

INFORMACIÓN SIN FRONTERAS

Compartición de experiencias sobre
bibliotecas y centros de información

Javier Tarango · Gerardo Ascencio · Patricia
Murguía
Compiladores

Catalogación-en-Publicación (CIP)

Información sin fronteras [Texto] : Compartición de experiencias sobre bibliotecas y centros de información / comp. Javier Tarango, Gerardo Ascencio, Patricia Murguía [del] cuerpo académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información; con la colaboración de Maria Antonieta Valverde Armendáriz y Angélica Sandoval Pineda. – Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Chihuahua, 2006. -- 342 p. : il. ; 16 cm.
ISBN: 970-94901-0-9

1. Bibliotecología-Congresos, etc. 2. Ciencias de la información-Congresos, etc. I. Tarango Ortiz, Javier, comp. II. Ascencio Baca, Gerardo, comp. III. Murguía Jáquez, Patricia, comp. IV. Valverde Armendáriz, Maria Antonieta. V. Sandoval Pineda, Angélica. VI. Cuerpo Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información. VII. Universidad Autónoma de Chihuahua. VIII. Foro Transfronterizo de Bibliotecas (Chihuahua, Chih. ; Marzo, 9-11, 2005).

CDD: 025.567

LC: Z711.2

INFORMACIÓN SIN FRONTERAS

Compartición de experiencias sobre
bibliotecas y centros de información

Compiladores

Javier Tarango · Gerardo Ascencio · Patricia
Murguía

Cuerpo Académico de Bibliotecología y Ciencias de la
Información
(UACHIH-CA-88)

Con la colaboración de María Antonieta Valverde
Armendáriz y
Angélica Sandoval Pineda



Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Filosofía y Letras
Chihuahua, México, 2006

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

C.P. RAÚL ARTURO CHÁVEZ ESPINOZA

Rector

ING. HERIBERTO ALTÉS MEDINA

Secretario General

DR. C. ALFREDO DE LA TORRE ARANDA

Director Académico

LIC. ALONSO GONZÁLEZ NÚÑEZ

Director de Extensión y Difusión Cultural

DR. ARMANDO SEGOVIA LERMA

Director de Investigación y Posgrado

C.P. ROBERTO ZUECK SANTOS

Director Administrativo

C.P.C. MANUEL MENDOZA GARCÍA

Director de Planeación

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

M.E.S. JOSÉ ANTONIO GARCÍA PÉREZ

Director

DR. LUIS JAVIER RAMÍREZ SANTOYO

Secretario de Extensión y Difusión

Primera Edición, 2006

D.R. © Javier Tarango Ortiz, Gerardo Ascencio Baca,
Patricia Murguía Jáquez.

D.R. © Universidad Autónoma de Chihuahua
Campus Universitario Antiguo s/núm.
Chihuahua, Chih., México, CP 31178
Tel. (614) 413-54-50

ISBN: 970-94901-0-9

∞ *Dedicado a Andrea, Mariela, Sofia, Rodrigo y Vania*

Prohibida la reproducción o transmisión total o parcial del contenido de esta obra por cualquier medio, sea electrónico o mecánico, en cualquier forma, sin permiso previo por escrito del autor y de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

IMPRESO EN MÉXICO
PRINTED IN MÉXICO

Tabla de Contenido

	<i>Página</i>
I. Prólogo.....	1
II. Semejanzas y diferencias entre estudiantes norteamericanos y mexicanos como usuarios de la información: Una aproximación a su estudio / Jesús Cortés.....	3
III. Identifying Competencies for Academic Librarians / Patricia Promís.....	20
IV. Los Nuevos Paradigmas de la Catalogación en los Archivos Audiovisuales y la Norma Mexicana de Catalogación de Acervos Videográficos / Elvia Vásquez Velásquez.....	32
V. The Durango Microfilming Project / Dennis Daily	40
VI. La Biblioteca como Organización: en Enfoque Sistémico / Álvaro Quijano Solís.....	49
VII. El aporte de la inteligencia organizacional a la construcción de la Sociedad del Conocimiento: De la academia a la empresa / Eduardo Orozco Silva.....	61
VIII. LIS Education: Bringing Down Invisible Walls / Edie Rasmussen.....	75
IX. El Préstamo Interbibliotecario: una Mirada Atrás y una Visión al Futuro / Daniel Mattes.....	89
X. The Internet in Latin America: Development and Reference Sources / Molly Molloy.....	104
XI. La industria de la Información en México: Estado Actual y Perspectivas / Federico Turnbull Muñoz.....	121
XII. For the Animals: Organizing and Developing and Collection of a Special Library at the Fundación de Protección Animal in Loja, Ecuador / Bobbi A. Weaver.....	129
XIII. Fomento a la Lectura: Caso Licenciatura en Ciencias de la Información en la Universidad Autónoma de Chihuahua / Irma Perea Henze.....	138
XIV. Information: Access and Opporntnities for the Civic & Economic Life of Communities / Richard Chabrán, Ana Montes, James Lau.....	144
XV. Aplicación de las Herramientas Métricas de la Información en la Construcción de los Indicadores de la Ciencia e Innovación Tecnológica / Maria Elena Mesa Fleitas.....	161

	<i>Página</i>
XVI. Do Diacritics Matter?: A Preliminary Investigation into the Impact of Search String Diacritics in Web and OPAC Searching / Ed McKennon.....	177
XVII. La Gestión de Conocimiento en Bibliotecas / Javier García Orozco y Teresa Novales.....	187
XVIII. Internacional Relevancy: Putting Two English-only Business Database to the Global Test / Jeannette M. Mueller-Alexander.....	200
XIX. Formación de Lectores: ¿Función de la Biblioteca Universitaria? / Rubén López Roblero.....	212
XX. Quality Customer Service: How Important is it? / Judith Field..	223
XXI. Modelo para la Introducción de la Inteligencia Organizacional en la Gerencia de Ciencia, Tecnología y Medioa Ambiente / Anays Más Bueno, Israel Nuñez Paula, Elena Fonet Hernández.....	229
XXII. Hemeroteca Digital de INPRO: Hemeroteca de Investigación (un ejemplo concreto y pedagógico / Lorenzo Pérez.....	243
XXIII. Las Bibliotecas Universitarias en el Contexto Académico / Carmen Margarita Rodríguez Borrell.....	254
XXIV. Archivos de Escritores México-americanos / Verónica Reyes.....	265
XXV. El Programa Cooperativo de Control de Autoridad de Materia, 1998-2004 / Blanca Estela Sánchez Luna, Guadalupe Barrera Galván, Reynaldo D. Figueroa Servín, Acalia Pozo Marrero y Eduardo Ruvalcaba Burgoa.....	278
XXVI.La Interrelación Universidad-Instituciones de Información Comunitaria / Envida Maria Quindemil Torrijo.....	294
XXVII. Las Bibliotecas y Centros de Documentación, Fundamentos en la Formación Intelectual de Estudiantes de Maestría / Blanca Patricia Campusano Cienfuegos.....	310
XXVIII. Nuestro Foco de Atención: Tecnología y Comunicación Educativas / Ma. Trinidad Ramírez Montes.....	316
XXIX. Estudio del Perfil, Necesidades de Información y Programa de Formación de Usuarios: Caso Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la UACH / Rita González Harmon y Edwin Guillermo Limón González.....	324
XXX. Es Tiempo de Hablar: Odio y Discriminación en Información / Cristina Abeja Roberts.....	339

Prólogo

Ante las transformaciones mundiales seguimos experimentando una angustia existencial que nos conduce a enfrentarnos y aceptar lo nuevo en el ámbito económico, social, político y cultural. La sociedad actual, signada por la información, cada vez se viste de innovación tecnológica, lo que permite un rápido crecimiento en los distintos mercados.

El ámbito cultural no escapa a esta vorágine técnica, lo que produce una gran cantidad de información, que de no ser debidamente procesada, se convierte en una jungla de papel o de caos cibernético. Las bibliotecas y los centros de información son organizaciones que no están ausentes a esta caracterización del entorno, como es el caso del uso de Internet, así como la frecuencia en el uso del ambiente inalámbrico, lo que permite tener más acceso, pero no mejor calidad en la información obtenida.

La cantidad de información digital disponible es cada vez mayor. Frente a esto, una de tantas realidades, los usuarios demandan tener mayor control sobre la información a la que tienen acceso y, al mismo tiempo, demandan simpleza y facilidad de acceso a los servicios de información, incluidas las bibliotecas y los centros de información.

Como una forma evidente de plasmar estas necesidades, y este crecimiento en el uso de información y de los espacios correspondientes, la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua, consciente de la importancia de dar oportunidad a estudiantes, profesores, bibliotecarios y usuarios, así como público en general, aceptó, bajo la atinada coordinación del Dr. Javier Tarango Ortiz, el reto de organizar el Foro Transfronterizo de Bibliotecas, Chihuahua 2005, con el lema: “Información sin Fronteras”, que tuvo como escenario nuestra bella ciudad capital.

El loable esfuerzo realizado por la coordinación arrojó resultados exitosos. Además de la convivencia y el intercambio de conocimientos en el ámbito de las Ciencias de la Información, se realizaron importantes contactos entre expertos en la materia. Por otra parte, la ciudadanía chihuahuense se percató de la existencia de una carrera como Ciencias de la Información, con énfasis en la Bibliotecología.

El texto que a continuación se presenta, es el resultado de la recopilación de los trabajos presentados, entre los que destacan las ponencias magistrales de Richard Chabrán, Daniel Mattes Durett, Molly Moly y Álvaro Quijano, así como las brillantes intervenciones de Jesús Cortés, Patricia Promís, Elvia Vásquez Velásquez, Dennis Daily, Eduardo Orozco, Maria Elena Mesa Fleitas, y muchos otros que ya tendrán oportunidad de leer.

Desde el punto de vista de la filosofía, el filósofo español Dr. Jesús Mosterín, nos presenta todo un estudio donde coloca a la Cultura como Información, y lo que es más importante, es información para vivir. Dice que los seres vivos como sistemas frágiles e inestables que navegan contra corriente sólo pueden surgir, mantenerse y reproducirse a base de detectar, procesar, almacenar y usar información, por más efímera que sea la existencia, ya que una vez que se registra algún “truco”, éste, una vez descubierto, se registra y almacena, aplicándose una y otra vez en millones de ocasiones y organismos. Un truco es información, y sin esa acumulación de trucos la vida sería imposible. Su uso nos permite seguir avanzando.

Como animales superiores contamos con dos sistemas procesadores de información: el genoma y el cerebro. El genoma procesa la información de forma muy lenta, pero fiable como mecanismo de transmisión y almacenamiento. El cerebro procesa la información de forma más rápida, aunque es menos fiable y eficiente en su transmisión y almacenamiento. El cerebro es capaz de registrar los cambios al instante y procesar rápidamente la información y de transmitirlo a otros cerebros, creando y acumulando una creciente red de información que recibe el nombre de cultura.

La cultura es la información que se transmite entre cerebros, es decir, la información transmitida por aprendizaje social. Con este fundamento filosófico y con el desarrollo de las ciencias de la información, no dudamos que como sujetos pensantes alcanzaremos conocimientos que antes jamás pensaríamos llegar a tener. Vaya pues, esta muestra del quehacer de los estudiosos de la información que sin duda se constituirá en un eco vibrante que nos devolverá innovaciones en el campo de las ciencias de la información. ¡Felicidades y enhorabuena!

*M.E.S José Antonio García Pérez
Director de la Facultad de Filosofía y Letras
Universidad Autónoma de Chihuahua*

Semejanzas y diferencias entre estudiantes
norteamericanos y mexicanos como usuarios de la
información: Una aproximación a su estudio

Jesús Cortés

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez,
Dirección de Información y Acreditación

Resumen

En este trabajo se busca hacer una aproximación al análisis de los principales aspectos en los que existen semejanzas y diferencias entre los estudiantes universitarios de los Estados Unidos y los mexicanos como usuarios de las bibliotecas y de la información. De manera especial, se busca determinar si las diferencias existentes restarían utilidad a las normas para la alfabetización informativa de los estudiantes universitarios, publicadas por la Association of College and Research Libraries, en enero del 2000.

Introducción

En enero del 2000, tras un trabajo realizado por varios años, la Association of College and Research Libraries de los Estados Unidos, conocida internacionalmente por sus siglas ACRL, publicó un documento que describe las características de un estudiante universitario que ha aprendido a manejar adecuadamente la información.¹

Unos meses después, el Consejo de Bibliotecas Universitarias de Australia, CAUL,² generó un documento con el mismo objetivo, el cual presenta algunas diferencias, pero deja ver de inmediato una fuerte influencia del documento generado en los Estados Unidos.

En México, en el Marco del III Encuentro de DHI, celebrado en octubre del 2002 en Ciudad Juárez, se discutió el tema y, en un ejercicio participativo, se esbozaron las características de lo que deberían ser las normas para la alfabetización informativa de los estudiantes universitarios mexicanos. Un equipo de reconocidos bibliotecarios de universidades

¹ ACRL. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. 2000. El texto completo de este documento puede consultarse en inglés en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm> y la traducción al español en: <http://www.aab.es>

² CAUL. *Information Literacy Standards*, 2001.

mexicanas terminó de redactar el documento meses después.³ De nuevo, los bibliotecarios mexicanos tomaron como base el documento redactado y publicado por la ACRL.

Planteamiento del Problema

Las normas sobre alfabetización informativa publicadas por la ACRL fueron redactadas pensando en los estudiantes universitarios norteamericanos, los cuales son, en muchos sentidos, diferentes a los estudiantes mexicanos, quienes además se desenvuelven en un entorno distinto.

Es válido suponer entonces que antes de pretender aplicar y seguir en México un esquema de normas concebido originalmente para un estudiante y una realidad diferentes a la mexicana, es necesario hacer un análisis de cuáles son esas principales diferencias y determinar si hacen necesario replantear parcial o completamente este instrumento. La pregunta que se trató de responder en esta investigación fue la siguiente: ¿De qué manera son diferentes los estudiantes universitarios mexicanos de los norteamericanos, que pudieran hacer necesario adaptar las normas de la ACRL, para que pudieran aplicarse efectivamente en México?

Advertencias

Realizar un análisis como éste trae consigo una diversidad de complicaciones. Inicia con la dificultad para plantear un enfoque para analizar el problema. Es obvio el alto riesgo de caer en generalizaciones, estereotipos y otras formas de manejo poco objetivo de la información. Por ejemplo, es válido preguntarse: ¿Existe un prototipo de estudiante norteamericano? ¿Existe igualmente un prototipo de estudiante mexicano? ¿Los estudiantes de los estados fronterizos de ambos países representan fielmente al resto de sus paisanos? La respuesta a las tres preguntas seguramente es negativa.

Por otra parte, se sabe de antemano también que la cantidad de diferencias son tantas, que no podrían cubrirse exhaustivamente en un estudio con las limitaciones de diversa índole con la que se realizó este trabajo.

Es importante mencionar que otro aspecto en el que existen grandes diferencias es en el de la cantidad de información disponible para estudiar el tema: en los Estados Unidos existen estudios sobre cómo son los estudiantes y cómo se relacionan con las bibliotecas y con la información, los que en el

³ *Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria*. 2003

caso de México son muy pocos. Por otra parte, son muy escasos los estudios formales en los que se hace una comparación directa entre estudiantes norteamericanos y mexicanos y estos estudios son de tipo general, por lo tanto se hace necesario inferir algunos aspectos que tienen que ver con el uso de la información.

Beneficios de Estudiar el Tema

Al seleccionar este tema para investigación, se pensó en que permitiría llegar a determinar una serie de consideraciones o recomendaciones generales, susceptibles de ser tomadas en cuenta por las bibliotecas universitarias mexicanas y de otros países en el momento de diseñar los programas y las estrategias de educación de sus usuarios, así como definir la utilidad esperada de instrumentos como las normas de la ACRL o las normas mexicanas.

Por otra parte, la intención de plantear este tema en un evento como el Foro Transfronterizo de Bibliotecas fue porque se consideró que puede ser de utilidad para bibliotecarios de Estados Unidos que proporcionan servicios a estudiantes universitarios mexicanos.

A pesar de que la población hispana ha crecido notablemente en los últimos años en Estados Unidos, al grado de que en la década 1990-2000 fue el grupo étnico de mayor crecimiento, con un 12%, comparado con un crecimiento menor al 2% del grupo étnico de los caucásicos,⁴ el incremento en la literatura norteamericana sobre el tema de la alfabetización informativa no refleja una creciente atención al sector de población latina en los EUA. Isabel Espinal⁵ reporta en enero del 2004 como al hacer una búsqueda en el índice especializado *LibraryLit*, combinando los descriptores “Information literacy” y “Latino” o “Latina”, encontró cero resultados.

Otro estudio, realizado por Moore e Ivory⁶ en instituciones educativas con alta población de hispanos, mostró un cierto nivel de conciencia por parte de los maestros sobre la importancia de que los estudiantes de esta minoría étnica desarrollen sus habilidades informativas, pero igualmente encontró muy poco nivel de compromiso para participar en esta tarea.

Las Normas Americanas y mexicanas

Las Normas de la ACRL

⁴ Marmolejo, Francisco. *Educación para los mexicanos en el extranjero, un reto impostergable*. [2004].

⁵ Espinal, Isabel. “What Do Latino Students Know Anyway about Information Literacy”. 2004.

⁶ Moore, Anne C. and Gary Ivory. “Do Hispanic Serving Institutions Have What it takes to Foster Information Literacy? One case”, 2003.

El documento publicado por la ACRL define a un estudiante universitario con las competencias necesarias para manejar adecuadamente la información, como aquel que tiene la capacidad para:

1. Determinar la naturaleza y extensión de la información necesitada.
2. Acceder a la información requerida efectiva y eficientemente.
3. Evaluar la información y sus fuentes críticamente e incorporar la información seleccionada a su acervo de conocimientos y a su sistema de valores.
4. Usar efectivamente la información, individualmente o como miembro de un grupo, para lograr un propósito específico.
5. Entender los problemas económicos, legales y sociales que se derivan del uso y acceso de la información y, por lo tanto, usar dichos recursos en forma ética y legal.

Como puede observarse, en las normas de la ACRL se definen cinco competencias básicas, identificadas como necesarias para que una persona pueda considerarse como apta para el uso de información. De estas cinco normas básicas se derivan 22 indicadores de rendimiento, seleccionados para hacer más objetiva y práctica la evaluación.

Al definir estas normas básicas y sus respectivos indicadores, los bibliotecarios y otros profesionales de la educación que participaron en su redacción, consideraron que deberían ser competencias que podrían irse desarrollando a lo largo de la formación universitaria de los estudiantes, gracias a las continuas oportunidades de aprenderlas y practicarlas que les serían brindadas en su formación, en una acción conjunta de quienes participan en el proceso educativo, es decir, de maestros, investigadores, bibliotecarios y de autoridades administrativas, entre otros.

Las Normas Mexicanas

Las normas mexicanas se elaboraron tomando como referente a las de la ACRL, considerando igualmente que para lograr que los estudiantes lleguen a completar este perfil al término de su educación universitaria, se requiere de un trabajo conjunto de los bibliotecarios con los demás participantes del proceso educativo. Sin embargo, en el caso de las normas mexicanas, se plantearon ocho normas básicas en su redacción; en el caso de los indicadores, se duplicó el número de aquellos que se identificaron como necesarios para determinar si los estudiantes alcanzaban el cumplimiento de las competencias básicas, pues quedaron registrados 45.

De acuerdo con las normas mexicanas, un estudiante puede considerarse competente para manejar información si es capaz de:

1. Comprender la estructura del conocimiento
2. Determinar la naturaleza de una necesidad informativa
3. Plantear estrategias efectivas para buscar y encontrar información
4. Recuperar información
5. Analizar y evaluar información
6. Integrar, sintetizar y utilizar la información
7. Presentar los resultados de la información obtenida
8. Respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Con relación a este trabajo, conviene insistir en que el punto más importante que se debe analizar era si unas normas diseñadas originalmente para medir el desempeño de estudiantes norteamericanos podían ser implementadas en las universidades mexicanas. En este sentido, se parte de aceptar que, si bien las normas que se redactaron para México presentan notables diferencias, parten de la misma perspectiva y fueron inspiradas por las norteamericanas.

