the public. *Public Library Journal* 7 (1) 10-12.
- 17 Weber, M (1964) *The theory of economic and social organization*. Glencoe: Free Press.
- 18 Downing, J (1980) *The media machine..* London: Pluto.
- 19 (1993) *Borrowed time? The future of public libraries in the United Kingdom*. Bourne Green, Stroud: Comedia.

TRANSFERENCIA DE REGISTROS DE LAS BASES CDMARC
BIBLIOGRAPHIC Y BIBLIOFILE A FORMATO MARC-DGB

Alejandro Ramírez
Carlos García
Issac Vivas
Patricia de la Rosa Valgañón
María de los Ángeles Ramos Díaz

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es mostrar los procesos automatizados involucrados en la conversión de la información obtenida a partir de las bases de datos CDMARC BIBLIOGRAPHIC y BIBLIOFILE (almacenada en discos compactos), al formato MARC-DGB empleado en la base de datos LIBRUNAM diseñada por la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, con la finalidad de agilizar los procesos de catalogación del Departamento de Procesos Técnicos, los cuales se venían realizando de manera manual.

Se presentan los elementos que conforman a este sistema que funciona para ambiente de red local, así como sus principales características de cada uno de ellos, las ventajas que ofrece, los requerimientos necesarios y el procedimiento a seguir para su utilización.

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Procesos Técnicos de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM (DGB), tienen como objetivo catalogar y clasificar el material bibliográfico que adquieren las bibliotecas que integran el sistema bibliotecario de esta institución con la finalidad de ponerlos a disposición de los usuarios en el menor tiempo posible. Cabe señalar que el Departamento de Procesos Técnicos procesa 120,000 títulos al año, de los cuales, 50,000 son títulos nuevos que no se encuentran en la base de datos LIBRUNAM.

Anteriormente, en el Departamento de Procesos Técnicos de los registros bibliográficos se elaboraban en forma manual catalogándolos y codificándolos en el formato MARC-DGB, posteriormente eran remitidos al Departamento de Producción para ser capturados, como paso intermedio se generaban listados de los registros para ser supervisados en el Departamento de Procesos Técnicos y finalmente dados de alta en la base de datos LIBRUNAM por el Departamento de Producción.

Este constante ir y venir de la información de un departamento a otro, generaba pérdidas de tiempo y de recursos humanos. Con la finalidad de reducir tiempos la supervisión de registros bibliográficos ésta se hizo en línea, posteriormente la catalogación también, sin embargo estos cambios en los procedimientos no fueron suficientes para optimizar el tiempo del procesamiento.

El objetivo principal de este trabajo es presentar la conversión de los registros catalográficos en forma automatizada obtenidos a partir de las bases de datos CDMARC BIBLIOGRAPHIC y BIBLIOFILE, para ser uniformados al formato MARC-DGB empleado por la DGB y posteriormente ingresarla a la base de datos LIBRUNAM, con el propósito de ser consultada por los usuarios.

PROCESOS TÉCNICOS

Con la utilización de los discos compactos de CDMARC BIBLIOGRAPHIC y BIBLIOFILE, el Departamento de Procesos Técnicos de la DGB experimentó un cambio sustancial en la realización de los procedimientos inherentes al procesamiento de los materiales documentales.

En estos procesos se han obtenido dos consecuencias consideradas trascendentales, la primera de ellas es la notable reducción del tiempo en el proceso de localización de esta información, así como en la transferencia de los registros de CDMARC BIBLIOGRAPHIC y BIBLIOFILE a formato MARC-DGB y la segunda también es la reducción en el tiempo de traducción de los temas del idioma inglés al español obtenidos del catálogo de autoridad de temas de la DGB permitiendo a la vez la uniformidad del proceso técnico de los materiales documentales, evitando de esta forma errores de codificación y captura de la información, además de mejorar los tiempos de respuesta del proceso técnico del material documental a las bibliotecas del sistema bibliotecario de la UNAM.

BASE DE DATOS CDMARC BIBLIOGRAPHIC

Esta base incluye todos los siguientes registros de MARC (materiales impresos como libros y publicaciones seriadas y materiales no impresos como audiovisuales, mapas, archivo de computadora, etc.) distribuidos desde 1969 a la fecha en diversos idiomas.

El acceso a esta base puede ser por 19 formas distintas, entre ellas se encuentran: autor personal o corporativo, congreso, título, número de LC, encabezamiento de materia, idioma, tipo de formato, etc. Para la integración de esta base se cuenta con la catalogación cooperativa siendo Library of Congress la encargada de reunir esta información.

Está editada por Cataloging Distribution Service of the Library Congress.

BASE DE DATOS BIBLIOFILE

BIBLIOFILE contiene los registros de Library of Congress (películas, mapas, publicaciones seriadas, música y títulos de publicaciones oficiales) en dos índices: inglés desde 1965 y en otros idiomas. Puede ser consultada por ISBN, ISSN, autor o autor/título, título, número de LC y número de publicación oficial. Está editado por Library Corporation.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Considerando la problemática anteriormente señalada en la introducción y el hecho de que en el Departamento de Procesos Técnicos se ha comprobado la efectividad de los sistemas automatizados para el almacenamiento y recuperación de la información procesada, se consideró conveniente la automatización del área de catalogación.

Conjuntamente con el Departamento de Análisis, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas se diseñó un procedimiento que cubriera las necesidades planteadas, realizando el proceso de conversión de los registros catalográficos utilizando completamente las bases de datos

CDMARC BIBLIOGRAPHIC y BIBLIOFILE. El sistema se programó en el lenguaje C para PC y Clipper versión 5.01 además de utilizar DBase IV (multiusuario) para la construcción de las bases de datos. Adicionalmente se emplearon otros paquetes de software ya desarrollados como el editor VEDIT (monousuario) y el traductor de inglés a español llamado GLOBALINK (monousuario). El sistema actualmente se encuentra funcionando para ambiente de red de área local (Novell), en donde cada una de las 5 computadoras conectadas a esta red ejecutan ciertas tareas específicas, esto se debe a que no todo el software empleado para este sistema está desarrollado para multiusuario.

REQUERIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE

Para instalar y operar el sistema, se necesitan los siguientes componentes.

1. Una computadora personal IBM PC o compatible con un sistema operativo DOS versión 3.1 o posterior. Se puede usar en computadoras IBM AT o compatibles.
2. Un monitor monocromático o a color.
3. Una unidad de disco duro con un mínimo de 100 MB (Megabytes) de espacio para almacenamiento.
4. 1 MB (Megabytes) de RAM (memoria de acceso aleatorio).
5. Puerto paralelo.
6. El software GTS (Globalink) diccionario inglés español y su candado de seguridad.
7. El software de instalación del editor VEDIT.
8. El software encargado de llevar a cabo el procesamiento de transferencia de registros al formato MARC-DGB llamado TRANSFER.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

Este sistema está dividido en dos partes:

- 1) Procesamiento de los registros obtenidos a partir de CDMARC BIBLIOGRAPHIC o BIBLIOFILE.
- 2) Modificación del contenido de la etiqueta 650 de inglés a español cuando ha pasado por el proceso anterior.