Esta inquietud se fortalece por el hecho de que, de acuerdo con algunos autores, los programas de educación de usuarios deben ser diseñados tomando en cuenta las características propias de la institución a la que se sirve. Patricia Breivik⁷ lo establece de la siguiente manera: “Las instituciones de educación superior varían ampliamente en su misión y en su planta estudiantil; los programas de alfabetización informativa deberán ser diseñados para satisfacer sus necesidades específicas, más que un conjunto prescrito de criterios”.

A su vez, Grassian and Kaplowitz⁸ afirman que la implementación de un enfoque particular o de un programa depende de muchos factores institucionales y situacionales, tales como la audiencia, el propósito, el presupuesto, el equipo de instructores, las instalaciones y el tiempo.

Generalidades de las Similitudes y Diferencias

Factores de Cambio Compartidos

La globalización es un fenómeno innegable. En el Informe Delors,⁹ que sirvió de base para la Declaratoria que la UNESCO emitió en 1998,

⁷ Breivik, Patricia S. *Student Learning in the Information Age*, 1998. Citada por Abby Kasowitz-Scheer and Michael Pasqualoni. *Information Literacy Instruction in Higher Education: Trends and Issues*, 2002.

⁸ Grassian, E. S. & Kaplowitz, J. R. *Information Literacy Instruction: Theory and Practice*, 2001. Citado por Citada por Abby Kasowitz-Scheer and Michael Pasqualoni, Op. Cit.

⁹ *La educación encierra un tesoro, informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación superior para el Siglo 21, presidida por Jacques Delors, 1996*

describiendo las características generales que deberían distinguir a la educación superior en el Siglo XXI, se afirmaba que: “La globalización es el fenómeno más dominante en la sociedad contemporánea y el que más influye en la vida diaria de las personas”.

De aquí que es válido suponer que algunos factores que están afectando a la educación superior en el contexto internacional, están igualmente presentes en México y en los Estados Unidos, esto en mayor medida después de la firma del Tratado de Libre Comercio (NAFTA) con 10 años de vigencia.

Algunos de los factores de cambio más mencionados son los siguientes:

- La explosión de la información
- El impresionante desarrollo de las tecnologías de la información
- La consolidación del paradigma de la educación permanente
- El surgimiento de nuevos modelos educativos

Diferencias Generales en la Educación Superior

Existen sin duda una amplia gama de diferencias en los sistemas de educación superior de ambos países; en las políticas de ambos gobiernos, en la forma en que se administran las instituciones, en el enfoque dado en la enseñanza, etc. Como ejemplo, se mencionan algunas de estas diferencias en el siguiente cuadro.

Tabla 1
Diferencias generales en los sistemas de educación superior de
EUA y México

EUA	MÉXICO
La educación superior es de jurisdicción estatal	El gobierno federal tiene una fuerte influencia en todo el país
Los colegios de la comunidad juegan un papel relevante	Apenas se están desarrollando las Universidades Tecnológicas
La educación superior enfatiza el desarrollo de habilidades generales	Se pone énfasis en los conocimientos de la profesión
Tradicionalmente hay una identificación de los estudiantes en tres niveles: Freshmen,	No se ha dado esta identificación de manera marcada y esto será menos factible en adelante, con el predominio de

EUA	MÉXICO
<p>Sophomore y Senior Se promueve la investigación desde las etapas básicas de educación Hay planeación a largo plazo y continuidad en los programas</p>	<p>programas curriculares flexibles. Aunque hay cambios fuertes en este sentido, el énfasis se pone en desarrollar la habilidad de memorizar La planeación se centra más en el mediano plazo, pues las universidades se afectan fuertemente por cambios sexenales en el gobierno federal y por la renovación de rectores.</p>

Diferencias en los Estudiantes

¿Los Estudiantes son Diferentes?

Las similitudes o diferencias de los estudiantes de ambos países podrían analizarse desde una diversidad de perspectivas. Para ello, se podrían plantear un número enorme de preguntas, aún cuando las limitáramos a aspectos que de alguna manera pudieran influir en los programas de educación de usuarios. Por ejemplo:

- ¿En que país es mayor el porcentaje de estudiantes que trabajan?
- ¿Cuales estudiantes tienen una mayor cultura de uso de bibliotecas y de lectura?
- ¿Los estudiantes de EUA conceden demasiada autoridad a los escritos, tal y como lo hacen sus contrapartes en México?
- ¿Cuáles estudiantes conocen y distinguen mejor las diferentes fuentes informativas?
- ¿A los estudiantes norteamericanos también les produce stress realizar una investigación?
- ¿Se organizan con tiempo para realizar una investigación?
- ¿Tienen sólidos criterios para evaluar información?
- ¿Prefieren Internet a las fuentes impresas?

De una manera muy simple de establecer una clasificación, podríamos decir que los estudiantes mexicanos presentan diferencias con respecto a los norteamericanos, en dos grandes aspectos, ambos muy ligados y difíciles de separar:

1. En su propia forma de ser
2. En los recursos a que tienen acceso

Por ejemplo, hablando de recursos, es claro que los estudiantes norteamericanos tienen un mayor acceso a la tecnología de la información y

a los recursos informativos que ellos proporcionan. El porcentaje de estudiantes con acceso a Internet desde sus casas en los EUA posiblemente quintuple al porcentaje de los estudiantes mexicanos que cuentan con esta facilidad; por otra parte, algunas universidades norteamericanas empiezan a reportar que el costo de sus acervos electrónicos ha igualado a los que invierten en acervos impresos; es decir, cuentan con bibliotecas digitales muy desarrolladas, aspecto en el que en México apenas hay algunos esfuerzos incipientes. Relacionado con el punto anterior, en EUA es común ya que las bibliotecas universitarias reporten que la mitad de sus servicios son proporcionados sin necesidad de que los usuarios visiten físicamente las instalaciones bibliotecarias, en México seguramente tendrán que pasar todavía varios años para que esto suceda.

Limitaciones en Estudiantes Mexicanos

Los estudiantes universitarios han sido objeto de pocos estudios en México en todos los aspectos; esto fue reconocido en un libro publicado por la ANUIES en el 2001: *Los actores desconocidos: una aproximación al conocimiento de los estudiantes*.¹⁰ En este documento se presentaron los resultados de un estudio realizado con muestras representativas de estudiantes de todas las regiones geográficas del país y de los diferentes subsistemas educativos; el título de la publicación es muy elocuente. Entre otras cosas, el estudio muestra una diversidad de recursos y posibilidades de los estudiantes con respecto al acceso y uso de la información y de las tecnologías relacionadas.

A lo largo de su vida profesional, Lau¹¹ ha observado una serie de limitaciones en los estudiantes universitarios mexicanos con respecto a sus contrapartes en otras partes del mundo, incluyendo los Estados Unidos. Estas limitaciones se enlistan en el cuadro 2; el lector podrá observar que se incluyen aspectos de habilidades y de acceso a recursos, pero se da un peso mayor al aspecto de las actitudes.

Tabla 2

Limitaciones observadas en estudiantes universitarios mexicanos

- Capacidad inquisitiva	- Uso de tecnología telemática
- Dominio del idioma (Español)	- Hábitos de lectura
- Comunicación oral y escrita	- Administración personal
- Consulta de fuentes informativas	- Práctica de valores

¹⁰ Garay Sánchez, Adrián de. *Los actores desconocidos: una aproximación al conocimiento de los estudiantes*, 2001.

¹¹ Lau, Jesús. "Información, requerimiento básico del aprendizaje" Módulo 1 del curso MADRID (Manejo de Recursos Informativos para Docentes) presentación en PPT, 2001.

Esta apreciación es compartida por Trejo Delarbre¹², quien asegura que: En distintas ocasiones he tenido la tristeza de comprobar que los alumnos de universidades mexicanas se encuentran sustancialmente rezagados respecto de la información, el aprovechamiento de recursos computacionales y, en general, la visión del mundo que suelen tener los alumnos universitarios en otras instituciones. Desde luego siempre hay excepciones pero, para mencionar solamente casos latinoamericanos, cuando he ofrecido conferencias o cursos en Buenos Aires, Río, Bogotá o Santiago, siempre he encontrado jóvenes más enterados y perspicaces que el promedio de los alumnos universitarios de la misma edad y en grados similares que conozco en universidades públicas o privadas aquí en México.

Un Estudio Comparativo

Como se ha insistido, hay una fuerte carencia de literatura en la que se establezcan comparaciones sobre hábitos o actitudes de estudiantes mexicanos frente a sus similares norteamericanos; ante esta situación, es necesario echar mano de estudios con cierto grado de semejanza. Este autor tuvo acceso a un estudio doctoral en el que se hace un análisis similar, aunque en este caso la comparación se estableció entre los estudiantes norteamericanos y los estudiantes extranjeros de las diversas nacionalidades que estudiaban en la Universidad de Michigan.¹³ Es importante tomar en cuenta además que este estudio fue elaborado en 1992. De cualquier manera, queda a criterio del lector decidir si algunos de los hallazgos de este estudio podrían ser extendidos a la realidad de los estudiantes latinos y mexicanos. A continuación se presentan algunos de los resultados más interesantes del estudio, a criterio del autor.

Propósito de la Visita a las Bibliotecas

Es palpable que el uso que los estudiantes extranjeros le dan a la biblioteca es diferente, como se muestra en los datos del cuadro 3. Por un lado, puede observarse que los estudiantes extranjeros tienen menos recursos o menos cultura en cuanto a la compra de libros, por tanto, tienen que usar en mayor medida los que le ofrece la biblioteca. Otro aspecto que puede observarse es que para los estudiantes extranjeros la biblioteca es vista como un lugar principalmente de trabajo y pocos, menos del siete por ciento,

¹² Trejo Delarbre, Raúl. Correspondencia personal con el autor, 13 de febrero de 2005.

¹³ Lafón, Felicia Suila Kimo. *A Comparative Study and Analysis of the Library Skills of American and Foreign Students at the University of Michigan*, 1999.

piensan en ella como un lugar al que se puede ir a descansar o a socializar con compañeros.

Cuadro 3
Propósitos de la asistencia a las bibliotecas
Estudiantes extranjeros frente a estudiantes americanos

Actividad	Estudiante extranjero	Estudiante Americano
Estudiar en los libros propios	62.2%	64.1%
Consultar material de reserva	51.2	35.3
Leer por placer	33.0	25.6
Socializar/descansar	6.8	21.0

Frecuencia de Uso de Recursos Específicos

Como puede observarse en el Cuadro 4, los estudiantes norteamericanos hicieron, en todos los casos, un uso más frecuente de los diferentes recursos informativos, producto probablemente de un mejor conocimiento de los mismos. Llama de manera especial la atención la gran diferencia que existe en cuanto al aprovechamiento que pueden brindar los bibliotecarios referencistas; probablemente, los estudiantes extranjeros se autolimitan en solicitarles apoyo, entre otras cosas por las dificultades que implica comunicarse con ellos en un idioma que no es el nativo.

Cuadro 4
Frecuencia de uso de recursos informativos específicos
Estudiantes extranjeros frente a estudiantes americanos

Recurso	Estudiante extranjero	Estudiante Americano
Revistas actualizadas	47.8%	63.4%
Índices o abstracts	19.2	44.5
Libros de referencia	34.7	53.5
Apoyo de referencistas	24.1	55.3

Instrucción Bibliográfica Recibida

La explicación de las diferencias entre el grado de conocimiento y aprovechamiento de los recursos de información que tienen los estudiantes norteamericanos, seguramente tiene mucho que ver con la instrucción sobre el uso de las bibliotecas en etapas anteriores a la llegada a la Universidad.

De acuerdo con el mismo estudio de Lafón, un 64.5% de los estudiantes norteamericanos afirmaron haber recibido instrucción bibliográfica durante su educación básica; el dato para los estudiantes extranjeros fue de apenas un 16.5%. En el caso de México, en el que las bibliotecas escolares han sido tradicionalmente las más descuidadas, es probable que este 16.5 % por ciento no se alcance.

Diferentes Limitaciones

Otros factores que establecen diferencias en las capacidades mostradas por los estudiantes extranjeros frente a los americanos tienen que ver con el manejo del lenguaje y fueron detectados en el estudio de Lafón.

La autora encontró que el idioma es una de las principales barreras para que el estudiante extranjero utilice más y mejor los servicios y recursos bibliotecarios. Si bien este problema puede reducirse cuando el estudiante mexicano utiliza las bibliotecas de su país, no hay que olvidar que un alto porcentaje de los recursos de información están publicados en el idioma inglés, por lo que efectivamente se constituye en un factor limitante.

Sin embargo, lo más importante quizá, y esta es otra conclusión a la que llegó Lafón, es que los sistemas educativos de los países del tercer mundo no fomentan las habilidades de comunicación.

Esbozo de Otras Diferencias

Las Bibliotecas y los Bibliotecarios.

Sería imposible mencionar todos los aspectos en los que los estudiantes mexicanos trabajan en condiciones diferentes a sus semejantes norteamericanos. Las bibliotecas presentan grandes diferencias en diversos sentidos, uno de ellos es el de los recursos, que en el caso de las bibliotecas americanas son siempre mayores, en acervos, tecnología, instalaciones, etc.

En cuanto a los bibliotecarios, hay igualmente notables diferencias, principalmente en cuanto a número, organización y grado de especialización. Incluso la función que cumplen las bibliotecas presenta algunas diferencias. Una de ellas, muy importante, es que en México las bibliotecas son vistas en gran medida como la instancia que evita a los estudiantes el tener que comprar libros de texto; mientras que regularmente los estudiantes americanos saben que les corresponde a ellos adquirir este tipo de obras y que en las bibliotecas encontrarán materiales complementarios. Otro aspecto que puede mencionarse es que en México es más frecuente que las bibliotecas universitarias abran sus puertas a la comunidad, realizando una

función de bibliotecas públicas, ante la escasez en número y en recursos de estas últimas.

Los Profesores.

Los profesores encargados de facilitar el aprendizaje de los estudiantes son también diferentes. Por ejemplo: en México el gran crecimiento de la educación superior se dio a partir de la década de los 70's, obligando a las instituciones a habilitar a recién egresados como maestros, mientras que en los Estados Unidos el desarrollo de la planta docente se ha dado desde décadas atrás. En 1998, un 55% de los profesores de tiempo completo en los EU tenían nivel de doctorado, mientras que en México, este porcentaje apenas alcanzaba el 3.3%¹⁴. Por otra parte, independientemente de su nivel, en EU se está hablando de profesores con una fuerte formación en el uso de las bibliotecas y en el desarrollo de habilidades indagatorias, aspectos que, en mayor o en menor medida, son transferidos a los estudiantes.

Semejanzas por Apropiación

Una perspectiva interesante y rica para estudiar este tema lo constituye el analizar cuáles aspectos de la realidad actual del sistema de educación superior en México de alguna manera fueron importados, a través del tiempo, de los Estados Unidos.

No es nada fuera de lo común que el desarrollo educativo en países del tercer mundo, se realice a través del trasplante de formas y costumbres académicas tomadas de otros países, incluso puede decirse que los problemas de adaptación son menores cuando este trasplante es voluntario y gradual.¹⁵

Clark¹⁶ ha estudiado este tema con bastante profundidad y asegura que este trasplante de técnicas, modelos, formas y costumbres puede llegar a reflejarse en prácticas en todos los aspectos de la vida académica, "...desde la organización de una facultad y la defensa de los derechos laborales del profesorado, hasta la costumbre de almacenar un buen surtido de jerez y vino de oporto para los convivios académicos."

Es interesante saber que el primer vínculo oficial entre México y los Estados Unidos, en materia de educación superior, se dio durante el nacimiento de la Universidad Nacional de México, en 1910. En esa ocasión,

¹⁴ Gill, Judith I. and Lilian Alvarez de Testa. *Entendiendo las diferencias: Un ensayo sobre la educación superior en México y los Estados Unidos*, 1996

¹⁵ Marín Marín, Alvaro. La influencia de los sistemas universitarios de Norteamérica en la educación superior mexicana.

¹⁶ Clark, Burton R. *El sistema de la educación superior. Una visión comparativa de la organización académica*, 1983. Citado por Marín Marín, Op. Cit.

durante la ceremonia de inauguración de la nueva etapa de la Universidad, el presidente Porfirio Díaz declaró a la Universidad de California en Berkeley como institución "madrina" y otorgó doctorados *Honoris Causa* al presidente Teodoro Roosevelt y al señor Andrew Carnegie.¹⁷

México es actualmente el país de Latinoamérica que tiene el mayor número de estudiantes en Estados Unidos, con una alta proporción (35%) en programas de graduados. Es lógico pensar que estos estudiantes, al regresar a México, en muchos de los casos a reincorporarse a instituciones de educación superior que los apoyaron para realizar sus estudios, traerán consigo muchas prácticas aprendidas durante su estancia en ese país.

Lo mismo podrá decirse si estos egresados se incorporan a otras actividades de la vida política o económica del país, desde donde igualmente podrán tener influencia en el desarrollo de la educación superior. En este caso están varios de los ex presidentes mexicanos, como Miguel de la Madrid, Carlos Salinas y Ernesto Zedillo, quienes se formaron en instituciones prestigiadas de los Estados Unidos y seguramente comparten muchos de los principios modernizadores que aprendieron allá.

La Aportación de la Etnopsicología

Para este autor, fue una grata sorpresa sobre que existe una disciplina que desde hace tiempo se ha dedicado a estudiar las diferencias en las formas de ser y de actuar de las personas, tomando como referencia los diferentes orígenes; este es el caso de la etnopsicología, identificada por algunos como psicología transcultural.

Esta disciplina se ha fortalecido en las últimas décadas por el incremento en el intercambio internacional de estudiantes universitarios, quienes necesitan conocer hasta dónde les es posible, cuáles son las características psicológicas de los pueblos que van a visitar.

En este marco, y desde esta perspectiva psicológica, se han realizado estudios comparativos de la personalidad de los estudiantes mexicanos frente a la de los estudiantes americanos. Algunos de los resultados considerados más relevantes para el propósito de este estudio se presentan en la Tabla No. 5, de acuerdo con las investigaciones realizadas por Díaz-Guerrero¹⁸, uno de los autores más reconocidos en el tema.

¹⁷ Marín, Marín. Op. Cit. p. 3.

¹⁸ Díaz-Guerrero, Rogelio. *Psicología del mexicano: descubrimiento de la etnopsicología*, 1994.

Tabla 5
 Características psicológicas generales
 Estudiantes norteamericanos y estudiantes mexicanos

Estudiante norteamericano	Estudiante mexicano
<ul style="list-style-type: none"> • Más respetuoso • Enfrenta los problemas • Orientado a los individuos • Más competitivo • Más eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Más cariñoso • Más resignado • Orientado a la familia o a grupos • Más cooperativo • Más simpático

Conclusiones

Una primera conclusión se expresa en términos de insistir en que el tema implica un vasto campo de estudio, el cual este trabajo solamente permitió un acercamiento muy general. Es necesario continuar estudiándolo y reunir más evidencias de las similitudes y diferencias de los estudiantes mexicanos frente a los estadounidenses.

A través de la consulta de diferentes autores, pudo constatar que el fenómeno de la globalización es un factor real, que poco a poco afecta y hace comunes los mismos problemas y las mismas necesidades a habitantes de los más diversos lugares. En este sentido, la globalización obliga a los estudiantes mexicanos a desarrollar las competencias que se requieren para un manejo óptimo de ese recurso tan importante que está constituido por la información.

Este breve análisis ha permitido ver que existe una amplia gama de aspectos en los que los estudiantes mexicanos son diferentes a los estudiantes de Estados Unidos, pero a la vez existe otro gran número de aspectos comunes, al mismo tiempo que día con día se hace más evidente la necesidad de que los estudiantes de cualquier país, desarrollen habilidades y fortalezcan actitudes semejantes a las que requieren estudiantes de otras latitudes. En este sentido, el autor considera muy significativo el hecho de que en una guía general publicada por el gobierno de los Estados Unidos¹⁹ y dirigida a estudiantes extranjeros interesados a estudiar en ese país, solamente se dé una recomendación general que pudiera tener relación con la forma en que tendrán que aprovechar mejor la información:

El método de dictados, en el cual un instructor reseña el material de su curso a un grupo de estudiantes callados, que se limitan a tomar notas durante toda la clase, se usa cada vez menos y con menor frecuencia. Más

¹⁹ American Council on Education. *A Brief Guide to U. S. Higher Education*, 2001

común es una sesión de discusión, apoyada con materiales audiovisuales y otras formas de presentación, con frecuentes oportunidades para que los estudiantes hagan preguntas...

Tal vez, no como consecuencia de las lecturas realizadas para escribir este trabajo y más bien a causa de las reflexiones inspiradas por ellas, este autor llega a la conclusión de que las diferencias en las formas de ser y de actuar de los estudiantes de ambos países no significan que no puedan adoptarse en cualquiera de los dos países un mismo esquema de normas. Esto es así porque normas como las de la ACRL señalan un punto de llegada, no tanto el camino que habrá que seguir se para llegar a él.

Puede ser que a los estudiantes mexicanos les cueste más trabajo llegar a cubrir el perfil que describen las normas de la ACRL o las normas mexicanas: por contar con menores recursos, por las deficiencias en su formación previa, por muchos etcéteras, pero el destino final, señalado por las normas, parece ser el mismo. Dicho de otra manera: podrán ser diferentes los cómo, los cuándo, los dónde y los quiénes, pero no los qué, ni los por qué.

Es decir, este autor no encuentra ninguna razón para que normas para evaluar competencias informativas, como las desarrolladas en Estados Unidos por la ACRL, no puedan ser también de utilidad al diseñar los programas de educación de usuarios para los estudiantes universitarios mexicanos.

Bibliografía

- American Council on Education. *A Brief Guide to U.S. Higher Education*. Washington: ACE, 2001. 62 p.
- Association of College and Research Libraries. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators, and Outcomes*. Chicago, ACRL, ALA, 2000. 8p. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm> [febrero 22, 2005].
- Breivik, Patricia S. *Student Learning in the Information Age*. Phoenix: Oryx Press, 1998. 173 p. (Series on Higher Education).
- Clark, Burton R. 1983, *El sistema de la educación superior. Una visión comparativa de la organización académica*. México, UAM-A, Nueva Imagen, Universidad Futura, 1983.

- Council of Australian University Librarians. *Information Literacy Standards*. Canberra: CAUL, 2001. 30 p. Disponible en: <http://www.anu.edu.au/caul/caul-doc/InfoLitStandards2001.doc> [18 de junio de 2002].
- Díaz-Guerrero, Rogelio. *Psicología del mexicano: descubrimiento de la etnopsicología*. 6ª. Ed. México: Trillas, 1994. 412 p.
- La educación encierra un tesoro: informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo 21 presidida por Jacques DELORS. Madrid: Santillana, 1996
- Espinal, Isabel. "What Do Latino Students Know Anyway about Information Literacy". *Versed: Bulletin of the Office for Diversity American Library Association*, January 2004.
- Garay Sánchez, Adrián de. *Los actores desconocidos: una aproximación al conocimiento de los estudiantes*. México: ANUIES, 2001. 238 p. (Biblioteca de la Educación Superior, Serie Investigaciones).
- Gill, Judith I. and Lilian Alvarez de Testa. *Entendiendo las diferencias: Un ensayo sobre la educación superior en México y los Estados Unidos*. Tr. de Francisco Marmolejo. Boulder, CO: Comisión Interestatal para la Educación Superior del Occidente de los Estados Unidos, 1996. 44 p. ("Entendiendo las diferencias". Serie de cuadernos de trabajo sobre la educación superior en México y los estados Unidos).
- Grassian, E. S. & Kaplowitz, J. R. *Information literacy Instruction: Theory and Practice*. New York: Neal-Schuman, 2001.
- Kasowitz-Scheer, Abby and Michael Pasqualoni. *Information Literacy Instruction in Higher Education: Trends and Issues*. Washington: Office of Educational Research and Improvement, 2002. Eric Digest.
- Lafón, Felicia Suila Kimo. *A comparative study and analysis of the library skills of American and foreign students at the University of Michigan*. Ann Arbor: UMI Dissertation Services, 1999. 209 p.
- Lau, Jesús. "Información, requerimiento básico del aprendizaje" Módulo 1 del curso MADRID (Manejo de Recursos Informativos para Docentes) presentación en PPT, 2001.
- Marín Marín, Álvaro. *La influencia de los sistemas universitarios de Norteamérica en la educación superior mexicana*. Consultado en <http://fuentes.csh.udg.mx/CUCSH/Sincronia/Marin.htm> [23 de Febrero de 2005].
- Marmolejo, Francisco. *Educación para los mexicanos en el extranjero, un reto impostergable*. [Presentación en PPT]. CONAHEC, 2004. <http://www.conahec.org/conahec>. [26 de febrero de 2005].

Moore, Anne C. and Gary Ivory. "Do Hispanic Serving Institutions Have What it Takes to Foster Information Literacy? One Case". *Journal of Latinos and Education*. Vol. 2, No. 4, 2003, pp. 217-231.

Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria. Ciudad Juárez: UACJ, 2003 8 p.

OCLC. *OCLC White Paper on the Information Habits of College Students: how Academic Librarians Can Influence Student's Web-Based Information Choices*, 2002.

Trejo Delarbre, Raúl. Correspondencia personal con el autor, 13 de febrero de 2005.

Identifying Competencies for Academic Librarians

Patricia Promís

Special Collections

Fine Arts & Humanities Team

University of Arizona Library

Abstract

The staff is the most important asset of a Library. Therefore, it is imperative to prepare them to deal effectively with the challenges present in today's environment. To succeed in the provision and management of information, librarians and information professionals must acquire and constantly enhance their skills, traits, and knowledge, referred to in this article as core competencies. This paper summarizes some of the trends impacting the Library setting, particularly the academic library, followed by an outline of the basic steps the library must adopt before defining the core competencies needed in an organization. The notions of urgency to act, need for strategic thinking, development of competencies, continuous learning, and constant review of processes and systems are emphasized as essential when embarking in this endeavor.

Introduction

The last three decades of the twentieth century experienced considerable growth in academic libraries. Funding was available, and collections and services grew. This growth was motivated by an effort to anticipate the needs of users. These needs were often assumed or vague because they were not always based on routine assessment practices. For the most part, collections in academic libraries were built to satisfy just-in-case demands and the collection development process relied heavily on intuition.

Beginning in the 1980s, this picture started to change. Budgets became meager forcing institutions to review some of their programs and to pay more attention to their core mission as well as to better define their users. Libraries found themselves making difficult decisions suggesting that profound change will be in the 21st century's horizon.

Professional associations began responding to these warning signs. Studies were conducted and special task forces appointed to address the

difficult issues libraries in general were facing, including the role of the professional in this new scenario.

The Final Report from the ALA Presidential Task Force on the Status of Librarian reports in 2001 that “while librarians are seen as a social good and community asset, there is not an understanding of the librarian’s role in delivering these... To the public, therefore, there is not a clear sense of what values a professional librarian brings to the information transaction.”¹ The ACRL Focus on the Future Task Force reported in November 2002 that the top issues facing the profession were: (1) recruitment, education, and retention of librarians; (2) role of libraries in academic enterprise; (3) impact of information technology on library services; (4) creation, control, and preservation of digital resources; (5) chaos in scholarly communication; (6) support of new users, and (7) higher education funding.²

Although these efforts demonstrate a clear concern to bring not only recognition to the profession, but to educate the public about the contribution librarians make to the society they serve, so far, the outcomes of these studies have been modest.

This article delineates steps necessary to address some of these issues. It focuses on those impacting librarians’ and information specialists’ competencies currently needed to succeed in the profession, given new demands and expectations.

Current Context

Continuous changes in higher education; demand for innovation; new expectations from customers with a variety of learning styles; ongoing fiscal constraints; the emergence of competitors such as Google and Yahoo; the availability of outsourcing library services are just a few of the forces impacting the environment in which academic libraries must function today. Academic libraries are struggling to maintain its centrality (relevance) in the higher education environment. Consequently, academic libraries are seriously reviewing the role they must play in today’s information-driven society.

To maintain centrality or relevance, libraries must develop an “edge”. The crux of this concept is inspired by studies on competitive advantage and on strategic intent. Regardless of how this is approached, it requires focus. Focusing entails making hard choices and difficult decisions about what things are libraries going to do and what are going to drop. This will affect allocation of resources both human and capital.

Centrality is very important to academic libraries and we must find ways to remain at the heart of the parent institution, but probably playing a different role. To head in this direction it is important to:

- Develop and commit to a solid philosophy of continuous learning/improvement. The institution needs to embrace constant learning to secure acquisition of new skills and knowledge.
- Develop a strong commitment to serve a diverse group of customers with a variety of needs, depending on cultural background, life experiences, learning styles, etc.
- Consider establishing a competency-based management system with an appropriate architecture such as the one described by Kochanski.³
- Develop and maintain a culture of needs assessment. Keep in mind when assessing customer needs that what they want is not necessarily what they need.

How the library organizes its major asset, namely its human resources, and prepares for maintaining services will determine its sustainability as well as its centrality within the larger organization. Libraries are looking for ways to provide more (services) with less (money & personnel). They must continue reviewing, evaluating and changing or adjusting outdated or inefficient processes using systematic process improvement approaches. These endeavors take time as well as expertise. However, if conducted properly, they can result in dramatic savings and enhancements to their services. In a 2004 article, Lakos and Phipps offer a thorough and insightful study of what it is involved in developing a culture of assessment.⁴

The 2003 OCLC Environmental Scan provides a thorough examination of the trends impacting today's Library Landscape. The trends are discussed and grouped in two broad categories, the Social Landscape and the Technology Landscape. Each landscape is, in turn, analyzed separately, providing a wealth of information on the existing conditions affecting libraries.⁵

A Strategy for Success

How and where to begin this process? The management literature offers various approaches. Hamel and Prahalad proposed that organizations must focus on pursuing a strategic intent⁶; Ingrid Bonn argues for strategic thinking instead of strategic planning as the first endeavor. She maintains that these are two different concepts and that strategic planning is a process, which takes place after strategic thinking. Her main argument is the need to develop strategic thinking as a core competency and it needs to happen at

two levels: at the individual level and at the organizational level. In her article, Bonn offers a brief summary of the various positions and definitions encountered in the literature.⁷

In spite of the various definitions, there are qualities that must be present in any organization choosing one of these methods: creativity, holistic view and understanding of the organization (Senge's "system thinking"), visioning, and the ability to challenge mental models often deeply ingrained in an organization's culture.

Strategic Innovation or "breaking the rules" -as characterized by Markides, is another technique that can be applied to identify "advantage."⁸ To determine strategic innovation, key questions must be answered: who is/are our customer(s)?, what products or services should we offer the chosen customer?, and how should we offer these products? The answers will be "conditioned by what the company thinks its business is. Who you see as your customers depends on what business you believe you are in."⁹

The professional literature provides with abundant examples of the importance of developing or revising the institution's goals, intent, vision, etc. to align it with current market demands. To succeed in innovating, libraries must identify cracks in the provision of information business and decide to make the most of them. Possible cracks include the emerging customer needs, existing needs not yet properly satisfied, and new ways of delivering products and/or services. The pressure for innovation is clearly articulated by Deiss when stating "...organizations need to utilize two tools skillfully in order to create customer value: innovation and strategy. While strategy can exist without innovation, it is unlikely that effective innovation can occur without the use of strategy."¹⁰

The library of today needs to manage its processes with a business mind frame. Libraries are experiencing enormous competition from previously unexpected sources such as Google, Yahoo Scholar, Amazon.com, just to name a few. Given this fierce competition for the customers' preferences, librarians must see themselves as business managers and see the users as customers.

Outsourcing services are also our competitors. This is certainly a threat, but at the same time is a splendid opportunity to form alliances with some of these outsourcing services. In order to establish these alliances, libraries must engage in a process of strategic decision-making. For example, if a library decides to outsource cataloging, that library forms a strategic alliance with a company offering this service. Concurrently, the library must accept the fact that cataloging competencies will no longer be part of what they

expect in their institution. These types of decisions are difficult and if not done properly, can have detrimental consequences. Unland and Kleiner referring to this situation say “Outsourcing poses a particularly common threat, since it is an extremely attractive option for many companies which are attempting to cut costs and concentrate on marketable products. Although outsourcing can reduce costs, obtain expertise in non-competitive areas of the business and provide additional flexibility, if not closely monitored, it may also remove core competences from the company.”¹¹

Competencies

“The latest technology can be purchased and copied by anyone. In most industries, it simply levels the playing field for competitive battles. The skills, ideas, efforts, and behaviors of people are imitative. It is the people who manage and operate the technology and who interact with and serve the customers.”¹²

The study of competencies needed by librarians and information specialists in general has experienced, in the past several years, a renewed interest. Academic libraries understand that traditional knowledge, skills and abilities that served them well in the past are no longer going to assure success in the information provision and management arena of today. The pressure to identify and define new competencies is very real. “No matter which issues people face, they want to know where they fit in, what the work is, and what competencies they need. For organizations, it’s a question of having the competencies to thrive. Competency-based approaches that go beyond past models and practices help address those issues.”¹³

Examining the library literature, we found that in 1998 José-Marie Griffiths identified five critical characteristics of the new information professional as key to professional success. They are the ability to:

- (1) Guide in the face of an uncertain future
- (2) Collaborate
- (3) Prioritize and maintain agility and flexibility in the face of changing goals
- (4) Empower
- (5) Understand the core capabilities of one’s organization, work group and colleagues.¹⁴

In 1995/66, we encounter the term “core competencies” in an article written by Nichols et al. The authors acknowledge that “in the library and information science profession, understanding our core competencies and our customers’ needs allows us to focus on those value-adding services that

require our special expertise and allows us to eliminate redundant and extraneous activities.”¹⁵

Definitions and grouping of competencies vary. Some authors advocate for three realms of competencies: professional competencies, personal competencies and core competencies. Others point to the tasks involved; others, to people’s behaviors, and others to the skills and knowledge needed in the profession. What is constant is that no one competency can give the strategic advantage.

“Core competencies are not the same as core skills. Core skills change over time; core competencies are those underlying capabilities that distinguish us as library and information science professionals.”¹⁶ Professional competencies are referred to as those that include knowledge of a specialized area of work. These are often studied and addressed by specialized organizations such as the Music Library Association and the Special Libraries Association, or by units within the larger professional community such as the ALA/RUSA Division. Prahalad and Hamel state that to determine what constitutes a core competency the following goals must be met: it provides long-term strategic advantage, it contributes to customer benefit and it is difficult for others to imitate.¹⁷

Describing the business we are in is no easy task. It requires management support, commitment, perseverance, and a systematic, ongoing, step-by-step approach that will lead to the identification of core competencies. They are closely related to the institution’s vision for the future as well as its mission for the present. It varies from institution to institution, since it incorporates the local culture. The following quote presents a good summary definition. It incorporates many of the variations encountered in the literature and reviewed so far:

“Core competencies are what an organization or individual does or should do best (i.e., something at which the organization or individual is most competent). They are key strengths that are pervasive and that the organization and individual possess and demonstrate. Core competencies can be defined at two general levels within an organization, the organizational level and individual level... The key to utilizing these two levels of core competencies to enhance organizational and individual performance entails ensuring that the two levels are congruent with each other and the organization’s mission, vision, strategy and values.”¹⁸

However, a few questions must be addressed before embarking in identifying competencies for an organization. Patricia McLagan¹⁹ proposes following:

- What does competency mean?
- How are competencies organized?
- How detailed are competency definitions?
- How are competencies selected with or without models?
- Who does the work of competency identification and model development?
- How long does it take?
- What are competencies used for?
- What is the source of validity?

Competencies most commonly alluded to in the literature include:

Personal/Individual Competencies

- Flexibility
- Multi-tasking
- Planning – Strategic Planning
- Budgeting
- Decision-making
- Leadership
- Creativity
- Inventiveness
- Resourcefulness
- Problem Solving

Organizational/Core Competencies

- Conflict management
- Translation and implementation skills (to get people to understand how, when you have made a decision or developed a plan, you take it and actually make it work).²⁰
- Agility
- Flexibility
- Collaboration
- Empowerment
- Priority Setting

Eden and Ackerman argue that “distinctive competencies must be explicitly understood and appreciated so that as necessary they can be protected (often via legal barriers), enhanced (by adding or strengthening), changed (by dropping those that no longer help to create customer value) or

refreshed... Strengthening of distinctive competencies comes from internal renewal... Similarly, competencies that are not distinctive may be candidates for outsourcing.²¹

Organizations need systems in place that ensure alignment with their vision and mission. A significant component or system in any organization is its organizational culture. Getting to know the local culture is one of the competencies required from individuals. Familiarizing and operating within the organization's mental models play an important role in attaining success at the individual level (individual competencies) and at the organizational level (organization/core competencies).

Existing Models

Library associations and/or professional groups are undertaking the task of defining competencies for their professionals. A very helpful and widely cited model is the one proposed by the Special Libraries Association. The SLA's document establishes professional competencies, defined as those that "relate to the practitioner's knowledge of information resources, access, technology and management, and the ability to use this knowledge as a basis for providing the highest quality information services, and personal competencies, those that "represent a set of attitudes, skills and values that enable practitioners to work effectively and contribute positively to their organizations, clients and profession."²² Core competencies are the anchor of the professional and the personal competencies and are "paramount to the value and viability of the profession."²³

The RUSA Task Force on Professional Competencies also created a document in which competencies are defined as "behaviors that excellent performers exhibit more consistently and effectively than average performers."²⁴

Similarly, the Art Libraries Society of North America developed a first draft core competencies document for art information professionals. They define core competencies as "fundamental skills, professional knowledge and philosophies generally acquired within the first few years in an art library or visual resources position."²⁵

Preparing for the Future

"The principal role of the management of the future will be to link competencies and resources that the organization possesses to create a sustainable competitive advantage."²⁶

Being able to identify competencies required in this new era, and act upon them by creating a developmental plan is the only way to ensure

continuous learning. Organizations must allow time, space and money to accommodate continuous learning as a strategy to leverage their most reliable asset, their staff. A competency-based system allows for constant change to be adopted in a timely and ongoing mode. Once competencies are identified, new ones come to play. There is no stop to this process... “We can no longer assume that it is possible to gain sustainability of a competitive advantage based on any fixed set of core competencies. Instead, continuous changes may provide temporary competitive advantages... Nothing about what we do in organizations or how we do it at any given moment is likely to provide a sustainable advantage.”²⁷ To this notion, Long and Vickers-Koch add “the ability to develop core capabilities that add value to products and services and to exploit emerging opportunities through accurate strategic targeting is the true competitive advantage that will prevail.”²⁸

Patricia McLagan described in 1997 the necessity to develop competency-based approaches to accommodate the constant demand for change in peoples’ jobs in the following terms “there’s an urgent need to bring accountability and power to everyone in an organization. It takes self-managing people to respond to and anticipate customers’ needs, to care about quality, to see opportunities for improvements and breakthroughs, and to protect a company’s resources as if they were their own.”²⁹

A competency-based model as proposed by Rothwell and Wellins³⁰ provides a system that allows for recruitment and selection of new talent through identification of competencies needed in the organization; to identify needs for career development among the staff and educate the customers.

Identifying Competencies³¹

Critical Steps

- 1) Conduct a study of the environment to begin addressing the issue of role-definition
- 2) Identify and analyze trends uniquely impacting your institution.
- 3) Develop or revise your vision and mission. Include everyone in the organization!
- 4) Focus your energies and resources on those services, programs, etc that are unique to your institution and add value in your customers’ eyes. These will be those things that will help you achieve your vision.
- 5) Identify competencies needed in your organization

- 6) Provide an environment conducive to continuous learning, including developing new competencies
- 7) Align other systems accordingly
- 8) Review, starting with #1

Conclusions

Constant change is what epitomizes the current library environment. Libraries, as central players in the information enterprise, have to find ways to incorporate change in how they conduct business. Strategic intent, competitive advantage and strategic thinking all share in common a sense of urgency that, if adopted, will prompt libraries to act quickly, judiciously and decisively. Regardless of the method or terminology used to develop a strategic vision, it is apparent that some elements remain constant.

To survive in this era, academic libraries must engage first in the development of a strategic vision, followed by a clear definitions of who are they going to serve and what services they will provide or stop providing. Next, they must to focus on their main asset –its human resources, and determine the competencies needed to pursue the vision. Competencies are found at different levels in the organization and defined slightly differently: personal and organizational, core and plain, professional and personal. In order for libraries to remain strategic, this cycle must be incorporated on an ongoing basis.