El menú de presentación engloba seis opciones las cuales se describirán en forma breve a continuación (ilustración 1).

VISUALIZACIÓN: Esta opción permite conocer el contenido de algún disquete, disco duro o archivos de algún subdirectorio.

TRANSFERENCIA: Esta es una de las principales opciones, ya que en ella se lleva a cabo la selección del tipo de base de datos (CDMARC BIBLIOGRAPHIC o BIBLIOFILE) para la normalización al formato MARC-DGB.

EDITOR: Permite usar el editor VEDIT sin necesidad de salir del sistema e invocarlo, con ayuda de esta herramienta se realizan los cambios necesarios.

ACTUALIZA: Con esta opción se cambian los temas de inglés a español en caso de encontrarse en la base de datos, de lo contrario, éstos se agregan a la base con su correspondiente traducción para posteriormente ser reemplazados.

TRADUCTOR: Ejecuta el software de Globalink para que realice la traducción de inglés a español sobre los temas hallados en las etiquetas 650 de uno o varios registros contenidos en el archivo.

SALIR: Abandona la sesión del sistema y retorna a la raíz del disco duro.

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Antes de comenzar a utilizar el sistema de conversión, es necesario en primer término haber obtenido la información de los registros bibliográficos de CDMARC BIBLIOGRAPHIC o BIBLIOFILE en formato MARC. Para ello será necesario entrar a ejecutar cada uno de los paquetes, realizar las búsquedas necesarias, desplegarlos en formato MARC y finalmente almacenarlos en archivo con una longitud de ocho caracteres para el nombre y tres para la extensión.

Cuando se ha concluido lo anterior entonces se procederá a utilizar el sistema de conversión.

1) Cuando se entra al sistema, aparece un menú con 6 opciones, la primera de ellas es la opción de VISUALIZAR, si no es necesario emplearla, entonces se selecciona la opción de TRANSFERENCIA.

2) En esta opción de TRANSFERENCIA se selecciona el tipo de base (CDMARC BIBLIOGRAPHIC o BIBLIOFILE) para la conversión de los archivos (ilustración 2). Cuando termina el proceso se puede volver a repetir esta operación con otros archivos o simplemente salir (ilustración 3).

3) Realizada la acción anterior se puede emplear la opción de EDITAR para hacer pequeñas correcciones sobre el archivo obtenido del sistema TRANSFER (ilustración 4) o sobre el archivo resultante de la traducción de Globalink.

4) Dentro de la opción de ACTUALIZA aparece otro menú que indica tres opciones: CAMBIO DE TEMA A ESPAÑOL, AGREGA NUEVOS TEMAS Y SALIR (ilustración 5).

La opción de CAMBIO DE TEMAS A ESPAÑOL (ilustración 6), determina si los temas que se registraron de las etiquetas 650 se encuentran presentes en la base de datos, de ser así simplemente se realiza el remplazo de inglés a español, de lo contrario deberán ser almacenados en un archivo y traducirlos mediante la opción TRADUCTOR.

Una vez que los temas no localizados en la base de Temas han sido traducidos, son revisados y estructurados con base a las estructuras de los encabezamientos de materia por el personal especializado del Departamento de Procesos Técnicos, se emplea la opción de AGREGAR NUEVOS TEMAS (ilustración 7), esta opción lo que permite es insertar estos temas a la base, para que nuevamente sea utilizada la primera opción (CAMBIO DE TEMAS A ESPAÑOL). La opción de SALIR permite retornar al menú principal.

5) TRADUCTOR: Esta opción permite invocar al traductor Globalink sin necesidad de abandonar el sistema (ilustración 8). Para poder utilizar este software, será necesario contar con el candado de seguridad que es insertado en el puerto paralelo. Estando en el menú de Globalink, en la opción que permite hacer la traducción, se escribe el nombre del archivo de entrada (ilustración 9) y posteriormente el nombre del archivo de salida (ilustración 10), este último contendrá la traducción literal de los temas en inglés.

6) La opción SALIDA permitirá abandonar el sistema y retornar a la raíz.

Conclusiones

La implementación del Sistema de Transferencia de Registros de las bases de datos CDMARC BIBLIOGRAPHIC y BIBLIOFILE a formato MARC-DGB, en el Departamento de Procesos Técnicos de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, ha permitido aprovechar los registros catalográficos existentes en estas bases, evitándose la codificación y captura por lo que son mínimos los errores de digitación, además de uniformar y agilizar el proceso de catalogación, es decir, reducción de tiempos que nos permitirá desarrollar diferente catálogos de Autoridad que anteriormente no se contaban con ellos.

El contar con este sistema proporciona la recuperación inmediata de los registros de manera uniforme en la base de datos LIBRUNAM, incrementando el nivel de satisfacción de los usuarios de dicho banco de datos.

Obras consultadas.

1. Bibliofile: catalog production user guide. -- Washington, D.C. : Library Corporation, [198], -- 1 v.
2. GREEN, Theodore and Charles Scott, VEDIT : Multiple File, Windowing, Text Editor: user's manual. -- Ann Arbor, MI.: Greenview Data, 1992. -- 320 p.
3. KERNIGHAN, Brian W. y Dennis M. Ritchie. El lenguaje de programación C. --2a ed. -- México: Prentice-Hall Hispanamericana, c1991. --294 p.
4. Library of Congress. CDMARC BIBLIOGRAPHIC. -- Washington, D.C. : Library of Congress, Cataloging Distribution Service, 1992. -- 119 p.
5. MARTINEZ ARELLANO, Filiberto Felipe y Carlos García López. Manual de codificación para catalogadores. -- 2a ed. -- México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1989. -- 145 p.
6. SCHILDT, Herbert. Turbo C/C++: manual de referencia. -- México: McGraw-Hill, c1992. -- 874 p.
7. SHEPARD, Marietta Daniels. "Catalogación centralizada y la factibilidad de un sistema interamericano de transmisión de información bibliográfica que utilizará la nueva tecnología de información". En Reunión de Análisis del formato MARC para la transferencia de Información Bibliográfica en América Latina (1976: México). -- s.l. : s.n.,1975.
8. Sistema de traducción GLOBALINK: GTS versión 3.0 inglés a español español a inglés: guía del usuario y manual de referencia. -- Fairfax, Virginia: Globalink. --1 v.
9. STRALEY, Stephen J. Programming in Clipper. -- 2nd ed. -- Reading, Massachusetts; México City, c1988, -- 960

REFLEXIONES SOBRE EL USUARIO MARGINADO

Roberto A. Gordillo

La obra de la justicia será la
paz, el fruto de la justicia la
tranquilidad y la seguridad
para siempre (Isaías:32,17)

COLEGAS Y AMIGOS:

I

Cuando inicialmente acepte participar en este evento de nuestra Asociación con el cual se están cumpliendo las bodas de plata de las Jornadas Nacionales, tan cercanas al cumplimiento de, los cuarenta años de existencia de la AMBAC, exprese mi deseo de desarrollar un estudio que me permitiera incursionar en el alcance de las aportaciones de los bibliotecarios mexicanos con estudios de doctorado y otros que son miembros del Sistema Nacional de Investigaciones, en pro del enriquecimiento del pensamiento biblioteconómico universal. Esta tentativa era muy ambiciosa y creí poderla realizar sin que, con los resultados obtenidos, pudiera decirse algo definitivo sobre el tema.