Value to our customers will come from creative use of resources and capabilities to develop competencies at the organizational level.”³² One can assume that libraries are already making progress in the right direction. Examples include forming strategic alliances (i.e., GWLA); outsourcing products and services such as document delivery and cataloging; organizing to leverage resources through the incorporation of teams; and focusing efforts on satisfying customer needs by defining core and mastery-level competencies such as the case at the University of Arizona Library’s Science-Engineering Team described by Karen Holloway.³³ Although important initiatives are in place, much remains to be done, and quickly.

References

- ¹ Special Presidential Task Force on the Status of Librarians Final Report." American Library Association. 2004.
<http://www.ala.org/ala/hrdrbucket/taskforcefinalreport/specialpresidential.htm>
(Accessed 13 Dec, 2004)

- ² “*Top issues facing academic libraries.*” American Library Association. 2002. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2002/novmonth/topissuesfacing.htm> (Accessed 13 Dec, 2004).
- ³ Jim Kochanski, “Competency-Based Management” *Training & Development* (October 1997):40-44.
- ⁴ Amos Lakos and Shelley Phipps, “Creating a Culture of Assessment: A Catalyst for Organizational Change” *portal: Libraries and the Academy* 4, no.3 (2004):345-361.
- ⁵ The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition.
- ⁶ Gary Hamel, and C.K. Prahalad, “Strategic Intent,” *Harvard Business Review* 67, no.3 (May-June 1989):63-76.
- ⁷ Ingrid Bonn, “Developing Strategic Thinking as a Core Competency,” *Management Decision*, 39 no.1 (2001):63-70.
- ⁸ Constantinos Markides, “Strategic Innovation.” *Sloan Management Review*, 38 (Spring 1997):9-23
- ⁹ Ibid., 12.
- ¹⁰ Kathryn J. Deiss, “Innovation and Strategy: Risk and Choice in Shaping User-Centered Libraries,” *Library Trends* 53, no.1 (Summer 2004):17-32.
- ¹¹ Mark Unland and Brian H. Kleiner, “New Developments in Organizing Around Core Competences,” *Work Study* 45, no.2 (1996):5-9.
- ¹² Richard M. Hodgetts, Fred Luthans and John W. Slocum, Jr., “Redefining Roles and Boundaries, Linking Competencies and Resources,” *Organizational Dynamics* 28, no.2 (Autumn 1999):17.
- ¹³ Patricia McLagan, “Competencies: The Next Generation,” *Training & Development* 51, (May 1997):40-47.
- ¹⁴ José-Marie Griffiths, “Competency-Based Management” *Bulletin of the American Society for Information Science* 24, no.3 (February/March 1998):8-12.
- ¹⁵ Nichols, “Survival in Transition or Implementing Information Science Core Competencies,” 11.
- ¹⁶ Margaret T. Nichols, et al, “Survival in Transition or Implementing Information Science Core Competencies,” *Bulletin of the American Society for Information Science* 22, no.2 (December 1995/January 1996):11-15.
- ¹⁷ C.K. Prahalad and Gary Hamel, “The Core Competence of the Corporation.” *Harvard Business Review* 68, (May-June 1990):82.

- ¹⁸ Ryan K. Lahti, "Identifying and Integrating Individual Level and Organizational Level Core Competencies" *Journal of Business and Psychology* 14, no.1 (Fall 1999):59-75.
- ¹⁹ McLagan, "Competencies: The Next Generation," 40.
- ²⁰ Griffith, "Competency-Based Management," 12.
- ²¹ C. Eden, and F. Ackerman, "Mapping Distinctive Competencies: a Systemic Approach," *Journal of the Operational Research Society* 51, no.1 (2000):12-20.
- ²² Special Libraries Association, *Competencies for Information Professionals of the 21st Century*. Revised edition, June 2003.
- ²³ *Ibid.*, 3.
- ²⁴ RUSA Task Force on Professional Competencies, "Professional Competencies for Reference and User Services Librarians". *Reference & User Services Quarterly* 42, no.4 (Summer 2003):290-295.
- ²⁵ "ARLIS/NA Core Competencies for Art Information Professionals" ARLIS/NA Professional Development Committee. 2004. http://www.uflib.ufl.edu/afa/pdc/CORE_COMPS_HANDOUT2.pdf (Accessed 13 Dec, 2004)
- ²⁶ Hodgetts, "Redefining Roles and Boundaries, Linking Competencies and Resources," 20.
- ²⁷ Marlene C. Fiol, "Revisiting and Identity-Based View of Sustainable Competitive Advantage" *Journal of Management* 27, (2001):691-699.
- ²⁸ Carl Long and Mary Vickers-Koch, "Using Core Capabilities to Create Competitive Advantage" *Organizational Dynamics* 24, no.1 (Summer 1995):22.
- ²⁹ McLagan, "Competencies: The Next Generation," 47.
- ³⁰ William Rothwell and Rich Wellins, "Mapping Your Future: Putting New Competencies to Work for You" *TD* 58, no.5 (May 2004):94-101.
- ³¹ A useful bibliography on core competencies in the library profession can be found in the ARLIS/NA Professional Development Committee web page at http://www.uflib.ufl.edu/afa/pdc/BIBLIOGRAPHY_CORECOMPS.pdf
- ³² Brad Sago, "Building Organizational Competencies for Competitive Advantage" *Business Credit* 105, no.2 (Fall 2003):16-17.
- ³³ Karen L. Holloway, "Developing Core and Mastery-Level Competencies for Librarians" *Library Administration & Management* 17, no.2 (Spring 2003):94-98.

Los Nuevos Paradigmas de la Catalogación en los
Archivos Audiovisuales y la Norma Mexicana de
Catalogación de Acervos Videográficos

Elvia Vásquez Velásquez

Universidad Nacional Autónoma de México
Centro Universitario de Investigaciones
Bibliotecológicas (CUIB)

Resumen

El presente documento hace referencia de manera sucinta a la catalogación, conservación y difusión de los acervos sonoros y videográficos de nuestro país. También describe los trabajos que realiza el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas dentro del Comité Técnico de Normalización Nacional de Documentación y la creación de la “Norma Mexicana de Catalogación de Acervos Videográficos” (NMXCV) y de la “Norma Mexicana de Catalogación de Documentos Fonográficos”. Se busca establecer formas de cooperación e intercambio de información a nivel nacional, tomando en cuenta los nuevos contextos de creación de obras sonoras y videográficas.

Introducción

Los medios audiovisuales representan una de las mayores herencias culturales de nuestro tiempo. Lo que alguna vez fue el sueño de los pioneros de este medio, con el tiempo y constantes perfeccionamientos, llegó a ser una de las principales tendencias culturales de nuestra sociedad. La evolución de los medios audiovisuales propició la acumulación de archivos de un nuevo tipo; mismos que fueron creados para su almacenamiento y su respectiva recuperación.

Los registros audiovisuales se fueron acumulando, pero dada la ineficiente recuperación de sus documentos, la importancia de una clasificación sistemática se volvió imprescindible. Para alcanzar este fin, se requirieron elementos que proporcionaran un análisis pertinentemente

estructurado para reconocer la importancia de los contenidos, pues los trabajos de creación o edición de noticias y documentales, a veces, no se localizaban por la falta de una catalogación estructurada.

La industria audiovisual tuvo un notable crecimiento durante sus primeras décadas. Así, los formatos y soportes se sucedieron unos a otros, desde las cintas de 8mm hasta los modernos almacenajes en DVD. De este modo, se mejoró la calidad de la imagen y la reproducción de los mismos. Todo este desarrollo representa también un problema de organización.

Por otro lado, el audiovisual tiene su origen en los daguerrotipos, que son las primeras imágenes captadas en el momento; es decir, permiten plasmar de inmediato un acontecimiento presente. Por supuesto que el modelo de representación gráfica también ha evolucionado en formatos y soportes. Ahora las cámaras comerciales ofrecen la compatibilidad de almacenar una imagen en movimiento o fija, según lo requiera usuario, tanto en formatos tradicionales como digitales y por esta razón son diversos sus contenedores o soportes.

Conservación y Formatos

Los elementos tan particulares que dan carácter al archivo audiovisual, determinaron la necesidad de actualizar formatos muy antiguos que corren el peligro de desaparecer, como un paliativo a la pérdida de información, ya sea por las sustancias que fueron utilizadas para su creación o porque a los lectores actuales les resulta difícil acceder a ellos.

Para la década de los noventa se empiezan a desarrollar planes ambiciosos de preservación en bases de datos digitales. Al planear la preservación se abren posibilidades de avance, que apoyan indudablemente al usuario o investigador de este medio. Sin embargo, una vez iniciados estos trabajos, se ha detectado un nuevo problema o uno ya añejo, pero que debido al avance tecnológico se magnifica. Esto es, la falta de elementos descriptivos de esos ítems. En algunos casos no se tiene título; en otros, se desconoce el productor personal o la institución productora o bien el año en que fueron realizados. En fin, no se tuvo conciencia de los elementos para la descripción de las producciones audiovisuales. Esto enfrenta a los productores, realizadores, documentalistas y bibliotecólogos a un nuevo paradigma de organización, preservación y recuperación con tres problemas principales: conservación de apoyo, organización documental de los materiales y los formatos de recuperación. Es decir, cómo analizar y dar uniformidad a cientos de videos con información parcial. Por lo tanto, no es suficiente tener un mejor medio de apoyo o un programa que ayude a una

recuperación eficiente si los elementos necesarios para el análisis documental son insuficientes.

El avance tecnológico en medios de comunicación, cómputo y sus aplicaciones en Internet traen como consecuencia un avance en los medios, mecanismos de almacenamiento y manejo de la información; lo que lleva a que las estructuras establecidas se encuentren ante nuevos retos para poder enfrentar las demandas actuales de información, sin desatender los medios existentes y búsqueda de soluciones al problema de integración. De este modo, tendremos que resolver el hecho de que algunos ítems o colecciones, como son los archivos de materiales audiovisuales, que no han pasado de la mera organización y se hallan ante estos nuevos paradigmas de la catalogación.

Así pues, tenemos que los costos de mantenimiento y conservación son rubros que requieren un alto presupuesto para estos procedimientos y la contratación de personal especializado para la conservación. Para garantizar los resultados, el trabajo para estos archivos deberá partir en dos sentidos: por un lado, la conservación del material actual y, por el otro, el paso de audiovisuales en formatos que ya no existen, a nuevos apoyos que garanticen su preservación, por lo menos un tiempo más, antes de que aparezcan nuevos soportes. Sin embargo, esto también habla de un mantenimiento constante y una vez resuelto lo anterior, se tendrán que desarrollar modelos eficientes de conservación (temperatura, espacio, filtros de aire) y recuperación (modelos estructurados de descripción) que redunden en la cooperación entre acervos similares y el enriquecimiento cultural del país.

Norma Mexicana de Catalogación de Acervos Videográficos

En México existe un organismo registrado ante la Secretaría de Economía denominado Comité Técnico de Normalización Nacional de Documentación (COTENNDOC), el cual agrupa a 31 organismos culturales y de radiodifusión, centros de documentación e investigación científica y tecnológica que poseen acervos especializados en archivos audiovisuales y fonográficos.

Este comité se formó con el objetivo de crear normas mínimas de descripción de documentos para la cooperación entre instituciones. En febrero del año 2000, una vez sentadas las bases, fue registrado ante la Secretaría de Economía, que a través de la Dirección General de Normas (DGN) es la encargada de integrar, revisar y actualizar las normas emitidas por instituciones especializadas en diferentes rubros.

El COTENNDOC es uno de los 77 Comités Técnicos de Normalización Nacional (CTNN), los cuales existen actualmente para la normalización de los procesos de diversas ramas de la industria y del sector productivo.

Así pues, el COTENNDOC se creó con el objetivo de definir una metodología uniforme que facilite la catalogación de obras educativas, culturales y aquéllas consideradas como patrimonio de interés público. El 18 de diciembre de 2000, se publicó la Norma Mexicana de Catalogación de Acervos Videográficos (NMXCV)¹ en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

El Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas pertenece al COTENNDOC y su participación en este comité es derivada de la necesidad de aplicar reglas de catalogación que coadyuven a la descripción y jerarquización de los elementos, así como la aplicación de descriptores. El Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas tiene un representante en este comité, un vocal titular, quien participa en la toma de decisiones, así como en las acciones de evaluación para la modificación de la Norma (NMXCV). Las reuniones de trabajo del comité se realizan una vez al mes en dos subcomités y cada tres meses hay una reunión del pleno donde se muestran los avances de trabajo.

Elementos de Descripción de la Norma

Uno de los primeros objetivos del COTENNDOC fue crear una norma de catalogación a nivel nacional, que reflejara los elementos mínimos de descripción y que permitiese la recuperación sistemática de los acervos y, por ende, la cooperación entre instituciones.

Uno de los logros destacados de este comité fue la publicación de la Norma Mexicana de Catalogación de Acervos Videográficos (NMXCV). Esto se puede localizar publicado en la página de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial con la clave NMX-R-001-SCFI-2000. La norma se ha empezado a aplicar desde al año 2001 en las instituciones que integran el comité. Además, a la par, se ha implementado una evaluación a su aplicación.

Los elementos que integran la primera norma son 12 áreas de descripción divididas en dos secciones para audiovisuales y fotos fijas.

Sección uno: producciones terminadas

Área de títulos

Área de identificación

Área de mención de responsabilidades

Área de contenido

Área de versiones

Área de descripción técnica
Área de disponibilidad
Área de observaciones
Sección dos: imágenes de archivo
Área de títulos
Área de identificación
Área de mención de responsabilidades
Área de contenido
Área de descripción técnica
Área de disponibilidad
Área de observaciones

En segundo plano, pero no menos importante, está el trabajo que se ha realizado para la creación de la “Norma Mexicana de Documentos Fonográficos” y que ya fue enviada a la Secretaría de Economía para su aprobación y publicación en este año.

Esta Norma tiene como antecedentes la Cédula Mínima de Datos, desarrollada en el Seminario Permanente de Fonotecas en 2001. Los trabajos para esta norma proponen siete áreas de descripción, donde se da prioridad a datos como título, realización, producción, publicación, descripción física, serie o proyecto, descripción del contenido, encabezamientos de materia o descriptores, clasificación y finalmente un área que identifica a la institución poseedora.

Evaluación

Como resultado de la evaluación de los últimos cuatro años, se cancela el proyecto de Norma de Número de Clasificación y se modifican las siguientes áreas: título, identificación con la inclusión de la clave de obra videográfica, de reciente creación, área de títulos de serie en el área de formato, área de responsabilidades, palabras clave y la creación de un anexo, que se refiere a la propuesta como campo opcional de producción y es la inserción de una pizarra con los datos mínimos de identificación que coadyuven a la descripción de las producciones audiovisuales.

En México no es obligatorio contar con una imagen o pizarra donde se concentren los créditos y/o títulos del programa en proceso de creación. Durante la producción no se consignan estos elementos o bien, los anotan en una bitácora externa que puede no llegar al momento de la edición final. Esto da como resultado la mención de algunos datos que podrán o no responder a los requerimientos de catalogación, y se dejan muchos elementos de descripción al margen, que después el catalogador o

documentalista tendrá que suponer o, en el mejor de los casos, investigar. El siguiente cuadro muestra la propuesta de los elementos que se podrían incluir en la pizarra de grabación:

Elementos de la Pizarra	Ejemplo	Ubicación en los elementos NMXCV
Título de la serie	El borrador	5 ÁREA DE TÍTULOS 5.1 Serie
Título del programa	Se escribe juntando palabras	5 ÁREA DE TÍTULOS 5.2 Título
Duración del programa	00:15:00	8 ÁREA DE CONTENIDO Duración
Indicación del contenido de cada canal de audio: Audio separado, Audio mezclado, Estéreo, Monaural, Pista internacional, etcétera.	Canal 1: voz, música y ambiente Canal 2: voz, música y ambiente Audio Mezclado Monaural	10 ÁREA DE DESCRIPCIÓN TÉCNICA 10.3 Sonido
Nombre del realizador y del productor	Realizador: Bonilla, Rafael Productor: Guerra, Jesús	7 ÁREA DE MENCIÓN DE RESPONSABILIDAD 7.1 Créditos
Institución productora o productor	SEP – ILCE MÉXICO – MMI Nota: Este elemento se recomienda como parte de la pizarra para identificar a las instituciones o empresas productoras o coproductoras	7 ÁREA DE MENCIÓN DE RESPONSABILIDAD 7.2 Institución productora o productor

En definitiva la propuesta de los elementos de la pizarra en un cercamiento y seguramente sufrirá modificaciones o adiciones, sin embargo es un esfuerzo a nivel nacional que va en el sentido correcto.

Por otro lado, la Federación Internacional de los Archivos de la Televisión denominada por sus iniciales FIAT/IFTA, proporciona los medios para la cooperación entre las bibliotecas y los archivos de la televisión, audio-visuales y multimedia, para la preservación y la explotación de la imagen móvil y registro de los materiales de sonido y la documentación de la imagen y otros materiales. La Federación Internacional concluyó los trabajos de su congreso anual 2004, titulado "Cambiando escenarios cambiando papeles, Seminario Gerencia de Medios Amsterdam FIAT/IFTA". En este encuentro, uno de los temas de discusión predominante fue establecer un nuevo soporte o desarrollo de producción, en el que al mismo tiempo que se desarrolle el trabajo de producción de un programa, se integren los elementos de descripción necesarios para la posterior organización, control y recuperación del mismo. En concreto, el problema que se deberá resolver es la descripción documental del archivo de imagen fija o en movimiento para su posterior difusión.

Los nuevos cuestionamientos serán: ¿quiénes darían las palabras clave para la recuperación? o ¿quién determinaría los elementos de descripción? Y finalmente ¿habrá suficientes documentalistas?.

Actualmente, este campo no cuenta con bibliotecarios especializados. Los documentalistas al frente de estos acervos son comunicólogos, sociólogos, creadores audiovisuales y, en general, toda persona preocupada por la preservación de estos acervos.

La propuesta de elaborar el análisis *in situ* del documento creado, conlleva la necesidad de incluir al documentalista o bibliotecólogo en el desarrollo de la producción de un programa; es decir, que éste forme parte de la producción desde este momento, para que cuando lleguen esos desarrollos de producción y almacenaje, se tengan herramientas suficientes para el análisis documental de este tipo de archivos. Esto nos exigirá implementar otro tipo de procedimientos en la producción de material multimedia.

Conclusiones

Es de suma importancia la difusión de los esfuerzos realizados por las 31 instituciones que integran el COTENNDOC y la creación de la Norma para la descripción de acervos videográficos y sonoros.

Otro objetivo de este comité es buscar la capacidad de ser la institución certificadora de dichos acervos a nivel nacional y establecer así, la concordancia y cooperación a nivel internacional con la FIAT.

Para el logro de lo anterior, es necesario disponer de herramientas tanto de cómputo, software como de "conocimiento" en materia bibliotecológica y

tecnológica que permitan visualizar un entorno global que incluya los factores mencionados.

Finalmente, la bibliotecología deberá apoyarse en otras disciplinas que le permitan trabajar con nuevos paradigmas y crear herramientas propias y específicas para enfrentar estos cambios tecnológicos. Sólo así podremos hacer frente a los retos que la sociedad del conocimiento y que la explosión de la información nos impone.

Bibliografía

- ¹ COTENNDOC *Comité Técnico de Normalización Nacional de Documentación: ¿qué es el COTENNDOC?* México: El Comité, 2004. Disponible en <http://www.cotenndoc.org.mx/index.aspx> [15 de diciembre de 2004]

The Durango Microfilming Project
Dennis Daily
New Mexico State University

Our knowledge of the history of the West, as of any other field, is limited by the available historical materials or sources from which the history is to be ascertained. Progress in developing the field beyond a certain point will depend absolutely upon adding to the body of materials already known and accessible
(Herbert Eugene Bolton, 1911)

Since 1992 the New Mexico State University Library Archives, located in Las Cruces, New Mexico, United States, has been involved in a project to preserve in microfilm format historical ecclesiastical and civil records located in Durango, Mexico. The collaborative Durango Microfilming Project has involved the Historical Archives of the Archbishopric of Durango, the Historical Archive of the State of Durango, the Institute of Historical Research of the University Juárez of the State of Durango, and the New Mexico State University Library Archives and Special Collections Department. Archival holdings located in Mexico are crucial to the study of the cultural heritage of the state of New Mexico because the southwest portion of the United States was governed consecutively by Spain, then Mexico, until the middle of the nineteenth century. These materials provide valuable historical details of the government, culture and daily life of northern New Spain, emphasizing the close relationship that once existed between *Nueva Vizcaya* and *Nuevo México*.