Sin embargo, los acontecimientos en Chiapas y la visita inesperada de un alumno del segundo semestre de la licenciatura en biblioteconomía de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía quien me fue a entrevistar y a inquirir sobre el usuario y sus diversas categorizaciones, al conversar sobre tan importante tema caí en la cuenta de que aún no se ha dicho lo suficiente sobre el usuario marginado y, bajo la influencia de lo que la marginación en sus diferentes tipos y niveles produjo en mi querido estado natal, opte por un nuevo tema, más candente y actual, con la idea de invitar a ustedes a reflexionar tanto sobre el usuario potencial como el usuario real que han sido marginados por y en casi todas (por no decir todas) nuestras bibliotecas por múltiples razones, bien sea consciente o inconscientemente, por nosotros como Bibliotecarios Directivos, por nosotros como profesores de las escuelas de Biblioteconomía, por nosotros como bibliotecarios/funcionarios en el sector público, por nosotros como colaboradores de funcionarios públicos y particulares de alto rango, y por nosotros en los más diversos niveles del servicio bibliotecario.

Como todos nosotros comprendemos, la marginación es un problema nacional cuya solución parcial esta en nuestras manos, puesto que podemos eficiente, consciente y decididamente hacer lo que nos corresponde hacer para aliviar la situación en que viven varios millones de usuarios potenciales y usuarios reales medianamente satisfechos de nuestras bibliotecas, sin importar su condición económica, ni su edad, ni el nivel de escolaridad a que han accedido, ni la clase de actividad que desempeñen.

Pues bien, para empezar, voy a asumir que todos los que estamos reunidos esta mañana junto al mar pacífico en Puerto Vallarta fuimos afectados, de una u otra forma, por el movimiento rebelde que surgió en Chiapas el primero de enero de este año. A pesar de todo lo que se ha dicho y todo lo que siga elucubrando sobre sus posibles orígenes, habrá una enorme y común razón de sobrepeso que a nadie ha podido escapar: la presencia de la marginación social en uno de sus más altos grados de diversidad, de intensidad y de persistencia en esa zona del país.

Este ninguneo, unido al despotismo, a la corrupción y a la falta de respeto por la dignidad del indígena que fue valiente e inteligentemente defendida hace cuatrocientos cincuenta años por Fray Bartolomé De Las Casas, Obispo de las Chiapas, me sacudió la conciencia y me avergonzó como chiapaneco y tojolabal incapaz de empuñar el perdón que exige el surgimiento de la igualdad de los mexicanos ante las leyes así como el surgimiento del respeto a la propiedad, a la dignidad y a la vida humana en todos los confines de la Nación Mexicana y en Chiapas antes que todo.

Justo es anotar que en México COPLAMAR, IMMS/COPLAMAR, CONASUPO/COPLAMAR, y un cumulo de oficinas que se crearon en todas las Secretarías de estado para substituir a COPLAMAR, antes del sexenio actual y solidaridad en este sexenio, surgieron y funcionaron para atender la problemática de la marginación en muchas zonas del país, entre ellas la zona lacandona y la de los Altos de Chiapas. Tal parece que los resultados esperados no dieron el fruto deseado. Algo no funcionó.

II

Permítaseme ahora incursionar por unos minutos en el problema universal de la marginación.

¿Que es marginar? Marginar es dejar a un lado, dejar al margen lo que se tiene que hacer y lo que se debe hacer; es algo así como lo que va quedando al margen de los arroyos y de los ríos y que es arrastrado eventualmente en tiempo de lluvias y de corrientes fuertes. Marginación, por tanto, es el acto de marginar, y viene a ser un sinónimo de ninguneo, de desamparo, de postergamiento, de abandono, de retraso, de olvido, de rezago, de empobrecimiento, de injusticia, y de desigualdad ante las leyes.

Este hecho social existe en muchos países del mundo y ha existido por mucho tiempo.

A fines de año, unos quince días antes de lo de Chiapas, tuve oportunidad de comprar dos pequeños libros con considerable descuento en la librería Ghandi: El de un economista hindú educado en Inglaterra, Amartya Sen, intitulado "Sobre la Desigualdad Económica" y el de un sociólogo alemán, H. D. Wendland, intitulado "Introducción a la Ética Social". El autor hindú sostiene una hipótesis que para mi es una ley: sabemos que existe una relación estrecha y mutua entre desigualdad y rebelión. Y el autor alemán desarrolla su idea en torno a que la ética social en una sociedad dinámica como la moderna tiene como presupuesto la conciencia de la crisis y el análisis crítico de las relaciones sociales establecidas.

El primero me indujo a leer completamente el discurso que Juan Jacobo Rousseau pronunció ante los académicos de Dijon, Francia, en 1754, intitulado “Sobre el Origen y Fundamentos de la Desigualdad de la Humanidad”. En este discurso Rousseau analiza al hombre físicamente, desde su edad más primitiva, y encuentra que entre los hombres primitivos hay desigualdades naturales, como que uno es más fuerte que otro, que uno es más alto que otros, que uno es más ágil que otros, que uno ve y oye más bien que otros; y desde el punto de vista moral y metafísico encuentra a su hombre, a medida que el tiempo transcurre, como un ser que busca la perfección en lo que hace; que siente compasión y que sufre y que teme; que es egoísta a la vez que sociable; que desea y ama; y que es víctima de la desigualdad cuando surge el derecho de propiedad (y con ello el desarrollo de la metalurgia y de la agricultura) y cuando las sociedades se organizan y empiezan a regirse por leyes que regulan la conducta en la vida social y que imponen reglas de carácter económico que dan lugar al surgimiento de los ricos y de los pobres; de los que son favorecidos por las leyes y los que son ignorados por las leyes, porque no se aplican por igual a todos los habitantes de una nación a pesar de que teóricamente sean iguales ante las leyes, y aunque a los marginados nada más les quede el Don natural de la libertad que en muchos casos, aun nuestros días, se les ha negado. Y para terminar nos lleva a nuestros orígenes cuando el derecho del poderoso es el que rige a las sociedades. En conclusión Rousseau sostiene que el origen de la desigualdad se encuentra aun dentro del derecho natural pero que las leyes desigualmente aplicadas por las diversas instituciones sociales provocan mayor desigualdad entre los hombres y, yo diría, mayor infelicidad y más probabilidades de rebeliones.

Además, este ensayo nos brinda un panorama de lo que pensaron Aristóteles, Platón, el Abbe Condillac, Hobbes Barbeyrac, Locke, Sidney y Grocio, junto con el análisis crítico a estos autores y el pensamiento creador de este gran pensador que sacudió la opinión pública con su “Contrato Social” el “Emilio” y sus “Confesiones”.

Una referencia que no encontré a lo largo de mis lecturas es el código de Hammurabi. Lo menciono hoy con especial interés porque es un documento que atestigua como se promulgaron las leyes y se pusieron al alcance del público hace 40 siglos unos años antes de que Dios diera a Moisés las tablas con los diez mandamientos.

El código del Rey Hammurabi consta de 182 artículos y aunque no es tan cruel como la ley del Talió ni como lo indica el Éxodo ni tan detallado como el Levítico, sí marca muy claramente cuáles son los castigos que ameritarían los infractores de las posiciones inscritas en estelas que debieron haberse erigido junto a la estatua del Rey Hammurabi en todas las capitales de Babilonia.

Lo impresionante del código es que el Rey Hammurabi, después de haber reinado por cuarenta años, decide promulgarlo, y en la introducción declara:

Quando...Anum y Enlil me señalaron a mí, Hammurabi, príncipe piadoso, temeroso de Dios, para proclamar el derecho en el país, para destruir al malvado y al perverso, para impedir que el fuerte oprimiera al débil, para que me elevara, semejante a Shamash, sobre los “Cabezas Negras” e iluminara el país para asegurar el bienestar de las gentes, yo

Hammurabi, el pastor, el elegido de Enlil, yo, el que amontona opulencia y prosperidad el que provee abundantemente toda suerte de cosas para Nipur-Duranki; el piadoso poderoso rey que ha restaurado en su lugar Eridu; que ha purificado el culto del Eabzu... El dios de los reyes, el que conoce la sabiduría, el que extiende los cultivos de Dilbat; el que llena los silos para Urash, el esforzado... Soy el prudente, el perfecto... Soy el profundo, el paciente, el que ha alcanzado la fuente de la sabiduría; el que ha salvado las gentes de Malka, de la catástrofe; el que ha asentado sólidamente su población en la abundancia... Yo soy el favorito de Ninni. Cuando Marduk me hubo encargado de administrar justicia a las gentes y de enseñar al país el buen camino, difundí en el lenguaje del país la ley y la justicia, fomenté el bienestar de las gentes. Por consiguiente lista 182 reglas de las cuales transcribió únicamente unas cuantas:

(3) Si un señor aparece en un proceso para presentar un falso testimonio y no puede probar la palabra que ha dicho, si el proceso es un proceso capital será castigado con la muerte.

(14) Si un señor roba el niño menor de otro señor, recibirá la muerte.

(22) Si un señor se entrega al bandidaje y llega a ser prendido, ese señor recibirá la muerte.

(153) Si la esposa de un señor, por culpa de otro varón, ha causado la muerte de su marido, esa mujer será colgada.

En este tono abarca todos los aspectos de la vida social y al leerlo íntegramente da una idea de cuales, al igual que hoy, eran las transgresiones que había que sancionar preferentemente con la muerte del delincuente.

El rey sobrevivió dos años a la promulgación de su código y gracias al descubrimiento de una estela, ejecutada en Diorita Negra, que fue descubierta en el invierno de 1901-1902, tenemos noción de este gran documento que habla de una de tantas formas de establecer la justicia entre las gentes aunque en el mismo libro en el que se publica el código de Hammurabi se asegura que dicho código se aplicaba con desigualdad, según la calidad de los señores.

En el espacio que nos dejan el código de Hammurabi y el antiguo testamento y la interpretación presentada por Rousseau, además de los citados por el propio Rousseau entre los cuales se encuentran Aristóteles, merecen especial mención el Insigne Estagirita, Platón y Santo Tomás de Aquino. El primero porque a pesar de su inmenso talento y su profundidad de pensamiento no avizora la existencia de sociedades donde la esclavitud ya no existiría y se pensaría en la igualdad de todos ante las leyes; el segundo por el diálogo socrático en “La República” y los largos discursos en “Las Leyes”; y el tercero porque en sus análisis, que los fundamenta preponderadamente en el pensamiento aristotélico, incluye el pensamiento de San Agustín y el mismo argumenta sobre el origen divino de la bondad y de la igualdad de la aplicación de la justicia ante las leyes como una ordenanza dirigida a cumplirse hacia el bien común.

Volviendo a Sen y a Wendland, autores de fines del siglo XX, nos encontramos que cada uno de ellos trata uno de estos dos problemas torales: La economía del bienestar y la esperanza utópica de una sociedad plena, pacífica, justa y humanitaria. Frente al análisis que efectúa Sen nos encontramos con un problema que si bien es muy importante para los economistas, para nosotros los bibliotecarios no representa conflicto alguno. La redistribución de la riqueza económica afecta a muchos, si como en el caso del “Óptimo de Pareto”, que el maneja, el pastel de la riqueza que se preparo para unos cuantos tendría que repartirse entre muchos, con lo que los pocos se verían privados de una buena parte que de hecho era para ellos es decir era de ellos. Pero en el caso del pastel de la riqueza de la cultura y de la información con que cuentan las bibliotecas bien dotadas se puede repartir a todos, dándoles un ciento por ciento de lo que quieran o necesiten y en nada se afectaría a los otros, Esto es, la riqueza que existe en las bibliotecas, aunque al principio hubiese sido privilegio de unos cuantos, al momento de redistribuirla los primeros seguirían siendo los poseedores de lo suyo y los nuevos en llegar tendrían acceso a todo lo que existía en las bibliotecas o a las partes más necesitadas por ellos. En este caso la riqueza de las bibliotecas se comparte en términos de igualdad que el propio usuario impone, pero ello no quiere decir que el tratamiento que van a recibir los usuarios será necesariamente igualitario. Ese es otro problema.

En el caso de Wendland el considera utópico pensar en la sociedad justa, pacífica y humanitaria, por todos aquellos problemas económicos y sociales fuera de control que hacen casi imposible pensar en la sociedad perfecta. En tanto que en el mundo interno de las bibliotecas el mundo utópico de Wendland puede existir no a través de la riqueza atesorada en los materiales documentales, sino en la acción justa, razonable y buena de los bibliotecarios en contacto con el público.

Por su puesto que con mi análisis parcial de ambos libros quizá este yo cometiendo una acción injusta. Pero para fines de mi exposición con estas dos concepciones me basta. No pretendo ser economista ni sociólogo; soy simplemente un bibliotecario septuagenario que cree en la posibilidad de que todo mundo, si así lo quiere, puede ser usufructuario de los bienes representados en las unidades documentales que existan en su biblioteca pública.

Sin embargo, hay tanto que aprender leyendo, observando y experimentando que el tema lo paso a manos de los estudiantes de biblioteconomía y preferentemente a los de posgrado.

III

Si hemos de entrar ya en materia, hora es de hablemos del usuario de las bibliotecas mexicanas.

¿Que es un usuario? En términos generales usuario es aquel que usa ordinariamente un bien o cosa o que aprovecha ordinariamente un servicio, usuario potencial vendría a ser aquel que puede llegar a hacer uso de un bien o cosa o a aprovechar un servicio.