Founded by the Spanish conquistador Francisco de Ibarra in 1563, the city of Durango was the official civil capital of Nueva Vizcaya, a province that encompassed the modern Mexican states of Durango, Chihuahua, a portion of Coahuila and at one time Sinaloa and Sonora. Of no less

importance, Durango was the far-flung region's spiritual capital. Pope Paul V created the Bishopric of Durango by means of a papal bull in 1620, separating it from the Bishopric of Guadalajara. The new diocese was the see for all of the northern province, holding jurisdiction over a vast territory that eventually included important cities along the Camino Real such as Durango, Hidalgo de Parral, Chihuahua, Paso del Norte, as well as Albuquerque and Santa Fe in New Mexico. Records, data and correspondence, both official and personal, kept by the bishops of Durango provide one of the most important windows on this historical period. These are the materials that comprise the Archive of the Archbishopric of Durango.

New Mexico was first explored by Don Juan de Oñate in 1598 and the capital city, Santa Fe, was established in 1610. While it was distant, New Mexico was far from isolated. A steady stream of settlers and trade caravans moved up and down the Camino Real connecting Santa Fe to Parral, Durango, Zacatecas and Mexico City. Family ties further strengthened the bond between the distant cities. A large number of New Mexico's early colonizers came to the province from Durango and its surrounding towns, and their descendents look to Durango today for their genealogical roots.

Mexico gained its independence from Spain in 1821 and management of its northern perimeter became increasingly difficult as trade routes between Santa Fe and St. Louis, along the famed Santa Fe Trail, brought growing numbers of American and French traders to New Mexico. Mexico's easing of old Spanish trade restrictions with the easterners further encouraged a migration of traders and trappers from the United States and French Canada. This plan of opening up its borders to trade backfired on the new nation however, as from 1836 to 1853 the United States pursued a policy of annexation of Mexican territory through war and economic dominance. By 1853 it had acquired more than half of the Republic of Mexico's former territory, including Texas, New Mexico, Arizona and California. The Republic of Texas, about 565,000 square kilometers in area, won its independence from Mexico in 1836 and was annexed to the United States in 1845. The Treaty of Guadalupe Hidalgo in 1848 ceded New Mexico, Arizona and California to the U.S., nearly 850,000 square kilometers, and in recompense the U.S. paid Mexico \$15 million. The Gadsden Purchase of 1853 moved the border further south in New Mexico and Arizona and added about 72,000 square kilometers to the United States at a cost of \$10 million. In all nearly 1,500,000 square kilometers, were taken from Mexico. These historical ties between the Southwest United

States and Republic of Mexico make Mexican archives vitally important to the study of the early development of the U.S.-Mexico border region.

As spiritual overseers of a vast territory, the bishops of Durango were arbiters of ecclesiastical matters in the distant province of New Mexico, although they shared, and sometimes battled for, spiritual control of the area with the Franciscan order. The vast archive accumulated in the cathedral of Durango therefore contains a great deal of material related to church matters in New Mexico. It has come to be understood that a survey of New Mexico's early history would be incomplete without taking into account documentation located in the Historical Archives of the Archdiocese of Durango.

In 1910 Herbert Eugene Bolton of the University of California, acting under the auspices of the Carnegie Institution, examined the archives of the Archdiocese of Durango and reported that they were extensive and "very valuable" (Bolton, 408). But it was historian Mary Taylor, of Mesilla, New Mexico, who discovered the true wealth of the archive, apropos to New Mexico documentation, while doing research in Durango in the late 1970s. The archive by and large had been closed to researchers for many years due to a lack of personnel to adequately handle requests; however, occasional researchers were given access. Taylor developed a close relationship with Monsignor Antonio Díaz, chancellor to the Archbishop of Durango and director of the cathedral archive and was permitted to use documents vital to her research on the U.S.-Mexico frontier. Returning to Las Cruces after a research trip to Durango in 1979, Taylor contacted Austin Hoover, then director of the archives department at New Mexico State University Library, and told him about the valuable materials pertaining to New Mexico history. Taylor and Hoover went to Durango, examined the archive and together presented Monsignor Díaz with a proposal for microfilming its contents. Padre Díaz recognized the importance of preserving the documents and history of the Durango archdiocese and consented to the project. Taylor and Hoover surveyed the cathedral's archive and estimated about 1,120,000 pages of material, more than 200 linear feet, dating from 1603 to the early 20th century, with significant amounts of information on important periods of U.S./Mexico borderlands history. Another 10 years would pass however before funding and planning allowed the project to begin.

Through the efforts of Taylor, Hoover, Monsignor Díaz, Archbishop Antonio Lopez Aviño and Teresa Dorador de Reyes, the Historical Archive of the Archdiocese of Durango opened its doors to the New Mexico State University Library Archives for microfilming in 1992, beginning a long,

sometimes trying, but ultimately rewarding collaborative project. With permissions in place, attention was turned to raising sufficient funds to support the project. Funding came initially from private donors to the New Mexico State University Library Archives but this was not nearly enough to get the project off the ground. Help came from Rep. J. Paul Taylor, Las Cruces representative to the New Mexico State Legislature. Taylor pitched the idea of the microfilming project to lawmakers in Santa Fe, emphasizing the importance of the records to New Mexico history. Since a great many of the legislators of the state of New Mexico trace their roots to the early Spanish settlers of the province, they were particularly interested in how these documents could illuminate not only New Mexico's early history but also their own family histories. With this interest sparked, New Mexico's legislators have continually approved funding for the project and today we are entering our 12th year of microfilming work in the Durango area.

Our goals for the Durango Microfilming Project, as with most microfilming projects, are basically two-fold: preservation of the original documents and their contents, and increased access to the information in the documents. By creating a microfilm copy of fragile documents, the Mexican archives may reduce handling of the originals, increasing their chance of surviving into the coming centuries. The risk of theft of valuable original materials, a concern to all archives, is likewise reduced. Access to the material is greatly increased to scholars in Mexico and the United States by having the microfilm available in both countries.

The challenges of carrying out a long-distance, binational project of this scope are many and it has taken patience and perseverance on both sides of the border in order to overcome them. Our agreement with the Archbishop of Durango, as well as the agreements for our other microfilming projects in Durango, stipulates that the New Mexico State University Library covers all expenses for the project – including purchase of film stock, processing and duplication of the microfilms, salaries of camera operators, maintenance of the microfilm cameras, shipping and travel expenses. In return we are allowed access to the materials for microfilming and we retain the archival master negative reels. In accordance with preservation microfilming standards, we produce a print master negative of each reel from which all subsequent positive use copies are generated. One positive use copy of each reel is retained by the New Mexico State University Library Archive and one copy is deposited in the archival repository in Mexico.

The equipment used for the project is basic, if not prehistoric. We have relocated two Recordak MRD-2 microfilm cameras, both vintage 1960s, to Durango for the projects. The advantages to using these cameras are that they are relatively inexpensive, excellent quality, fairly dependable and easy to repair.

Control over the quality of the microfilm was seen as paramount from the project's inception. Keeping control over the microfilm quality required constant vigilance because the lag between the times a reel of film was exposed and the time the processed reels were returned from the Northeast

Document Conservation Center, our processing lab, was often several months. If a camera began to malfunction, and the MRD-2s often need adjustments and parts replaced to keep them working properly, we might not know about it until we saw the film. On several occasions this resulted in the loss of microfilm that subsequently would have to be re-shot. To avoid this problem, camera operators in Durango were required to perform film tests once a week to check for resolution problems or frame overlap, the most common problem, and to keep detailed logs of their work. When a problem was detected technical supervisor Tim Blevins would travel to Durango to make the necessary repairs to the camera. Exposed film was shipped from Durango to Ciudad Juárez where we would retrieve it and bring it across the border to avoid problems with the United States customs authorities. When the film returned from the processing lab it was carefully quality checked to ensure it conformed to microfilm standards of the International Standards Organization (ISO) and the Research Libraries Group (RLG). This has resulted in very high quality microfilm but at the same time caused the project to proceed more slowly than many would have liked.

A total of 731 reels of microfilm were produced from the Archivos Históricos del Arzobispado de Durango and the film has received heavy use from researchers throughout Mexico, the United States and few researchers from Spain. As per the agreement between the New Mexico State University Library Archives and the Archbishop of Durango, the microfilm may not be further duplicated or loaned out of our facility. Therefore access to the film is limited to the two locations where the reels are stored, in Durango and Las Cruces.

The content of the film has proven even richer than previously imagined and a number of new ideas about the early history of northern Mexico and New Mexico, especially involving the role of the Catholic Church, are being generated. For instance, the collection contains

information about the repeated attempts, and failures, of the Durango diocese to secularize the Franciscan missions of New Mexico. This important aspect of church activity in New Mexico history is practically unknown - and unknowable without the documentation of the Durango archive. The origins of the Catholic confraternities, or Penitente brotherhoods, in New Mexico likewise will have to be reconsidered in light of information contained in the collection.

Several scholarly books and articles have been produced on topics as diverse as architectural history, indigenous populations, musicology, agricultural history, cultural history, African slave trade in the Americas, military and mining history, to name a few.

By far the heaviest use of the microfilm has come from genealogical researchers. Many people in the United States have a great interest in their family histories, and those of Spanish-Mexican descent are looking for their distant ancestors who came from Spain in the sixteenth and seventeenth centuries, migrating north through Durango and eventually into what is now the Southwest United States. These genealogical researchers are very committed to their task, and many of them do excellent research. The Durango microfilm has helped a great number of them trace family lines and add colorful detail to the narrative of their family histories. The microfilm does not contain sacramental registers, common to genealogical research, as those materials primarily are still housed in the parishes where they were originally produced. Of particular interest to the genealogist are the *diligencias matrimoniales*, or prenuptial investigations. Some couples that wished to marry had to seek special permission from the Bishop of Durango if there was some impediment to their marriage, such as a relationship in one of the prohibited degrees of consanguinity, a very common feature in the small, isolated towns of Spain's northern frontier. Presidial soldiers also were required to undergo a prenuptial investigation, as were men born in Spain and foreigners. These marriage investigations contain great detail on the family history of each of the betrothed, often including family trees, testimony from friends or relatives, and sometimes elaborate personal narratives tracing the family history back to the European continent.

Other important documents in the collection are the *padrones*, or parish censuses. Some are abstracts containing only the number of individuals, broken down into categories such as married men, married women, singles, widows and children. Others contain information on ethnicity, with categories for Spanish, Indian, slave, mestizo and mulatto. Still others are household censuses detailing names, ages and relationships.

A detailed guide to the microfilm has been produced and is constantly being expanded and revised in an effort to provide better access to the documents.

Following the microfilming project of the Historical Archives of the Archbishopric of Durango, the New Mexico State University Library has continued its microfilming efforts in Durango. These later projects have involved the government archives of the General Notary Archive of Durango and Historical Archive of the State of Durango. More than 300 reels of microfilm were produced in these two projects from 1997 to 2002.

The General Notary Archive of Durango contains *protocolos*, or official registers, of legal transactions kept by the notaries of the various jurisdictions of Durango. Among the jurisdictions represented are some of the earliest settlements of Nueva Vizcaya, including Nombre de Dios, Inde, San Juan del Rio, Santiago Papasquiario, Cuencame, Guenacevi, and of course Durango. The earliest records date from 1603 and there is extensive documentation for the 17th through the 19th centuries. Types of legal documents included in these notaries archives include sale transactions, wills and testaments, powers of attorney, deeds, inventories of haciendas and records of mining activities. These materials provide details on the legal structure and material culture of Nueva Vizcaya during the Colonial period.

Initially the notary archive was located within the *Registro Público de la Propiedad*, as is common with notary archives in Mexico; however, during the time the New Mexico State University Library was microfilming the materials they were transferred to the Historical Archive of the State of Durango. A total of 130 reels of microfilm were produced from the notary archive and can be accessed both in Las Cruces and in Durango.

Upon completion of the filming of the notary records in 1998, NMSU began a new microfilming project in cooperation with the Historical Archive of the State of Durango. A section of the archive housing documents dating from 1568 through the end of the colonial period was identified as important for microfilming. Filming began in 1999 and continued for two years. These materials are the records produced by the government of Nueva Vizcaya and cover such civil matters as mining, criminal and civil courts, income and expenses, decrees, war and military, Indian relations, land and water, epidemics, agriculture, election and naming of officials, public health, and testaments, to name a few. The microfilm numbers 200 reels and sets housed in Durango and Las Cruces. A detailed guide has been prepared for the materials and it is currently being formatted into a database for mounting to the World Wide Web.

With additional funds granted by the State of New Mexico, the NMSU Library has just begun a new microfilming project of the important municipal archive of Sombrerete, Zacatecas, a town located near the border of the states of Durango and Zacatecas. The silver mines of the Sombrerete area began to be exploited in 1555 with discoveries of ore at San Martín. Other discoveries at Chalchihuites, Avino, Sombrerete, and Nieves followed. Sombrerete was dedicated to Nuestra Señora de la Candelaria in

1556 and her image, brought from Spain in that year, still resides in a small chapel in the town. A Royal Treasury was set up in Sombrerete in 1681 and the last two decades of the 17th century were the town's most prosperous as silver production topped even that of the more famous mines of Zacatecas (Bakewell, p. 22). Silver bonanzas and population growth led to the construction of a large number of churches during the colonial era, including regular missions, serving the indigenous population, and secular parishes under the jurisdiction of the Diocese of Guadalajara until 1622 and the Diocese of Durango after that. The town's archive, which houses incredibly rich documentation for the period of the late 17th century through the end of the 18th century, has been little used and still is in the process of being organized. A preliminary assessment of the material indicates about 70 linear feet of 17th and 18th century documentation, contained in more than 5,000 documents and totaling more than 50,000 folios. The NMSU Library hopes to complete the filming of these materials in about two years.

New Mexico has a special connection to Sombrerete, which initially sparked our interest in carrying out this microfilming project. Sombrerete's boom years of the late 17th century coincide with the period of the re-conquest of New Mexico by Don Diego de Vargas in 1692. Some of the funds for the re-conquest came from Sombrerete's royal treasury, as documentation in the archive bears out. Additionally, many of New Mexico's settlers during this period came north from the Sombrerete area. These factors again make it clear that to put all the pieces of New Mexico's colonial history together it is indispensable to consult the archives of northern Mexico.

The Durango Microfilming Project has opened doors to a great deal of new documentation on the development of northern New Spain and New Mexico. The knowledge preserved in the Historical Archives of the Archbishopric of Durango, as well as other religious and civil archives located throughout northern Mexico, will serve succeeding generations of

researchers and illuminate the Spanish Colonial past of the U.S.-Mexico border region.

References

- Bakewell, P.J. Silver mining and society in colonial Mexico: Zacatecas, 1546-1700. New York : Cambridge University Press, 1971.
- Bolton, Herbert Eugene, "Report to Benjamin Ide Wheeler, President of the University of California." 1911, Bolton Papers, BANC MSS C-B 840, Bancroft Library, University of California, Berkeley.
- Bolton, Herbert Eugene. Guide to materials for the history of the United States in the principle archives of Mexico. Washington, D.C.: Carnegie Institution, 1913.

La Biblioteca como Organización:
un Enfoque Sistémico
Álvaro Quijano Solís
El Colegio de México, A. C.

Resumen

En una primera parte, se hace una recapitulación del estado actual de la metodología conocida como enfoque de sistemas, particularmente en su

relación con el estudio de los entornos de las bibliotecas, enfatizando su importancia en un ambiente de rápido cambio tecnológico, de modelos educativos y de facultamiento (empoderamiento) de grupos de trabajo en aquéllas. A grandes rasgos, se presentan los resultados de un estudio de caso, aplicando este enfoque, en el que se analizó la aceptación tecnológica y se relacionó con el rediseño organizacional en la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México.

Introducción

Tenemos la percepción de que el entorno mundial experimenta una transformación permanente propiciada por el cambio continuo en la ciencia, la tecnología y las condiciones económicas, políticas y sociales. Las organizaciones, sistemas en constante intercambio con sus entornos, lo perciben a partir de la mayor presencia de competidores, la constante innovación tecnológica, el acceso a nuevos mercados, el desarrollo y comercialización de nuevos productos y la creciente presión de la sustentabilidad financiera. Todo ello conlleva una mayor necesidad de adaptación a las condiciones del entorno, que garantice la supervivencia y el éxito.

Las bibliotecas son organizaciones que no escapan a esta caracterización del entorno. La exigencia de cambio es constante. Por el lado de la innovación tecnológica, por ejemplo, el énfasis está en lo cualitativo, en proporcionar servicios efectivos, en lugar de simplemente aumentar el número de los que se ofrecen. Se necesita proporcionar servicios de valor agregado para enfrentar el hecho de que Internet está creciendo aceleradamente y el ambiente inalámbrico es cada vez más amplio, lo que permite tener más acceso, pero no mejor calidad en la información obtenida.

En efecto, la cantidad de información digital disponible es cada vez mayor, como lo son las expectativas de poderla asimilar y “digerir” con esfuerzo y tiempo razonables. Frente a estos hechos, los usuarios demandan tener mayor control sobre la información a la que tienen acceso y, al mismo tiempo, demandan simpleza y facilidad de acceso a los servicios de información, incluidas las bibliotecas.

Adicionalmente, como muchos otros tipos de organizaciones, las bibliotecas deben justificar los fondos que reciben y cada vez es mayor la tendencia a la certificación y a la acreditación, como garantía de que los resultados sean medibles y positivos. Sin duda, hay una tendencia en

México por aumentar la cultura de la evaluación, particularmente en el sector educativo.

De hecho, el mundo de la información es cada vez menos un monopolio de las bibliotecas y éstas, en consecuencia, tienen que reevaluar y ajustar sus misiones y servicios, al tiempo que deben reinventarse para mantenerse vigentes en un mundo de usuarios cada vez más competido por otros proveedores de información. Todo esto implica cambiar sistemas, procesos y, más importante, la cultura organizacional. El “mercado” requiere bibliotecas que se anticipen a las posibles demandas de sus usuarios y sean, por ende, más proactivas en su oferta de servicios. Esto supone, en contraste con la imagen burocrática de biblioteca que prevalece generalmente, una mayor agilidad para gestionar la información y entregarla oportunamente al usuario. Todo esto hace necesaria una mayor capacidad de innovación en la cultura organizacional y en el uso de la infraestructura.

El Estudio del Entorno de las Bibliotecas Académicas

Desde hace una década, varios autores vienen insistiendo en la necesidad de que las bibliotecas “lean” e interpreten los cambios en el entorno para permanecer viables y apegadas a su misión de asegurar el acceso a la información y desarrollar servicios que estén acordes con las necesidades de sus usuarios¹.

Para la biblioteca universitaria, la lectura del entorno sugiere la atención de áreas que afectan de manera muy directa su futuro:

- Herramientas para mejorar procesos
- Estudio más profundo de su comunidad
- Impacto de los cambios en la educación: nuevos modelos y nuevos métodos
- Administración del conocimiento

- Conectivo

Al estar insertas en un ambiente que está siendo dominado poco a poco por Internet y los recursos electrónicos, las bibliotecas necesitan comprender que su entorno es básicamente un entorno de comunicación, en el que todas las organizaciones y negocios están reinventándose en función de él, de sus potencialidades y carencias. El Internet abre grandes oportunidades y presenta retos, también, en la creación y desarrollo de comunidades de aprendizaje que no se constriñen a la biblioteca como única proveedora de información.

El estudio de las bibliotecas, en el caso mexicano, se ha hecho mayormente desde una perspectiva descriptiva, con poca profundidad sobre la exploración de los factores que están incidiendo en el cambio que, sin embargo, los profesionales preconizan en aras de una pretendida “sociedad de la información”. Hace falta adoptar perspectivas de carácter general que permitan ubicar con mayor precisión el entorno concreto, sin generalizaciones vacías. Los estudios más conocidos de bibliotecas mexicanas han atendido más a un enfoque de carácter funcionalista y se limitan a hacer la descripción de qué es una biblioteca, qué público atiende y cuáles son sus elementos de organización en términos de sus funciones.