Usuario potencial de los servicios bibliotecarios vendría a ser aquel que puede llegar a hacer ordinariamente uso de dichos servicios. Usuario real del servicio bibliotecario es aquel que usa realmente los servicios bibliotecarios sin importar la frecuencia con que lo lleve a cabo consecuentemente, hablando en términos de utopía, todos los usuarios potenciales =100 podrían convertirse en usuarios reales=100 de nuestras bibliotecas.

Como punto de partida de este ejercicio de reflexión vamos a dividir el 100 que corresponde a los usuarios potenciales en dos segmentos: 39 a los usuarios reales y 61 a los usuarios potenciales.

Los usuarios reales (39) pueden agruparse en tres categorías:

- Usuarios satisfechos (24);
- Usuarios medianamente satisfechos (11); y
- Usuarios totalmente insatisfechos (4).

Tanto los usuarios medianamente satisfechos (11) como los usuarios totalmente insatisfechos (4) pueden convertirse en usuarios marginados si su condición de medianamente satisfechos o de totalmente insatisfechos se vuelve crónica (15) con lo que el número de usuarios reales descendería a 24. Además, la diferencia entre usuarios potenciales y usuarios reales vendría a constituir un considerable número de usuarios marginados ($100-24=76$). Por lo tanto, usuarios potenciales (UP) menos usuarios reales (UR) igual a usuarios marginados (UM): $UP-UR=UM$.

Por supuesto que UM (76) puede llegar a desagregarse así:

No usuarios (NU)7; usuarios insatisfechos (UI)11, y usuarios realmente marginados (UM)58. De donde se infiere que de una población (100) se cuenta con un sector de usuarios plenamente satisfechos (24); un sector de usuarios parcialmente satisfechos (11); un sector de no usuarios (7) y un gran sector marginado (58).

El segmento parcial satisfecho ofrece un camino fácil para su conversión a usuarios satisfechos; del segmento de no usuarios jamás se logrará que lleguen a ser usuarios, bien sea porque cuentan con recursos propios o porque se agencian su obtención sin recurrir a la biblioteca, o porque para nada les interesa lo relacionado con la biblioteca; el segmento mayoritario constituye un problema de marginación de gran magnitud.

Por supuesto que esta fórmula puede variar según el tipo y posibilidades de las diversas bibliotecas. Sin embargo, puede utilizarse como una aproximación a la realidad global de las bibliotecas mexicanas de todos tipos y categorías y, a la vez aprovecharse como un parámetro para evaluar su efectividad. Esto es, que a medida que se aleja ascendentemente del 24(U.R.) y reduce el 76(U.M.) la situación va mejorando. Lo contrario y muy lamentable sería constatar que el 24 se reduce y el 76 se acrecienta.

En más de una ocasión he tenido la oportunidad de manejar como hipótesis de trabajo, la siguiente: UNA SOCIEDAD BIEN INFORMADA ES UNA SOCIEDAD PROSPERA.

Por prosperidad entiendo todo aquello que tiende a favorecer el bienestar general de una sociedad o de una nación en donde todos sus habitantes tienen lo mínimo para vivir una vida decorosa y casi nada les hace falta.

Y por sociedad bien informada yo entiendo el hecho de que todos los miembros de una comunidad tienen acceso a información veraz y oportuna y relevante relacionada con todo aquello que les interesa, a través de la biblioteca pública bien dotada y bien atendida, con lo cual coadyuva al logro de aceptables niveles de prosperidad.

En cuanto a la sociedad mexicana, como usufructuaria de los servicios bibliotecarios, en el cuaderno número 2 de “Bibliotecas Públicas y Conducta Lectora; Investigaciones” (SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1989) se declaró que el objetivo fundamental del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas fue lograr QUE TODOS LOS HABITANTES DE NUESTRO PAÍS tuvieran igualdad de oportunidades de acceso a la lectura, (en el no. 1 se declaraba que “tiene por objeto garantizar el acceso gratuito a los libros para todos los mexicanos). Para lograr esta meta, el Programa planteó la instalación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas...

EN LOS NÚMEROS 3 Y 4 EL OBJETIVO ES brindar a los mexicanos (ya no a todos los mexicanos) el acceso gratuito a la lectura formativa, informativa y recreativa mediante los servicios bibliotecarios existentes en los municipios de los estados y en las delegaciones políticas del Distrito Federal; Y EN EL NO. 5 SE DECLARA QUE EL OBJETIVO ES igual a lo establecido en los números 3 y 4 pero ya no se dice delegaciones del Distrito Federal sino simplemente “en los municipios de los estados y en el Distrito Federal”.

Para los fines de estas reflexiones me gusto la declaración publicada en el número 2 cuando se penso que el programa era para todos los mexicanos supuestamente tratándose de los que sabían leer.

¿Que diferencia encontramos cuando un párrafo se refiere a todos los mexicanos y otros párrafos se refieren a nada más los mexicanos? yo creo que el significado es el mismo pero la primera expresión es mas comprometedora: abarca a todos los mexicanos, de una u otra forma, en ambos casos se siente que subyace la necesidad de ayudar a los mexicanos a elevar sus niveles de vida; es decir, se tiende a coadyudar en el logro de la prosperidad nacional.

Sin perder de vista los parámetros de 24 y 76 de que ya hablábamos, consideremos los siguientes datos que el censo de 1990 proporciona:

POBLACIÓN TOTAL.....81.249,641

POBLACIÓN ESCOLAR A NIVEL DE PRIMARIA.....11.703,836

Por otra parte, conviene registrar aquí lo que el anuario estadístico de los Estados Unidos Mexicanos de 1991 reporta con respecto a espacios escolares: 80,636 edificios para escuelas primarias; 18,686 para secundarias; y 4,204 para bachillerato. Todo esto como punto de partida para la aplicación de la “Ley General de Educación” publicada el 13 de julio de 1993, en cuyo artículo 14, inciso VI, dispone que la biblioteca pública sea la que proporcione los servicios bibliotecarios a este nivel de escuelas, entre otros, y con esto abrir el ámbito obligatorio que las bibliotecas públicas enfrentan ya. A este punto habremos de referirnos mas tarde.

Este paréntesis con datos sobre los usuarios reales mencionados en los dos estudios oficiales, y sobre los usuarios potenciales que deberán convertirse en usuarios reales por formar parte del sistema educativo nacional, nos ayuda a pensar que a largo plazo puede llegar a CONVERTIRSE EN REALIDAD LA IDEA DE QUE UNA SOCIEDAD BIEN INFORMADA ES UNA SOCIEDAD PROSPERA.. De hecho ya existe una infraestructura que puede superarse y expandirse para ir asegurando el logro del bienestar nacional que redundará, sin duda alguna, en la prosperidad nacional juntamente con otras empresas a que se aboquen tanto el gobierno como la sociedad.

Sin hacer referencia al número de bibliotecas públicas existentes, ni a las estadísticas de usuarios, ni al número de empleados con estudios profesionales de bibliotecario para atender a estas bibliotecas ¿Que preguntas formularian ustedes? pues pregúnteselas a ustedes mismos y traten de responderlas ustedes mismos.