Desde esta perspectiva, resulta útil plantearse el análisis del entorno en el que la biblioteca se mueve y estructurar, como resultado de ello, los factores que influyen en el posible cambio de paradigma, pero a partir de un enfoque sistémico, o teoría de sistemas abiertos, aplicados al estudio de la organización en sus relaciones con su entorno. Una perspectiva así, a diferencia del tradicional enfoque sajón de corte funcionalista, permitiría precisar mejor los cambios organizacionales requeridos y proporcionaría un marco teórico para la intervención en la organización.

Una Posible Caracterización del Entorno de las Bibliotecas

Para un sistema dado, el entorno es el conjunto de todos los objetos que, al cambiar en sus atributos, afectan al sistema y de todos los objetos cuyos atributos pueden ser cambiados por la conducta del sistema. La subdivisión es arbitraria y depende del diseñador decidir cuál de las posibles configuraciones arbitrarias de objetos debe ser tomada como el sistema². Además, la conducta de una organización es contingente al campo social de fuerzas en que existe y debe entenderse en términos de sus interacciones con el campo ambiental de fuerzas.

Scott³ propone:

1. Identificar el patrón de intercambio de energía, información y actividades de la gente que participa en el proceso productivo de “output” (entendido en términos generales), etc.
2. Identificar la forma en que ese “output” es transformado en la energía que reactiva al patrón descrito arriba (retroalimentación); para concluir que
3. Cualquier componente, interrelación o conducta que no esté atada al ciclo insumo-proceso-producto (input-throughput-output) no pertenece al sistema y, por tanto, forma parte de su entorno.

En la misma obra se sugiere que todas las organizaciones funcionan en cinco ambientes o subsistemas de éste:

- El de los patrones culturales de valor
- El de la estructura política, las normas legales y la legitimidad
- El entorno económico: mercados, fuentes de insumo, etc.
- El del ambiente tecnológico e informacional
- El ambiente físico

Estos ambientes se mueven en cuatro dimensiones:

- De la estabilidad a la turbulencia
- De la uniformidad a la diversidad
- De la organización a la aleatoriedad
- De la escasez a la abundancia

Hace casi cuarenta años, Fred Emery y Eric Trist publicaron un artículo breve que ha ejercido un gran impacto en el estudio de los entornos de las organizaciones sociales⁴. Propusieron la descripción de cuatro tipos básicos de entornos organizacionales, que retomaremos como marco para sugerir una caracterización del entorno de las bibliotecas académicas:

1. Ambiente plácido aleatorio. La organización asume que las amenazas, los objetivos y las oportunidades permanecen básicamente sin cambios (se asume que una amenaza es algo que puede afectar la viabilidad de la organización). Los objetivos son de largo plazo y no necesitan cambiarse para hacer frente al entorno. El entorno es aleatorio y, por tanto, no es predecible el momento en que se presentarán las amenazas y las oportunidades. El insumo de información se dedica, casi exclusivamente a asegurar la predicción de los objetivos a largo plazo. Aquí podrían incluirse los museos y los archivos.

2. Ambiente plácido agrupado. La organización asume que las amenazas y las oportunidades se presentarán agrupadas y, aunque los objetivos de largo plazo se mantienen sin cambios, los de corto plazo se reajustan para hacer frente a los cambios externos. El insumo de información se dedica principalmente a explorar, monitorear y predecir los agrupamientos que se dan en el entorno. La mayor parte de las bibliotecas universitarias caen en esta categoría.

3. Ambiente perturbado reactivo. Es un ambiente en donde la organización conoce a sus competidores activos. De ahí que el insumo de información se

caracterice fundamentalmente por saber lo que los competidores hacen y lo que planean hacer. Aunque los objetivos también son de largo plazo, se ajustan constantemente (plazos medios) a la luz de la información que se obtiene sobre la competencia. Las bibliotecas especializadas de la industria se mueven en este ambiente.

4. Ambiente turbulento. La organización, además de tener competidores activos, sabe que el nivel de competencia obliga a competir para sobrevivir. El insumo de información se dedica a esta tarea y es básico para tomar decisiones sobre cambios drásticos y rápidos en los objetivos de la organización en general, capacidad que puede hacer la diferencia entre el éxito y la desaparición. Las bibliotecas asociadas con proyectos de desarrollo tecnológico, así como las empresas de la llamada “industria de la información”, son dos ejemplos de organizaciones operando en este ambiente.

Puede decirse que la mayor parte de las instituciones educativas y sus bibliotecas operan en un ambiente plácido-agrupado, como el descrito en esta caracterización. Son organizaciones que fijan sus objetivos a largo plazo y rara vez los modifican, aunque puedan cambiar sus metas a corto plazo. Los retos del exterior, como los que ahora se confrontan, se presentan de manera agrupada y son predecibles, no aleatorios. Las oportunidades también se presentan agrupadas y son susceptibles de predecirse y de ayudar a contrarrestar los retos. Tal es ahora el caso de los cambios descritos en el ambiente externo de las bibliotecas académicas y las oportunidades implícitas que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's).

Implicaciones para el Estudio de las Bibliotecas

El análisis del entorno organizacional ha tenido varios enfoques, anteriores y posteriores, que, lejos de contraponerse, se complementan para proporcionar un amplio panorama que da una mayor riqueza de pensamiento a la aportación de Emery y Trist. Scott, en la recopilación y análisis de estos enfoques que hace en la obra ya mencionada, parte del supuesto de que el análisis del ambiente de organización se inscribe en un nivel ecológico, en contraste con otros dos niveles posibles: el sociopsicológico que asumiría el análisis de la organización como sistema cerrado, y el estructural, que considera a la organización en constante adaptación al medio ambiente. Los tres niveles reseñados por Scott son complementarios y corresponden al enfoque de sistemas abiertos con el que Katz y Kahn⁵ desarrollan su trabajo comprensivo sobre el análisis

psicosocial de las organizaciones y que constituye una obra didáctica vasta sobre enfoque sistémico aplicado a los grupos sociales.

Complementando esta última idea, Luhmann propone un enfoque integrador en el análisis de la organización social, recurriendo al concepto de diferenciación autopoyética, que supone que el sistema no es ni siempre cerrado, ni siempre abierto, sino que es un ente que, para diferenciarse de su entorno necesita operar como un sistema abierto/cerrado. Así, Luhmann integra los tres niveles de análisis en un solo enfoque:

“...Aquello que se entendía como diferencia entre el todo y las partes se reformula como teoría de la diferenciación del sistema y así se incorpora en el paradigma nuevo. La diferenciación del sistema no es otra cosa que la repetición de la diferencia entre sistema y entorno dentro de los sistemas. El sistema total se utiliza a sí mismo como entorno de la formación de sus sistemas parciales...”⁶

En esta perspectiva, el nivel ecológico supone la identificación de cuatro subniveles para el estudio de la organización que comentaremos para el caso de los estudios que se han hecho en bibliotecas académicas mexicanas: por conjuntos, por poblaciones, por campos geográficos y por campos funcionales:

1. Conjuntos organizacionales. Este es un tipo de análisis que se posiciona desde la perspectiva de una organización particular y define su campo de estudio en función de los diferentes “roles” que aquélla asume en su relación con otras contrapartes, para establecer un dominio respecto de sus demandas de insumos y sus ofertas de productos. Este nivel de análisis ha sido muy eficaz en el estudio de las conexiones entre la organización y su ambiente. Un ejemplo son los estudios referentes a la toma estratégica de decisiones. Scout menciona que una debilidad de este tipo de análisis es que deja de lado la atención que merece el entorno más general, en donde la organización es sólo una de varias participantes.

En el caso de las bibliotecas, algunos estudios que ilustran este enfoque son los que se refieren al desarrollo de las colecciones, en donde se toma en cuenta exclusivamente a la comunidad interna y a los proveedores directos de una biblioteca, sin considerar necesariamente el entorno de otras bibliotecas con colecciones y usuarios similares.

2. Poblaciones organizacionales. Este segundo nivel de análisis es utilizado para agrupar organizaciones “parecidas” como, por ejemplo, universidades públicas. Prevalece, en este nivel, la pregunta de cómo considerar que dos organizaciones son parecidas. Se ha propuesto, por ejemplo, considerar los planes de acción para el proceso de transformación de insumos en

productos, o la dependencia del ambiente material y social, o formas unitarias de organización o nichos de mercado, por ejemplo. También hay una tendencia a agrupar por áreas geográficas para hacer estudios comparativos, por ejemplo.

En bibliotecas, este subnivel lo ilustran los estudios de corte transversal como los que se dedican a estudiar un sector de las bibliotecas, como las públicas, las universitarias o las de investigación, o por áreas, como es el caso de las de ciencias sociales. Scout señala que una deficiencia de estos enfoques radica en que hacen abstracción de otros sectores ligados a la organización, pero que no son parte de su competencia. Es el caso de los estudios de bibliotecas públicas que no consideran la existencia de la biblioteca nacional o la de las universitarias que dan servicio al público en general.

3. Campos geográficos. Este nivel de análisis es empleado al enfocarse en las relaciones que se establecen entre las organizaciones que comparten entornos geográficos. Se refiere más a las relaciones que a las características individuales de las organizaciones que podrían identificarlas como parte de un grupo. Un ejemplo de este enfoque es el de la caracterización de los ambientes que se hace en el trabajo ya mencionado de Emery y Trist.

Se ha propuesto, también, una tipología de organizaciones más concreta como alternativa a la de los autores mencionados, que incluye cuatro campos organizacionales:

- De contexto libre. Las decisiones se toman al interior de cada organización.
- De contexto de coalición. Cada organización toma sus propias decisiones, pero colabora informalmente con otras cuando los objetivos coyunturales coinciden.
- De contexto de federación. Las organizaciones tienen sus propios objetivos, pero también participan en una estructura con objetivos más generales, en donde comparten el poder de decisión con otros miembros, en forma comunitaria.
- De contexto unificado. La toma de decisiones se hace en el nivel más alto de la jerarquía que forman varias organizaciones.

En todo caso, ambas tipologías centran su atención en la naturaleza de las relaciones que se establecen entre organizaciones, en lugar de centrarse mayormente, como en los subniveles anteriores, en la organización unitaria. Sin embargo, el enfoque se centra, también, en las relaciones horizontales y pasa por alto las verticales que se generan de sistemas regulatorios y de relaciones del tipo matriz-sucursal.

En el campo de las bibliotecas mexicanas, aunque pocos, se han hecho estudios que han analizado este tipo de agrupaciones. Hay trabajos sobre la naturaleza de la evolución de “consorcios” de bibliotecas, igual que los hay de contexto unificado, como en el caso de las bibliotecas públicas dependientes del CONACULTA. Sin embargo, ciertamente, como señala Scott, hace falta el estudio de las organizaciones bibliotecarias universitarias de relación matriz-sucursal (caso del Tecnológico de Monterrey o de la Universidad Iberoamericana), o las que han debido establecer relaciones de dependencia con la Secretaría de Educación Pública o con CONACYT, derivadas del financiamiento subvencionado de proyectos especiales o de los denominados PIFI (programas de fortalecimiento institucional de las universidades públicas).

4. Campos funcionales. Scott afirma que este es un enfoque que ha emergido más recientemente con fuerza y propone que se trata de agrupar organizaciones sociales que forman sistemas industriales o, más apegado a su propio concepto, sectores sociales, a los que define como la colección de: 1) las organizaciones que operan en el mismo dominio, por la similaridad de sus servicios, productos o funciones (ver el subnivel de “conjuntos organizacionales” en páginas anteriores), y 2) las que influyen críticamente en el conjunto de las organizaciones estudiadas, tales como competidores, proveedores y clientes, por un lado, y fuentes de regulación y de financiamiento, por el otro.

En el estudio de caso que se esboza en este trabajo, se utilizó este enfoque para presentar la problemática emanada de la relación entre productividad y aceptación de nuevas tecnologías en bibliotecas académicas mexicanas. El sector analizado corresponde a bibliotecas cuya misión es preponderantemente la de apoyar a instituciones dedicadas a la formación de investigadores en ciencias sociales y humanidades.

El campo establecido de esta manera agrupa las propias bibliotecas académicas y el entorno particular que incluye las diferentes fuerzas que actúan en la apropiación de tecnología de información, en donde las fuentes de regulación y financiamiento provienen del propio gobierno mexicano y se enmarcan en un mercado de proveedores de productos dedicados a lograr una mayor competitividad tecnológica en la atención de los usuarios de estas bibliotecas.

Una Aplicación del Análisis de Entornos a la Biblioteca de El Colegio de México

El propósito prioritario del estudio de caso fue el de comprender, lo mejor posible, el fenómeno que se estaba presentando y que se caracterizaba por aparentes implicaciones del cambio tecnológico no planeado en la productividad y el clima organizacional, así como determinar el entorno de la intervención (Figura 1) como posibilidad de mejorar la situación problemática. Se trataba de reconstruir la heurística del cambio tecnológico. El estudio de caso incluyó los siguientes rubros:

- Medición de la productividad en términos de los estándares de cantidad y de calidad.
- Elaboración de un diagnóstico ex-ante basado en los datos del paso anterior, en la aplicación de cuestionarios sobre clima organizacional y en sesiones del tipo “focus group” (grupos focales).
- Análisis de los procesos de planeación del cambio tecnológico en la biblioteca (de 1989-1999).
- Análisis del clima organizacional y su relación con la productividad (1999).
- Análisis de los planes estratégicos de la Biblioteca de 1998-2003.
- Evaluación externa hecha por expertos internacionales.
- Análisis DAFO (debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades), efectuado por un grupo de planeación y validado por el personal académico de la Biblioteca.
- Diagnóstico ex-post resultante para aplicarse a partir de 2004.
- Diseño y aplicación continua del modelo de intervención (2000-2003).

Un análisis preliminar de la información recolectada llevó a una primera identificación de los ciclos tecnológicos por los que la organización ha pasado en los últimos quince años y que pueden esquematizarse de la siguiente manera:

Ciclo 1: Adaptación de nuevas tecnologías (1989-1994).

Paradigma: Adaptar e integrar las nuevas tecnologías a los procesos y rutinas de la Biblioteca. El supuesto predominante es que la tecnología aumenta la productividad.

Tipo de planeación: Centralizada y deductiva.

Ciclo 2: Aprendizaje y trabajo en grupo (1995-2000)

Paradigma: Incrementar la inteligencia colectiva. Un supuesto es que el aprendizaje colectivo y el trabajo en grupo reducen el estrés que produce la integración de nuevas tecnologías en los procesos y rutinas de la Biblioteca. Otro supuesto es que el trabajo en grupos reduce el tiempo de adaptación y aumenta la frecuencia de uso de las tecnologías.

Tipo de planeación: Estratégica

Ciclo 3: Aprendizaje generativo (2000-02).

Paradigma: Crear y generar conocimientos relacionados con el uso de tecnologías. El supuesto es que el aprendizaje sobre el uso de las tecnologías es un proceso formal y social de enseñanza-aprendizaje, el cual es susceptible de ser mejorado mediante la investigación-acción, la reflexión y el cuestionamiento permanente.

Tipo de planeación: Estratégica y participativa

En la descripción de los ciclos se evidenció el aumento en la complejidad y el uso de herramientas más especializadas por parte de quienes planean el cambio y de quienes lo adaptan e integran a los procesos y servicios de la Biblioteca.

La identificación de estos ciclos permitió extraer las principales características de cada uno de ellos, el aprendizaje que se ha obtenido en esos años y las principales conclusiones que le dan sustento al cambio organizacional que se viene planteando desde entonces (Figura 2), particularmente en el favorecimiento del trabajo en grupo y la delegación del proceso de toma de decisiones.

Reflexiones Finales

Analizar el entorno es una actividad necesaria para poder entender las transformaciones que las bibliotecas deben hacer a su interior. Este entorno, en el caso de las bibliotecas académicas, es un entorno plácido en donde los retos se presentarán de manera agregada y previsible, en tanto la biblioteca tenga la inteligencia suficiente para planear estratégicamente sus cambios. De acuerdo con la literatura analizada, es posible establecer los retos y las oportunidades en este entorno, toda vez que es posible prever las tendencias de los principales factores dominantes del entorno de las bibliotecas universitarias: modelo educativo, tecnología y empoderamiento.

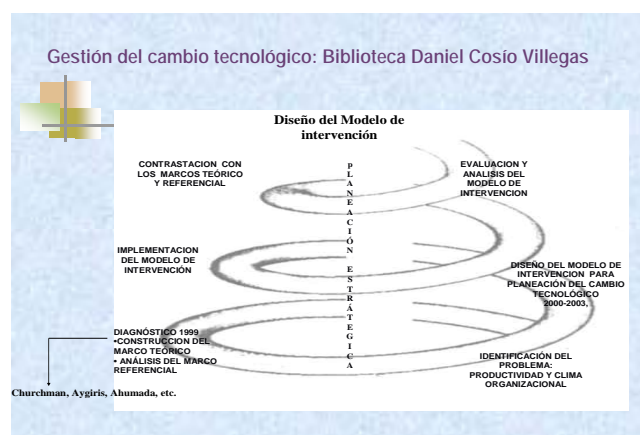


Figura 1. Gestión del cambio tecnológico:
Biblioteca Daniel Cosío Villegas

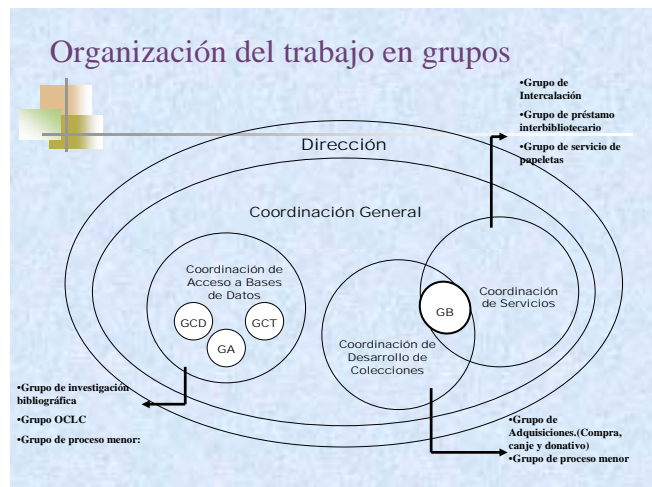


Figura 2. Organización del trabajo en grupos

Notas y Referencias

¹ Véase, por ejemplo: Stoffle, Carla; Robert Renaud and Jerilyn R. Veldof, "Choosing Our Future." *College and Research Libraries* 53(3) (May 1996) pp. 213-225.

² C. West Churchman, en el capítulo que dedica al sistemas investigativo de Kant en su obra *The Design of Inquiring Systems* (New York: Basic Books, c1971), se plantea el dilema del posible sesgo del diseñador al decidir a priori las características que tendrá el sistema que es objeto de estudio. En todo caso, podría desprenderse de su lectura que el diseñador debe asumir que no es posible evitar ese sesgo y mantener esto presente todo el tiempo.

³ Scott, W. Richard. “Conceptions of Environments” (Capítulo 6). En: W. Richard Scott. *Organizations: Rational, Natural and Open Systems*. 3ed. New York: Simon & Schuster, c1992. pp. 125-149.

⁴ Emery, F. and E. L. Trist. “The Causal Texture of Organizational Environments”. *Human Relations*, 18 (1965). pp. 21-32.

⁵ Katz, Daniel and Robert L. Kahn. *The Social Psychology of Organizations*. 2nd ed. New York: Wiley, c1978.

⁶ Luhmann, Niklas. *Sistemas Sociales: lineamientos para una teoría general*. México: Alianza Editores/Universidad Iberoamericana, c1991, p.30.

El Aporte de la Inteligencia Organizacional a la
Construcción de la Sociedad del Conocimiento:
De la Academia a la Empresa
Eduardo Orozco Silva
Instituto de Información Científica y Tecnológica
(IDICT), La Habana, Cuba

Resumen

El presente trabajo corresponde a la conferencia presentada en la sesión inaugural del Foro Transfronterizo de Bibliotecas, organizado por la Universidad Autónoma de Chihuahua, en la ciudad del mismo nombre, México, celebrado del 9 al 11 de marzo de 2005. En la conferencia, se trata el tema de la Sociedad del Conocimiento, visto desde el ángulo del aporte que a ese proceso hacen algunas de las herramientas más importantes para los servicios de información de alto valor añadido, como la inteligencia empresarial, la gestión del conocimiento y la prospectiva tecnológica. Se examina cómo estas tres herramientas de las ciencias de la información y las ciencias gerenciales, dan lugar, en su interrelación sinérgica, a la inteligencia organizacional. Se estudia el citado aporte principalmente para el caso de instituciones de investigación-producción, en las que la componente innovación es parte importante del proceso científico-productivo y de comercialización. La conferencia concluye con referencias prácticas al caso del Polo Científico-Productivo del Oeste de La Habana, un cluster de organizaciones del sector de la industria médico-farmacéutica y biotecnológica, que reciben el servicio de inteligencia empresarial de la Consultoría BioMundi, perteneciente al Instituto de Información Científica y Tecnológica de Cuba.