Pero antes de reflexionar sobre interdependencia de la información con la prosperidad, consideremos los siguientes datos según el censo de población de 1990: 59.759,449 de personas sabían leer entre los 6 y mas años; todos ellos capaces de usar las fuentes de información y muchas obras literarias por su propia cuenta y al nivel de sus intereses t de su propia capacidad. Pero no vamos a esperar ni a creer que todos ellos hubiesen tenido acceso a las bibliotecas públicas existentes a lo largo y a lo ancho del territorio nacional en los últimos dos años.

Los usuarios reales (U.R.) vendrían a ser aquellos que realmente utilizaron las bibliotecas públicas, escolares, universitarias y especializadas -- públicas o privadas -- una o mas veces.

Usuario satisfecho (U.S.) vendrían a ser todo aquel usuario real que de una u otra forma resolvió satisfactoria-mente su búsqueda o su deseo de esparcimiento, con o sin la ayuda del personal de la Biblioteca.

Usuario real marginado (U.R. M.) sería aquel que cuantas veces concurre a la biblioteca no encuentra lo que bus-ca porque la biblioteca carece de ello o porque no es atendido debidamente por el personal de la biblioteca.

V

Los marginadores de usuarios de nuestras bibliotecas.

Por marginadores vamos a identificar a los Legisladores, al Gobierno en sus diferentes niveles, a los funcionarios en general y a los funcionarios universitarios, a los pro-fesores universitarios y no universitarios, a los pro-fesores de las escuelas de Biblioteconomía muy en especial, a los propios bibliotecarios y a los bibliotecarios auxiliares, a los empresarios y a la sociedad en general.

Consideramos todo este inmenso panorama con los ojos mas optimistas hacia los próximos 25 años:

1º. Los legisladores pensarán patriótica e inteligentemente y formularán las leyes y los reglamentos que aseguren a la población mexicana el derecho al servicio bibliotecario y el derecho a la información desde el punto de vista de las bibliotecas y velarán porque presupuestalmente se resuelva el problema. Con esto se resolverá el caso de la reglamentación del inciso VI del artículo 14 de la Ley General de Educación, publicada en el DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN en julio del año anterior, este inciso se tomara como el origen de una nueva Ley General de Bibliotecas.

El gobierno en sus diferentes niveles y sus funcionarios tomarán las providencias necesarias para implementar lo dispuesto por la tan citada Ley General de Educación en todos los ámbitos del servicio bibliotecario a que se refiere el inciso mencionado y la nueva Ley General de Bibliotecas.

Los funcionarios universitarios que aún no asignan en el presupuesto de sus instituciones un honorable porcentaje para el servicio bibliotecario eficiente, lo harán, aunque ello implique recortes a las actividades sociales, deportivas y de publicidad.

Los profesores universitarios dedicarán mas tiempo a la revisión de la literatura sobre sus asignaturas y seleccionarán lo mas adecuado para que las bibliotecas universitarias adquieran el número de ejemplares necesarios para que los estudiantes tengan con que estudiar y formarse como universitarios capaces de enfrentarse a los retos que los próximos 25 años nos presentarán. En otro nivel de la escala los otros profesores mexicanos harán paralelamente a los universitarios lo que les corresponda a fin de que los estudiantes, desde primaria hacia la universidad aprendan a leer y a pensar por su cuenta y a aprovechar las riquezas de la información actualizada y útil.

LOS PROFESORES DE LAS ESCUELAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMÍA Y/O BIBLIOTECOLOGÍA, esos mis queridos amigos, se convertirán en los mas fervientes promotores del estudio y comprensión de ese ser tan complejo y tan interesante que es el usuario potencial y el usuario real de las bibliotecas. Lo considerarán como el eje y razón de ser del servicio bibliotecario y, mas que todo, serán los mejores lectores para mantenerse al corriente en sus áreas de docencia e investigación y harán que las bibliotecas de sus escuelas sean las mejor dotadas y las mas dinámicas y las mas eficientes, con el claro objetivo de que los estudiantes vivan y sientan lo que es una biblioteca útil no solo para su formación sino como prototipo de las bibliotecas que habrán de administrar.

BIENVENIDA SEA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN NUESTRAS BIBLIOTECAS, pero todo lo que hagan nuestros directores de bibliotecas y lo que hagan todos sus colaboradores será, a partir de esta mañana enfocado hacia la producción de usuarios satisfechos en todas las bibliotecas del territorio nacional.

Esto implica, bien lo sabemos, algo mas que buena voluntad. Implica estudio, reflexión, entrega, alegría, noción perfecta de que México necesita mexicanos bien informados para desempeñarse bien en sus diferentes áreas de actividad, bien sea como amas de casa, como inventores, como gerentes, como empresarios, como investigadores, como operarios, como profesores, como padres de familia, como estudiantes, como deportistas, como políticos y como funcionarios.

De los empresarios y de la sociedad en general queda la certidumbre de que tan pronto las bibliotecas se constituyan en el satisfactor de una necesidad social, esos empresarios y la sociedad las aprovecharan para bien de esa misma sociedad y del desarrollo empresarial.

EN CONCLUSIÓN, yo creo que la marginación es uno de los males mas grandes contra la prosperidad y la paz de las naciones; también creo que la marginación en las bibliotecas puede ser uno de los frenos mas poderosos para retenernos en el estancamiento en cuanto a las posibilidades que se abren con el uso de la información y el goce de las obras artísticas y literarias e históricas. Se, que por otra parte, que el valor que todos nosotros representamos ante la grandeza nacional nos habrá de animar a ser los mejores promotores para la creación de legiones de usuarios satisfechos en nuestras Bibliotecas y de nuestros servicios personales.

Parodiando una obra teatral que tuvo mucho éxito hace una década en la que se que se jugaba con la idea de que “La corrupción somos todos” yo creo que con toda la mas grande alegría podemos proclamar que nosotros somos la prosperidad, porque la comprendemos y estamos listos para compartirla con todos los usuarios potenciales de las bibliotecas mexicanas. Con vehemencia espero que este sea el espíritu de las XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, para bien de la nación.

GRACIAS. R. A. GORDILLO
MAYO 4, 1994. PUERTO VALLARTA, MEXICO.

FUENTES CONSULTADAS:

Aristóteles. “Politics” en Great books of the Western World. Chicago, Enciclopedia Britannica, inc., 1952. vol.ix, pp. 445-548 (PASSIM).

La Biblia. “Éxodo”: 20-21; “Levítico”: 1-27, en Sagrada Biblia, versión critica sobre los textos hebreo y griego, por el Rvdo. José María Bover. S.J. y Francisco Cantera Burgos. Madrid, Biblioteca de autores cristianos, 1948. 2 vols.

Casas. Fray Bartolome de las. Los indios de México y Nueva España. edición, prologo, apéndices y notas de Edmundo o “Gorman, con la colaboración de Jorge Alberto Manrique. México, editorial Porrúa, 1978. 255 p. (Sepan Cuantos,57)

Gordillo, Roberto A. “El derecho a la información desde el punto de vista del servicio bibliotecario mexicano”, comentaristas: CC. diputados Romeo Flores Caballero y Arnaldo Martínez Verdugo, en El impacto de la Crisis en las Bibliotecas de enseñanza superior (semi-nario de la ABIESI, México, D. F., 12-14 de noviembre de 1986) Monterrey, N.L., ABIESI, CUIB Y Dirección General de Investigación Científica y Superación Académica, S.E.P., 1987, pp. 206-12.