Introducción

Ante todo, permítanme agradecer a los organizadores por su deferencia al invitarme a comentar con ustedes nuestra concepción de sociedad del conocimiento y cómo la vemos relacionada con los temas de inteligencia organizacional. Ciertamente, hablar de estos temas en un foro bibliotecario es un reto y más aún, un peligro. Reto, porque hay que prepararse muy bien para comentar estos temas con los bibliotecarios del año 2005, profesionales que rompieron las barreras de lo convencional y se han incorporado plenamente al mundo de la informática, con lo cual nuestras organizaciones son más capaces y se enfrentan mejor al futuro. Peligro, porque a veces solo se trata de que “asumimos” que hemos llegado al momento cumbre de desarrollo de nuestras organizaciones, mientras que en realidad somos, en muchas ocasiones, una especie de reos del desarrollo tecnológico, pero no hemos logrado desarrollar a nuestra organización para que reaccione pro-activamente ante los bruscos cambios de todo tipo de las sociedades actuales, es decir, para que pase a ser una de las llamadas “organizaciones inteligentes”. Por todo ello, para reducir los riesgos, voy a

concentrarme en compartir con ustedes algunas ideas sobre cómo estamos enfrentando en nuestro país el reto del uso de la tecnología de la forma apropiada, para no correr el peligro de que la sociedad del conocimiento sea para nosotros “muchas computadoras y poco conocimiento”, sino herramientas activas en la producción de más útil conocimiento para la sociedad.

Nadie discute que la sociedad del conocimiento es intensiva en uso de tecnología. Pero en primer lugar, como es hartamente repetido y poco practicado en ocasiones, se caracteriza porque el conocimiento es el recurso clave en la actividad económica, así como por su constante cambio y evolución y porque las inversiones en recursos humanos, tecnología, I+D (investigación y desarrollo), publicidad, etc., son fundamentales para mantener la competitividad.¹

Inteligencia Organizacional

Cuando se afirma que el conocimiento es el recurso clave en la actividad económica, se recuerda a Francis Bacon, que ya en 1597, en sus *Meditationes Sacrae*², aseguró: Mientras más uno sabe, más capaz será de controlar los eventos. En el mismo texto, aportó: *Knowledge is Power*, dando pie al *slogan* Información es poder, que tanto se ha repetido en nuestros días. Bacon no fue testigo de la sociedad del conocimiento, pero sabía lo que tantos otros sabios: la base del desarrollo, ya en su momento, era el conocimiento. No obstante, posiblemente Bacon valoró el asunto desde el punto de vista del conocimiento alcanzable por el individuo, debido a las características de las organizaciones en su época. Hoy, pensar en “conocimiento es poder”, como un activo individual, es reducir el alcance de la frase y su contenido a límites empujados de la grandeza que la humanidad ha creado a lo largo de los siglos, en particular respecto al resultado que pueden lograr las personas al reunirse para enfrentar la solución de problemas y especialmente al formar organizaciones. Se ha llegado al punto en que lo realmente importante es el conocimiento que la organización como un todo compila, organiza y usa y ello ha generado un concepto que reconoce a la organización como ser vivo, al menos desde el punto de vista socio-económico: la inteligencia organizacional.

Dicho en términos de uno de los principales expertos del tema, inteligencia organizacional no es la suma de las inteligencias de los individuos que forman la organización, sino “la capacidad de una organización de crear conocimiento y de usarlo para adaptarse

estratégicamente a su mercado”³. No es ocasión de referirnos al detalle de las bases de la inteligencia organizacional, por comparación con la inteligencia humana (cognición, memoria, aprendizaje, comunicación y razonamiento), pero les recomiendo consultar a Chun⁴. Sin embargo, sí conviene, a los efectos de centrar el discurso, mencionar algunos conceptos fuertemente relacionados con el de inteligencia organizacional, que son necesarios para responder a la pregunta ¿cómo se ejerce la inteligencia organizacional? Es decir, ¿qué herramientas tiene la organización para expresar y practicar su “inteligencia”, de modo que alcance los resultados deseados? Algunas de las herramientas más importantes, de las que están más relacionadas con el mundo de la información, son las siguientes:

Inteligencia empresarial. Formalmente, se entiende como “el conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas para reunir, analizar y diseminar datos que permite obtener, de manera sistemática y organizada, información relevante sobre el ambiente externo y las condiciones internas de la organización, para la toma de decisiones y la orientación táctica y estratégica, por medios éticos”⁵.

Dicho de modo figurado, la inteligencia empresarial es un puente que vincula los datos iniciales sobre una posible acción organizacional con su resultado final, una forma de llegar a la competitividad utilizando información, una manera de lograr acciones positivas para la organización mediante el empleo de datos e información, sobre la base de los sistemas de gestión de información que una organización puede establecer, pero sobre todo, con las técnicas del análisis de información, tanto cualitativas como cuantitativas. Es decir, la inteligencia empresarial es una herramienta para la acción y la decisión, a partir de datos e información que la organización compila, organiza y analiza en función de un problema específico. Por supuesto, la organización no tiene necesariamente que realizar por sí misma el proceso, el cual puede ser contratado a entidades especializadas, que en cualquier caso también se comprometerán a utilizar solo datos obtenidos por medios éticos, para alejar de la inteligencia empresarial el fantasma del espionaje industrial, con el que tantas veces se ha confundido. Es sumamente importante dejar sentado que la inteligencia empresarial es aplicable a cualquier tipo de organización, no solo a las de carácter empresarial.



Figura 1. Inteligencia empresarial.

El segundo concepto de importancia vital para la práctica de la inteligencia organizacional, es la **gestión del conocimiento**, entendida como una herramienta gerencial que “identifica, administra y explota el conocimiento creado en la organización y el adquirido durante el trabajo cotidiano (tanto de fuentes internas como externas), generaliza las mejores prácticas, a la vez que facilita la generación de nuevos conocimientos y su materialización en productos y servicios”⁶.

Dada su incidencia práctica directa en la marcha de la organización a corto y mediano plazo, (independientemente de su impacto positivo también a largo plazo) se considera que la gestión del conocimiento es, tanto como la inteligencia empresarial, una herramienta para la acción y la toma de decisiones, solo que en ámbitos distintos, aunque en beneficio de la misma organización.

Un tercer concepto cuyo conocimiento es vital para la comprensión de la inteligencia organizacional, es la prospectiva tecnológica. Hay muchas visiones de la prospectiva tecnológica, tal como ocurre con los dos conceptos esbozados anteriormente. Nosotros hemos asumido el del Observatorio Cubano de Ciencia y Tecnología⁷: “La prospectiva tecnológica es un proceso que estudia sistemáticamente el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad, con el propósito de definir

las acciones estratégicas que el conjunto de actores involucrados en la construcción de dicho futuro deseado debe acometer para hacerlo posible". Por tanto, la prospectiva tecnológica no debe ser vista como una herramienta para la acción inmediata, sino orientadora de acciones estratégicas.

Las tres herramientas mencionadas, tomadas de conjunto, conforman el gran mecanismo que permite a la organización tomar medidas prácticas de carácter inmediato en los entornos interno y externo y prepararse para el futuro. Hay una relación estrecha entre estas herramientas y sus métodos de trabajo, herramientas internas y recursos. En particular, todas dependen primeramente de información y por tanto, son fuertemente dependientes de las tecnologías de la información y las comunicaciones. A la vez, se desarrollan en el marco de la gestión de información, como el esqueleto estructural del manejo de información en cualquier organización.

Sociedad del Conocimiento

Con todos los ingredientes anteriormente mencionados, las organizaciones serán capaces de formar el entramado que les permita aplicar sus conocimientos y comportarse "inteligentemente". Al hacerlo, el conjunto de organizaciones y personas hemos formado la "Sociedad del Conocimiento". No sería objetivo intentar una nueva definición de "sociedad del conocimiento". Francisco Ávila, de Venezuela⁸, ha intentado una definición que describe en esencia lo fundamental de la situación que hoy vivimos, entendida como sociedad del conocimiento: "...un espacio en el cual la adquisición, procesamiento, organización, almacenamiento, recuperación, utilización, monitoreo, distribución y venta de información, conforman actividades prioritarias para la economía de los países que las fomentan, debido a su alto índice de generación de valor agregado."

Una visión del tema, que pretende ser más empresarial pero en realidad es más romántica, es la de Gary Hamel⁹: "Hemos pasado de una economía industrial a una economía del conocimiento y de aquí a una economía del compromiso. El verdadero tema esencial no es sólo el conocimiento, sino el corazón, la pasión, la visión global, la energía y el compromiso."

Posiblemente los actores principales de la economía industrial tuvieron tanta o más pasión, energía y compromiso que los de hoy. Lo que no pudieron tener, sin dudas, fue la visión global que les aportan a los actores de hoy, las condiciones del mundo actual, con las tecnologías de la información y las comunicaciones, la globalización, el incremento del

intercambio de todo tipo y la intensa interrelación humana y organizacional que –para bien y para mal--, se incrementan por día.

¿Cómo se Construye en Cuba la Sociedad del Conocimiento?

Precisamente esa visión global más amplia y completa, nos obliga a producir un enfoque algo distinto de la sociedad del conocimiento, que reconozca las bases esenciales para su construcción y sustentabilidad, en la raíz misma del conocimiento, una sociedad basada en varios pilares, fundamentales todos:

Educación, acceso a información y a las tecnologías de información y comunicaciones, desarrollo científico, tecnológico y cultural, desarrollo social y económico...



Figura 2. La estructura de la sociedad del conocimiento.

Las Tecnologías de Información y Comunicación y la Gestión de Información

La base estructural de la sociedad del conocimiento está constituida por el entramado de las tecnologías de información y comunicación en su interrelación con la gestión de la información. En el caso de Cuba, los antecedentes más directos de esta base se dan del siguiente modo:

- 1963, creación del Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT), una institución de alcance nacional en el marco de la entonces Academia de Ciencias de Cuba.
- 1970, construcción y puesta en funcionamiento de la primera computadora cubana: mini computadora CID-201, que facilitó el acceso a las técnicas de computación, principalmente al entorno científico-tecnológico y al de la gestión económica.

La situación en el año 2005, puede caracterizarse con algunos hitos fundamentales:

- Existencia del Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica, conjunto de todas las organizaciones de información en ciencia y tecnología del país, coordinado por el IDICT.
- Existencia y aplicación de una Política Nacional de Información y Gestión del Conocimiento, creada por el IDICT bajo la orientación y supervisión del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.
- Aplicación de la inteligencia empresarial y la prospectiva tecnológica en empresas y centros de ciencia e innovación.
- Existencia de una Estrategia de Informatización de la Sociedad Cubana, instrumentada por el Ministerio de Informática y Comunicaciones, a nombre del Gobierno de la República de Cuba.

La institucionalización lograda en las TICs y la gestión de la información, ha facilitado también la aparición de un grupo de acciones de carácter nacional e internacional que han fortalecido el trabajo del país en esos sectores, como eventos internacionales de gran importancia e impacto, como el Congreso Internacional de Información, INFO, el Congreso Internacional INFORMÁTICA, el Taller Internacional de Inteligencia Empresarial y Gestión del Conocimiento en la Empresa y otros. Han aparecido revistas científicas en los temas mencionados y se han creado nuevas instituciones, como el Observatorio Cubano de Ciencia y Tecnología, en el año 2001. Todo ello ha conformado un reconocimiento al valor de las herramientas mencionadas, logrado mediante soluciones prácticas y orientación estratégica, que han contribuido al éxito de no pocas organizaciones.

Los actores principales de la sociedad del conocimiento en Cuba, pueden observarse en la figura 3. Como allí se ve, varios ministerios ejercen parte de la actividad de información, mediante diversas redes de bibliotecas y centros de información, bajo la línea de política establecida por la Política Nacional de Información y la Estrategia de Informatización de la Sociedad.



Figura 3. Actores principales de la sociedad del conocimiento en Cuba

El papel del IDICT en este esquema se ejerce mediante la coordinación del Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica, con los aparatos de información de los ministerios, en su instancia central y mediante la red de filiales del IDICT, los Centros de Información Científica y Tecnológica (CIGETs), de los cuales existe uno en cada provincia. Esto forma un conjunto de más de 600 trabajadores dedicados a servicios de información y gestión tecnológica, que está creando una fuerte cultura del uso de información en las entidades de provincia y propiciando que la sociedad del conocimiento no sea un fenómeno de la élite de las organizaciones en la capital del país.



Figura 4. Los actores de la gestión de información, gestión del conocimiento, inteligencia empresarial y prospectiva tecnológica en Cuba

Visto el asunto de modo transversal, como se muestra en la figura 4, hay un grupo de organizaciones de diversos ministerios, que ejercen la práctica de la gestión de información, la gestión del conocimiento, la inteligencia empresarial y la prospectiva tecnológica, como actividades de servicio tanto como de innovación y desarrollo. En ese sentido, se destacan las consultorías, entre las que conviene mencionar al IDICT, que con el sistema de los CIGETs y la Consultoría BioMundi forman el más amplio servicio de consultoría del país en esos temas y a la Empresa de Gestión del Conocimiento y las Tecnologías (GECYT).

Educación

La educación constituye uno de los pilares fundamentales de la sociedad del conocimiento. En Cuba, el antecedente más importante en este sentido es la Campaña de Alfabetización que se desarrolló en 1961, mediante la cual se pudo declarar a Cuba como Territorio Libre de Analfabetismo. Con posterioridad, el trabajo en ese sentido ha permitido lograr que la educación primaria sea obligatoria hasta el noveno grado. La situación en el momento actual se podría describir de modo sumamente breve como sigue:

- Todos los niveles de enseñanza son gratuitos, desde la enseñanza pre-escolar hasta la formación post-doctoral, incluida la enseñanza especial para personas con discapacidades.
- Existen computadoras en todas las escuelas primarias, incluso en los más intrincados sitios de montañas, con paneles solares.
- Hay universidades en todas las provincias del país y la enseñanza universitaria ha sido “municipalizada”, es decir, se han creado sedes universitarias municipales que permiten acercar la universidad a los interesados.
- Se ha creado la Universidad de Ciencias Informáticas.
- Existen más de 300 Joven Club en los 169 municipios del país, centros para ampliar la cultura informática de la población, con prioridad para jóvenes y niños, además de la enseñanza que reciben en la escuela ¹⁰.
- En varias universidades, se ofrece formación de:
 - ✓ Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información
 - ✓ Licenciatura en Ciencias de la Computación
 - ✓ Ingeniería en Informática
 - ✓ Licenciatura en Ciencias Informáticas
 - ✓ Maestría en Gestión de Información (con mención en Gestión de Información, Gestión del Conocimiento e Inteligencia Empresarial)
 - ✓ Especialidad en Inteligencia Empresarial
 - ✓ Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información
 - ✓ Maestría en Ciencias de la Computación
 - ✓ Doctorado en varias especialidades relacionadas con el tema
 - ✓ Creación de Nuevos Conocimientos: Ciencia, Innovación, Cultura

Otro pilar principal de la sociedad del conocimiento es la creación de nuevos conocimientos mediante las acciones en ciencia, innovación y cultura general. El antecedente más importante es la fundación de la Academia de Ciencias de Cuba en 1962, que indicó la estrategia del gobierno de dar prioridad al desarrollo científico-tecnológico. En el año

2005, la situación podría describirse mediante algunos de los elementos más importantes del entorno actual:

- El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente conduce el Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica, uno de cuyos elementos sustanciales es la gestión de información.
- Existen quince Polos Científico-Productivos con más de 200 instituciones de investigación científica en todo el país.
- Es reconocido el impacto nacional e internacional de la ciencia cubana, en particular en las áreas de biomedicina y biotecnología.
- El Ministerio de Cultura ha creado un alto número de instituciones culturales de alto nivel, con reconocimiento internacional.
- La enseñanza artística es de acceso universal gratuito en todos los niveles.
- El país completo trabaja en un profundo proceso de creación de cultura general integral, que incluye la televisión como medio masivo de comunicación y educación.
- La gestión de la innovación se concibe en Cuba como un gran engranaje en el que algunas de las piezas principales son la gestión de la información y el conocimiento, las tecnologías de información y comunicaciones, la inteligencia empresarial, la prospectiva tecnológica, el sistema de propiedad industrial, la gestión de calidad y la normalización y la metrología.
- El reconocimiento de la importancia de los centros de interfase en la aplicación de las herramientas mencionadas más arriba y su relación con los centros de ciencia e innovación, en un esquema de intercambio: los centros de ciencia e innovación aportan nuevos métodos y herramientas y los centros de interfase ofrecen servicios y aportan aplicaciones.

Un Caso de Estudio. Consultoría BioMundi/IDICT

La Consultoría BioMundi, del Instituto de Información Científica y Tecnológica, fue creada en 1992 para ofrecer servicios de consultoría en inteligencia empresarial a los centros del Polo Científico-Productivo del Oeste de La Habana, considerado el cluster cubano de la biotecnología y la industria médico-farmacéutica. Este es un conglomerado de casi 50 entidades: institutos de investigación con áreas de producción y comercialización, facultades universitarias, hospitales, centros de diseño y construcción de equipos médicos y servicios profesionales de alto valor añadido. Consultoría BioMundi es el primer centro cubano de inteligencia

empresarial y se considera una excelente expresión de conocimiento científico al servicio de la empresa y el desarrollo social. En la figura 5 se puede observar que los servicios más solicitados a Consultoría BioMundi en el período 1997-2003, son servicios clave para la toma de decisiones estratégicas.

¿Para qué se usan los servicios de vigilancia en el cluster de biotecnología e industria médico-farmacéutica de La Habana?	%
Decidir respecto a una negociación	73.6
Decidir sobre continuar o no en una línea de investigación	73.6
Decidir sobre la producción y/o comercialización de un producto o servicio	36.8
Desarrollar una estrategia para su organización	31.5
Informarse sobre aspectos de interés	31.5
Decidir sobre invertir o no en un mercado específico	26.3
Otros	10.5

Figura 5. Servicios más solicitados a Consultoría BioMundi en el período 1997-2003.

Retos

La sociedad del conocimiento que cada país aspira a alcanzar no se produce espontáneamente, sino que es resultado de un proceso de construcción consciente que debe ser incluido en el marco del esquema estratégico que cada sociedad desee. De lo contrario, se tendrá lo que resulte de las varias fuerzas actuantes, sin dirección específica. En el marco latinoamericano, esto implica grandes retos. Para Katz y Ventura-Dias¹¹, los retos principales son los siguientes:

- “Buscar financiamiento para disminuir el rezago tecnológico;
- Determinar el marco jurídico, regulatorio e institucional que asegure bajas barreras al ingreso y a la competencia entre proveedores de servicios de conexión a las redes de transmisión;
- Disminuir la heterogeneidad en la difusión de las TIC;
- Lograr mayor participación en los contenidos de información y conocimiento que transmiten las redes digitales;
- Contrarrestar la fuerte concentración de poder que la rápida informatización coloca en manos de países industrializados y grandes empresas transnacionales y
- Obtener mayor cooperación internacional”.

A lo anterior podríamos añadirle,

- Ampliar la conciencia y la cultura general en la sociedad sobre la importancia y el papel de la sociedad del conocimiento.
- Ampliar el uso de las TIC's y de la información: científico-técnica, comercial, económica, cultural, de prensa...
- Emplear coherentemente las herramientas de la Sociedad del Conocimiento: TIC's, GC y GI, inteligencia empresarial, vigilancia, prospectiva tecnológica y otras herramientas, en función de la innovación y la competitividad.
- Desarrollar metodologías y herramientas de acuerdo con las condiciones propias.
- Hacer más efectiva la colaboración internacional.

En esencia, estos mismos retos están planteados en las metas a lograr por la región, de acuerdo con la revisión de Quito de la plataforma eLAC'2007, discutida en esa ciudad ecuatoriana en abril de 2005 (11).