_____”Legislación Bibliotecaria”, comentaristas Ricardo Lara Marín y C. Diputado Antonio Tenorio Adame, en Jornada Mexicanas de Biblioteconomía. (18as., México, D. F., 2 al 6 de marzo, 1987). Memorias México, D. F., AMBAC, 1989. (hacia el siglo XXI), pp.173-206

_____”Mesa redonda sobre la Biblioteca Pública que se necesita en México”, Comentaristas: Lourdes Feria Basurto y Miguel Palacios Beltran, en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (15as., Pachuca, Hgo., 30 de abril al 4 de mayo de 1984). Memorias, apéndice: XXX Aniversario de la AMBAC. México, D. F., AMBAC, 1985. pp. 375-86.

_____”El papel de la Biblioteca Pública Mexicana ante la nueva Ley General de Educación”, en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (24as. Guadalajara Jal., 13-15 de septiembre de 1993) En Prensa.

_____”El usuario marginado: El caso de las escuelas y facultades de Psicología de la República Mexicana, en relación con sus recursos de información”, en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (13as., Hermosillo, Sonora, 3 al 17 de mayo de 1982) México, D. F., AMBAC, 1985. pp. 447-68.

_____”El usuario mexicano en el año 2,000” en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (18as., México, D. F., del 2 al 6 de marzo de 1987) (hacia el siglo XXI) México, D. F. AMBAC, 1989. pp. 79-84.

Hammurabi. (Rey de Babilonia) código de Hammurabi, Introducción y Bibliografía. México, D. F., Cardenas Editor y Distribuidor, 1989. 319 p.

“Mesa redonda sobre la ley general de bibliotecas”, (Moderadora: Estela Morales Campos. Participantes: Laura E. Ramírez Rasgado, Eduardo Salas E., Roberto A. Gordillo, Helen Ladron de Guevara, Jesús Saldaña, Socorro Rangel y Ana María Magaloni, en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (XIX, Villahermosa, Tabasco. 9-11 de marzo de 1988) Memorias, Villahermosa, Tab., AMBAC/INSTITUTO DE CULTURA DE TABASCO 1988. pp. 63-90.

México. INEGI. XI Censo General de Población, 1990. México, D. F., INEGI, 1992. (versión en disco compacto).

México. Leyes, Decreto, etc. Ley General de Bibliotecas; texto y debate parlamentario. México, D. F., Dirección General de Bibliotecas, S.E.P. 1988. 69 p. (publicada en el Diario Oficial de la Federación, del 21 de enero de 1988).

México. Secretaria de Educación Pública, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas. "Bibliotecas públicas, Investigaciones" (1-5). México, S.E.P. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, 1988-92. 5 vols.

Nieves Saavedra, Jorge Luis. "El usuario: Ese desconocido, Estudio social y Filosófico acerca de la Práctica Bibliotecológica", en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (11as. México, D. F., del 5 al 9 de mayo de 1980) Memorias. México, D. F., AMBAC, 1980. pp. 205-15

Platón- "The Republic" (books I y VIII) en Great Books of the Western World. Chicago, Enciclopedia Britannica, INC. 1952. Vol. 7, pp. 295-309 y 411-13.

_____ "LAWS", en Great Books of the Western World. Chicago, Enciclopedia Britannica, 1952. Vol. 7. pp. 640-784 (PASSIM) y 699-700.

Rousseau, Juan Jacobo. "A Dissertation on the origin and foundation of the inequality of mankind", en Great Books of the Western World. Chicago, Enciclopedia Britannica, INC., 1952, Vol. 38. pp. 323-66.

Sen, Amartya. Sobre la desigualdad económica. Barcelona, Editorial Critica, 1979. 145. p. Gráficas.

Tomas de Aquino, Santo. "Summa Theologica", en Great Books of the Western World. Chicago, Enciclopedia Britannica, 1952. Vol. 19 pp. 124-25 y 340-41.

Wendland, H. D. Introducción a la Ética Social. Barcelona, Editorial Labor, 1970. 120 p.

RELATORIA GENERAL DE LAS XXV JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMÍA

PUERTO VALLARTA, JALISCO
2 AL 4 DE MAYO DE 1994.

Agradecemos a la Mesa Directiva de la AMBAC la oportunidad de colaborar en este su magno evento, así mismo el entusiasmo y profesionalismo de los relatores de cada sesión de trabajo. Por último agradecemos a los ponentes su apoyo al facilitarnos los documentos por ellos presentados.

Siendo las Hrs. del día 4 de mayo de 1994 en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, se procede a la lectura de la Relatoria General.

Con fundamento en el Artículo 10 del Reglamento de las Jornadas presentamos a los participantes de las XXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, la siguiente:

RELATORIA GENERAL

De acuerdo con la convocatoria emitida por la Mesa Directiva de la AMBAC el tema de estas Jornadas fue libre.

Con motivo de la celebración de las Bodas de Plata de las Jornada se presentó una semblanza de las mismas.

Se designó al Mtro. Adolfo Rodríguez Gallardo como Socio Honorario.

La ceremonia de inauguración fue presidida por el Lic. Miguel A. González Sánchez Armas, representante de la Dirección General de Comunicación Social de la Presidencia de la República, por el Lic. Carlos Castro Segundo representante del gobierno del Estado de Jalisco, por el Presidente Municipal de Puerto Vallarta Ing. Rodolfo González Macias y por la Mesa Directiva de la AMBAC.

Se representaron 26 ponencias, tres de ellas en calidad de Magistrales.

La temática de las ponencias fue variada:

- Servicios de información especializada.
- Legislación bibliotecaria estatal.
- IFLA.
- La psicología en la bibliotecología.
- Procesos técnicos.
- Servicios a usuarios.
- Terminología técnica.
- Planes de estudios de licenciatura.
- El bibliotecario profesional.
- Evaluación.
- Biblioteca Nacional.
- Automatización de procesos y servicios.
- El futuro de los bibliotecarios.

Se llevaron a cabo dos mesas redondas, una organizada por El Colegio Nacional de Bibliotecarios con la participación de los responsables de cuatro Licenciaturas en Bibliotecología del país, y la otra con la participación de los Presidentes de las

Asociaciones Nacionales de bibliotecarios de los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá e Inglaterra y un representante de México.

Se dedicó una sesión de trabajo al Foro de Estudiantes con la participación del Colegio de Bibliotecología de la UNAM, de la ENBA, y de la Licenciatura en Ciencias de la Información documental de UAEM.

Se celebraron una Asamblea General y una Extraordinaria de la AMBAC. Se acordó dar un voto de confianza al comité organizador de las próximas jornadas para la selección de la sede; se aprobaron las modificaciones de los artículos 11 y 37 del Reglamento de la AMBAC, se propuso y aprobó una nueva redacción al artículo 3º de los transitorios del mencionado reglamento. En cuanto al Artículo 11-Bis se aprobó un mecanismo de revisión a ser discutido en un futuro. Las actas correspondientes constan en los registros de la Asociación.

205 participantes se registraron formalmente; quienes provienen de universidades, tecnológicos, bibliotecas públicas, y estudiantes de escuelas de la especialidad.

Se contó con la participación de 30 expositores nacionales y extranjeros quienes presentaron programas, equipos, mobiliario, sistemas de información, servicios de adquisición de materiales documentales, producción de bases de datos, etc., y que dispusieron de 38 stands.

Se contó con el apoyo de instituciones públicas y privadas, asociaciones de bibliotecarios locales y de otros países, en un total de 65.

Se realizaron 10 presentaciones por parte de cinco compañías con temáticas relativas a la aplicación de nuevas tecnologías.

Se llevaron a cabo seis talleres con una asistencia de 72 personas.

Se efectuaron tres convivios sociales.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de las Jornadas y en el Programa, se llevaron a cabo seis sesiones de trabajo (tres de ellas simultáneas) con la lectura y discusión de ponencias y documentos de trabajo.

Dentro de la temática señalada destacan los siguientes aspectos:

1. Automatización de procesos y servicios.

Se enfatizó que la automatización depende de la situación real de cada biblioteca, y se debe de basar en un plan acorde a las necesidades específicas; así mismo se señaló que debe de involucrarse al personal con los objetivos de la biblioteca, manteniendo informada a la

comunidad de los nuevos recursos y servicios, permitiendo compartir recursos evitando la duplicidad en los acervos.

Se analizaron los avances en los sistemas expertos y su aplicación en la creación y administración de las bases de datos.

Se realizó una propuesta para la administración de los archivos de PC incluyendo énfasis en su actualización, y el establecimiento de reglas para su creación.

Se presentó la experiencia de la transferencia de registros catalográficos y traducción automatizada de términos, de bases estadounidenses a las bases de datos de la DGB-UNAM.

En estos trabajos el público se interesó en aspectos tales como equipo, paquetes, bases de datos en discos compactos, sistemas de telecomunicaciones, etc..

2. Servicios de información especializada.

Se señala el desarrollo de servicios de información para necesidades específicas mediante la creación de fuentes especializadas.

3. Legislación bibliotecaria estatal.

Se dio a conocer la aprobación de la legislación que se logró en el estado de Coahuila en la que se protegen los acervos documentales existentes en las bibliotecas de instituciones públicas.

4. IFLA

Se presentó una breve reseña histórica del origen de la IFLA, y se analizó su tendencia creciente a apoyar los servicios bibliotecarios en los países del Tercer Mundo.

5. La Psicología en la Bibliotecología.

Se presentó un análisis del concepto biblioterapia con sus diferentes acepciones a través del tiempo. se conceptualizó desde la perspectiva terapéutica y desde la óptica del servicio bibliotecario. Los asistentes manifestaron interés en su aplicación en los distintos tipos de bibliotecas.

Otro trabajo se enfocó a la relación del bibliotecario con el usuario.

6. Procesos técnicos

Se enfocó al proceso de colecciones especiales en los ramos del arte y de colecciones novohispanas, con el desarrollo de bases de datos, que en este caso se centraron en el arte. En las participaciones se tocaron aspectos tales como los problemas de la descripción bibliográfica y se solicitó compartir al sistema de organización.

7. Servicios a usuarios.

Se trataron estos aspectos desarrollados tanto en Estados Unidos como en Canadá con las problemáticas especiales de dichos países.

En Canadá se llevaron a cabo estudios de comportamiento de los bibliotecarios ante los requerimientos de los usuarios.

En el caso de México se presentó la experiencia de bibliotecas de escuelas de educación media superior en el estado de Tabasco.

Se presentó una reflexión en cuanto a las deficiencias en la atención de los usuarios, y posibilidades de mejorar los servicios para ese fin último de las bibliotecas.

Se presentó un videocasete con fines motivacionales para el personal de servicios al público.

8. Terminología técnica.

Se presentó un estudio del manejo de terminología técnica desarrollado por los alumnos del Colegio de Bibliotecología entre sus compañeros. Se discutió sobre el valor de los conceptos y su desconocimiento.

9. Planes de estudios de licenciatura.

Se presentaron los planes de estudio de cuatro licenciaturas en bibliotecología del país, con énfasis en su antigüedad, objetivos, asignaturas y créditos que deben cubrir los estudiantes. Los aspectos de debate se centraron en la baja matrícula, en los aspectos relativos a las revisiones de planes y programas, y en la diversidad de terminología para designar las propias carreras. Se enfatizó en todas las propuestas, la búsqueda de la formación integral de los educandos.

10. El bibliotecario profesional.

A partir de una revisión de los especialistas de la materia, se plantea una visión del bibliotecario de hoy con su formación que debe incluir los aspectos básicos de la bibliotecología y la parte de aplicación de nuevas tecnologías.

Se proponen mecanismos de cambio de la imagen del bibliotecario frente a la sociedad a partir de una serie de actividades realizadas por el propio bibliotecario y la importancia de la alfabetización como elemento básico para el desarrollo económico de cualquier país.

11. Evaluación.

Se trató del aspecto de la evaluación de los servicios y del bibliotecario como el sujeto-objeto de la evaluación, y de quien realiza la misma y la importancia que esta tiene como apoyo en el trabajo.

12. Biblioteca Nacional.

Propone la necesidad de que la Biblioteca Nacional dependa de la Secretaría de Educación Pública quien la cedió en custodia a la UNAM. Por parte del público hubo apoyo a la propuesta.

13. El futuro de las Bibliotecas.

Con la participación de 4 ponencias sobre el futuro de las bibliotecas se planteó la posibilidad de la desaparición del libro como vehículo de conservación y transmisión del conocimiento frente al impacto de las nuevas tecnologías. Se cuestionó la influencia nociva de los monitores en la salud, y del control de la vida cotidiana por sistemas automatizados y la tendencia del cierre de bibliotecas tradicionales con el impacto del libro electrónico.

En los Estados Unidos se plantea que para el año 2 000 todas la bibliotecas estarán conectadas a la National Information Infrastructure. Se considera que las bibliotecas son importantes en la formación y educación de los individuos, y que el bibliotecario debe prepararse para la aplicación de las nuevas tecnologías.

Se hablo de la information Superhighway y su relación con hospitales y escuelas.

Es un hecho que la tecnología esta aquí y las bibliotecas pueden utilizarla. El bibliotecario deberá tener otro tipo de habilidades.

El futuro de la biblioteca está en responder a las necesidades del usuario de mejor forma.

En las conclusiones de la mesa se mencionó que la necesidad de la preparación del personal de las bibliotecas en el uso de las nuevas tecnologías. Frente a la posibilidad de que todo el conocimiento esté almacenado en forma electrónica para el año 2015 es necesario redefinir el quehacer del bibliotecario. Aunque las bibliotecas están cambiando el profesional sigue siendo necesario. El usuario debe ser satisfecho y no cuestionado en el uso de la información.