Consideraciones Finales

A modo de conclusiones, podríamos expresar que la inteligencia organizacional y sus formas de expresión, a saber, inteligencia empresarial, gestión del conocimiento y prospectiva tecnológica:

✓ Son herramientas complementarias para las decisiones tácticas y estratégicas, a la vez que contribuyen a la creación de la sociedad del conocimiento.

✓ Deben formar parte de la concepción de desarrollo de las organizaciones de ciencia y tecnología e innovación, en las que se pueden aplicar tanto para las innovaciones incrementales como radicales.

✓ Su uso en clusters científico-productivos produce logros importantes.

✓ Según la experiencia cubana, el uso de estas herramientas complementarias en clusters científico-productivos mejora los resultados científicos y económicos.

Bibliografía

1. Chaminade, Cristina. La sociedad del conocimiento y su impacto en la empresa: medición y gestión de los intangibles. Proyecto Meritum, Instituto Universitario de Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Madrid.

<http://www.madrimasd.org/revista/revista3/tribuna/tribunas3.asp>.

Consultado el 27-02-05

2. Bacon, Sir Francis. *Meditationes Sacrae* (1597).
3. McMaster, Michael D. Organizational Intelligence, Conferencia en The Industrial Society, Londres, Abril 1998. <http://www.parshift.com/news.htm>. Consultado el 27-02-05.
4. Chun Wei, Choo. The Knowing Organization: How Organizations Use Information To Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions. *International Journal of Information Management*, vol. 16 no. 5, October 1996, pp. 329-340.
5. Orozco Silva, Eduardo. "El lugar de la inteligencia empresarial en el entorno conceptual de la gestión del conocimiento. Evolución en Cuba". En: *El profesional de la información*, 2001, julio-agosto, v. 10, n. 7-8, pp. 14-22.
6. Observatorio Cubano de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, Cuba. <http://www.occyt.cu>. Consultado en Diciembre, 2004.
7. Ávila F., Francisco. Evolución de la educación del ciudadano en el tiempo. Octubre de 2000. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Cabimas, Venezuela. Consultado el 27-02-05. http://www.libreriapedagogica.com/Butlleti13/evolucion_de_la_educacion_3.htm.
8. Gary Hamel. Citado por <http://www.fundecyt.es/index.htm>. Consultado el 26-02-05
9. Del Brutto, Bibiana Apolonia & otros, 2003, "La Sociedad del Conocimiento, presentación oficial de la República de Cuba ante la Cumbre de la Sociedad de la Información en Ginebra". Disponible en el Archivo del Observatorio para la CiberSociedad en: Consultado en Febrero, 2005. <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=155>.
10. Katz, Jorge y Vivianne Ventura-Dias. CEPAL. LA TRANSICIÓN HACIA UNA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. Junio 2000. Consultado 20-02-05. <http://www.eclac.cl/publicaciones/>.
11. INFOLAC. X Reunión de Consulta de INFOLAC, Programa para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, Hotel Hilton Colón, Quito, Ecuador, abril 2005.

LIS Education: Bringing Down Invisible Walls

Edie Rasmussen

School of Library, Archival and Information Studies

University of British Columbia

In keeping with the theme of the 2005 FORO Conference, “Information Without Borders”, y topic today is Library and Information Science education in the context of the US and Canada, and how it is responding to the many changes in the information landscape which we see all around us.

To provide some context, I will begin with a description of my own institution, the School of Library, Archival and Information Studies, commonly called SLAIS, at the University of British Columbia in Vancouver. UBC is a university of about 40,000 students. SLAIS, which was established in 1961, has just over 250 students and 13 full time faculty, and many adjunct faculty. We offer only graduate programs, and our two basic degrees are the Master of Archival Studies and the Master of Library and Information Studies. Both these degrees require 48 credits, or two years, to complete. The Archival Studies degree is unique; it was the first graduate degree in archival studies to be offered by any LIS school, and I believe it is still the largest. The MLIS degree is accredited by the American Library Association.

In the US and Canada, LIS programs at the master's level (not schools, but programs) are accredited by the American Library Association who send an accreditation team to visit once every 7 years. There are 56 ALA accredited programs in the US and Canada (including one in Puerto Rico); 7 of these are in Canada. This common accreditation process has contributed greatly to the mobility of students and graduates. For instance, we estimate that currently about 20% of the applications for places in our program come from the United States. We receive only a few from Mexico; I believe we have only one Mexican student in the program at present. The current NAFTA guidelines make it relatively easy for graduates of our program to work in the US, and vice versa; the ALA accreditation means that employers are comfortable recognizing the credentials of Canadian graduates in the US and the reverse, and under NAFTA it is relatively easy to get initial permissions to work in the other country. (Parenthetically, I should note that archivists, unlike librarians, are not a recognized class under the NAFTA agreement or do they have the same common credentialing, so it is not quite as simple for graduates of archival studies to move across the border).

SLAIS also offers a joint MAS/MLIS degree which takes about 3.5 years to complete, a considerable investment of time for a professional degree, so it may seem surprising that it is quite popular---there are 20 to 25 students in this program at any given time. Students with this joint degree are particularly well equipped to handle the converging worlds of digital libraries and archives. In a previous session, Ann Draper of Libraries and Archives Canada described how the National Library of Canada and the National Archives of Canada have joined to become a single entity. We feel

that the graduates of our MAS/MLIS program are unique in the world in their degree of preparation to work in this new kind of institution.

SLAIS also has a Master of Arts in Children's Literature which is a multidisciplinary degree co-sponsored with the Departments of Language and Literacy Education, Creative Writing, and English. This is not an MLIS degree; it follows the tradition of a scholarly MA, with course work and a research thesis. Students taking this program are interested in writing for children, illustrating children's books, and working in the field of children's publishing. It has some of the most committed and enthusiastic students of any of our programs.

The PhD is a new program for us. We accepted our first students in the fall of 2003, and now have a total of 12 doctoral students, most of them international, including several from the US. Although tuition at UBC is generally quite low by American standards, it is particularly low in the PhD program, since the University of British Columbia gives all admitted doctoral students a tuition waiver for the first four years of study. We plan to grow our doctoral program to about 20 students, and are currently offering places for fall of 2005. The doctoral program enriches our environment by strengthening the research component of our school.

Like all schools with ALA accredited programs, we have had to make decisions over the years about our response to changes in the information universe. We can't prepare our students for the kinds of jobs that were there when we graduated, we have to prepare them for the jobs that will be there when they graduate, and for the particular challenges that they will face. We use the words "nimble" and "agile" a lot---we want our students to be prepared for the rate of change that they will face, to be able to grow and change as their positions change.

So this brings me to the theme of my talk this morning: to consider some of the changes in the information universe which are changing the jobs and roles of librarians and other information professionals, and how we are adapting to meet them. As educators we have to be nimble too, so that our programs don't stagnate, so that we discard old technologies and methods, keep what is essential---our core---and add new and experimental courses as the environment, and employer's needs, change. We have to be relevant, and we have to be seen to be relevant, not just by employers of our graduates, but by our own institutions, who have their own set of perceptions about the future of information professionals.

It's a truism that in the library and information world, change has become the norm, and there is a high degree of unpredictability in that

change. Ted Nelson, the father of hypertext, said "You cannot tell the future what to become"¹ and he used as an example an early view of robots: that one of their tasks would be to iron shirts. Then permanent press was invented, and the whole process of ironing was irrelevant. One reason I like this statement is that Nelson made it an ALA special conference in 1992... which, you may recall, was just on the eve of the explosion of the World Wide Web, an invention which turned Nelson's hypertext from a non-linear document reading mechanism to a tool underlying the global information infrastructure---and the beginning of a revolution in the way individuals access and process information. We don't know what libraries and information systems will look like in 5 or 10 years, so we have to prepare graduates to adapt to meet what the future will bring.

One factor that has changed the information universe is the availability of the Internet and the rise in its use. You saw some data on Wednesday from Richard Chabran about the digital divide; from the other side of the divide, data from the Pew Internet & American Life Project² shows that 128 million Americans have online access, and on a typical day about 70 million of them are online; of those users, about 31 % of them use a search engine. Think about this... we're the professionals, and a large percentage of the population is doing for themselves what we were trained to do for them!

This change has come about remarkably quickly. The Web was first announced in 1991, and for the first few years it remained a curiosity---it took about six years for the number of sites to reach 1 million, and Google, which has become the search engine of choice for so many people, wasn't created until 1999. Current estimates suggest that there are 8 to 10 billion pages currently available on the Web³.

Think about how this publicly available information universe has expanded. We started with the Internet, and basic information began to appear, along with some organizational structures... some of you will rememberarchie and gopher and how challenging it was to find the information that was available via the Internet using very limited tools...remember the Internet Treasure Hunt? LIS schools quickly added courses and workshops in finding information on the Internet, and it became one of our professional skills. But then the Web came along, and search engines, and tools that were targeted to the public. Think of the Google search interface---no Dewey numbers, no Library of Congress Subject Headings, just a blank space in which the user types some words---incredibly simple (deceptively so, perhaps)? Then came a degree of commercialization, and information tools

coupled with real applications---users became accustomed to searching for information as part of the purchasing process; Amazon added its recommender system which provided a whole new means of indexing and accessing information. There was still the information from the for-profit sector, of course, the Elsevier journals and the commercial databases. But then much of the scholarly literature began to appear in the open Web. Yesterday, Molly Molloy showed us just how much high quality open access material there really is. CiteSeer⁴ indexed all the scholarly papers posted to the web, and added value with contextual and citation information. Google Scholar⁵ followed with a similar service. Most recently Google Print⁶ announced its plan to digitize 10 million books. And at the personal level, blogs and wikis have brought dynamic, up to date and personalized information to the Web.

Let's take a further look at Google and their announcement in mid-December that they were going to digitize some 10 million books and make them available. If you look at Google's Web page, you'll see that they say that "Google's mission is to organize the world's information and make it universally accessible and useful"⁷. That's a worthy goal but reading it, don't you get a sense of déjà vu? Doesn't it sound like the mission statement for one of the great libraries of the world, rather than a California IT company? If that's Google's mission, what should our mission be?. Google's plan, using collections at Michigan, Harvard, Stanford, Oxford, and the NYPL, is to digitize materials out of copyright and in copyright... the latter being something that libraries themselves have been hesitant to do.

According to Google's announcement, if books are in copyright your search will result in snippets of text plus links to booksellers; if the book is out of copyright, they will make the full text available to your desktop. And if it is in copyright but out of print, they will provide links to used booksellers, and importantly, to OCLC's WorldCat⁸. So there is something in this for libraries after all... the possibility that users who didn't know about our materials will find them through Google and WorldCat.

What is the implication here for libraries? David Seaman, Executive Director of the Digital Library Federation, gave a colloquium at UBC two weeks ago in which he said, "Any library that can be replaced by Google, should be". His point was, I think, that if all we are doing with our collections and services is putting books in people's hands, or on their screens, we're doing only part of our job, the access part. We need to consider what we add, or can add, that goes beyond a simple pointer to some text.

So what impact has this all of this information and access had on the information seeking behavior of the public we have been trained to serve? First, there has been a great democratization of information. A few years ago a doctoral student at the University of Pittsburgh, Sachie Noguchi, did a study⁹ on the use which was being made of a series of early scholarly poems---in Japanese---that she had mounted on the University of Virginia's Electronic Text Centre¹⁰. She found scholarly users, yes, but she also found totally unexpected uses, like the American schoolchildren who were using these poems to further their study of Japanese---the youngest user to respond was 8 years old. With home, school, and public library access to the Web, anyone can be a searcher. There is a strong perception in the user community, especially the student community that "everything is on the Web".

We're also seeing new patterns of use, deviations from the 80-20 rule which we're all used to, in which most of the use of our resources come from a relatively small proportion of the collection. In a recent issue of *Wired* it was pointed out that in formats such as music and video, the pattern of use which is emerging has a very long tail; that is, virtually every item in the catalogue finds a user somewhere.¹¹ This is a rather unexpected, but very interesting outcome of digitization, and gives new life to Ranganathan's adage, "Every Book Its Reader".

You're probably familiar with the Environmental Scan¹² which OCLC conducted a year or so ago, in which they looked at trends and behavior in information interaction and the impact that they might have on the library and information world. Among their findings, they observed that today's users see their information universe as a sort of Information Mall. These users are self-sufficient (in the jargon of our field, disintermediated), they are satisfied with what they are finding, and they value and expect seamlessness... from query to full text or image or video, they want it all interlinked and immediate.

This may well be a classic example of "Be careful what you wish for". We live in an information society, we've become a society of information seekers, and in the process we have created users who no longer equate information with libraries, and who can fill their information needs, to their own satisfaction, without ever involving the library.

We can see what is happening around us, but it is less clear what the near and longer term impact will be on libraries and librarians. It is clear that as some of our traditional roles are being eroded, we will need to develop new skills and undertake new responsibilities. We need to determine

where our strengths lie and where we are unique; for instance, are we part of the cultural heritage sector, preserving and disseminating artifacts? Is our strength in providing information-related services such as programs, instruction, and digital reference? Should we emphasize our role as integrators, adding value to information and its interpretation? Of course, the answer will not be the same for all graduates, nor for all educational programs.

Today's graduates, if they take the initiative to market themselves in non-traditional ways, are already finding new opportunities. They come back to us and say "My organization didn't know they needed a librarian for this", or "My organization promoted me into this new role, because I was the one who had the skills and training they needed". It's increasingly common for our graduates to report themselves as the manager of Web-based information, or the portal designer for their institution. They are also finding positions as producers of digital information or digital librarians, as many libraries are moving from occasional digitization projects to full scale digital production mode. They are getting jobs as designers of ontologies and creators and harvesters of metadata. One role with a great deal of potential is as partners in virtual learning; as more and more institutions are offering Web-based instruction, they need help in managing this information and tailoring the information resources to support it. In general, as institutional repositories of local scholarly information are being created through software tools such as DSpace and ePrints, managers will be needed to organize this information and integrate it with other information resources. One important role that institutions are often not yet aware they need to fill is that of motivators and managers of Open Access.

Publishers such as Elsevier are increasingly giving blanket permission for authors to post their journal articles and conference papers to their Web sites, and yet a relatively small number do. This is probably the simplest and most effective way for a university to raise its research profile and those of its faculty, with the added benefit of contributing to the information access of researchers at less affluent institutions.

We also need to find ways to fulfill our existing roles by adding value to them. One obvious way to do this is through innovative use of technology, through interface design and electronic delivery. Consider the "Turning the Pages" project at the British Library¹³. This is a project which has digitized beautiful medieval manuscripts, and made them available electronically, adding considerable value in the process. They have added additional features such as the ability to turn the pages, magnify sections, listen to

audio, and view interpretations of the text. Another approach to adding value to electronic books is the e-book library offered by the University of Virginia's Electronic Text Centre¹⁴; having created a collection of digital books with XML markup, they were able to reformat the materials into any desired format, so they chose to present them as an e-book library for download...another way of adding value and attracting a new group of readers.

So what are we doing, as educators of library and information science professionals, to adapt our program to meet these new challenges? We've responded in a number of ways; for example, by making our programs more technology-intensive, by introducing new specializations which fit our graduates for new roles, by identifying new LIS-related disciplines leading to new degrees; and by creating distance learning programs to open access outside our geographical areas. A look at some typical elective courses gives some indication of how LIS programs are adapting. Courses on digital reference, Web design and publishing, digital documents and XML, creating digital collections, project management, and digital asset management, and others like them, have been added in the last 5 to 10 years. And because our resources tend not to expand at the same rate as our field is expanding, these courses are often offered at the expense of other, more traditional courses. LIS schools tend to be relatively small, with limited faculty, and one of the challenges we face is offering the breadth of courses students demand, in order to prepare them for a range of specializations.

There are mechanisms by which LIS schools in the US and Canada monitor each other's programs and innovations, notably through ALISE--the Association for Library and Information Science Education, which meets annually in the US, just prior to the ALA mid-winter meeting.

In 2000, an extensive study of trends in LIS education was conducted by ALISE with funding from the Kellogg Foundation. It asked the question, "What evidence/indicators suggest that dynamic curricular changes are occurring in the education for information professionals?" The report from this study, named the KALIPER Report¹⁴, identified five trends. First, they found that LIS curricula were addressing very broad-based information environments and information problems. Second, they found that there was a distinct core, elements of which were common to many of the programs, which was user-centric in nature. Third, they found a significant increase in the investment of the LIS schools in information technology, and in the extent to which it was integrated into the curricula. Fourth, many of the schools surveyed by the KALIPER team were experimenting with the role of

specialization in the curriculum, that is, the extent to which students were able to target their professional role and/or environment and prepare for it specifically. Finally, they found that many of the schools were expanding their curricula by offering new, non-LIS degrees, particularly at the undergraduate and master's levels.

I'd like to look at a couple of the trends identified by KALIPER in a little more detail. One significant manifestation of the changes identified by KALIPER was in the name of the schools. This has been one of the most controversial developments in LIS education, proving once again that names *are* important. There are 56 ALA accredited schools in the US and Canada; of these, as of March 2005, 38 include "library" in their name, though in no case does it appear alone... a typical name might be School of Library and Information Science (or Studies). Currently, 18 of these schools use "information" or in one case, "informatics", with no mention of the word "library". The most innovative examples are the two schools, Michigan and University of Texas, who refer to themselves as simply "The School of Information" and the University of Washington, who calls itself "The Information School", or more simply, "The i School". The School at SUNY Buffalo is another outlier, naming itself the "School of Informatics".

Why has this been so controversial? The view on one hand, led by some alumni and practitioners, is that by removing "library" from their name, these schools are cutting themselves off from the traditions of the past, and ignoring their responsibility to prepare the librarians of the future¹⁵. The schools that have made these name changes, and many that have not, might argue that the information landscape that they cover in their programs has grown to include new fields and disciplines, and that a broader, more inclusive name was needed. My former institution, the University of Pittsburgh, is a case in point; once we had added an undergraduate and a master's degree in information science, which was systems- rather than library-based, and a master's degree in telecommunications, "School of Library and Information Science" seemed to be less descriptive of who we were than the more general "School of Information Sciences". In this model, the Department of Library and Information Science was one unit within a broader, information-oriented school.

A look at some of the additional degrees that are offered by schools with accredited programs shows that they cover a broad spectrum. Some focus on the humanities, such as the Master of Fine Arts in Book Arts and the Master of Archival Studies; others are technology oriented, such as the Master of Science in Information Science and the Master of Science in

Systems Engineering; others focus on information or knowledge management. Some programs are looking at ways to build on subject specializations by offering joint degrees with other units.

Far from marginalizing LIS programs, in my experience these additional degree programs are enriching for them. One of the chronic problems for LIS programs in the US in Canada is that of critical mass; these programs are small by the standards of most university schools and departments. They have a limited number of students and faculty (with 250+ students and 13 faculty, I would describe SLAIS at UBC as a mid-size program). Their limited size in turn limits the number and kind of electives that they can offer, and also makes these schools vulnerable to financial cuts within the university, as we found with the LIS school closings of the late 70's and early 80's. By offering additional degrees, the schools gain increased visibility within their institutions, and the students in the LIS programs gain access to a much wider range of courses and specializations.

Another trend identified by KALIPER was the increase in schools which offer distance education. Of the 56 accredited programs, 18 offer degrees by DE. In some cases, such as Illinois' LEEP Program¹⁷ and Pittsburgh's FastTrack¹⁸, a brief residence requirement of a week or two is required. Many of the remaining programs offer some Web or distance courses though not a complete degree. This trend is not limited to the US and Canada; for example, Charles Sturt University¹⁹ in Australia offers courses throughout Australia and has an extensive presence in Asia. Victoria University in Wellington (VUW)²⁰, the only LIS program in New Zealand, offers a distance program to students anywhere in that country.

The range of distance education courses now offered by schools with LIS programs offers a unique opportunity to share courses. This has the potential to help solve the problem I identified earlier, the size of LIS programs and the limited range of specialized courses any single program can offer. The WISE, or Web-based Information Science Education consortium, is a new initiative which will enroll its first students in the fall of this year²¹. This initiative is funded on a two-year, experimental basis by IMLS, the US Institute for Museum and Library Services, and centred at the University of Illinois and Syracuse University. There are currently about 10 schools participating from the US and Canada, plus VUW in New Zealand. These schools have agreed to provide places in their distance education courses to students in other schools in the consortium, on an excess capacity or "airline pricing model" basis. Each participating school will declare what courses it will make available, and the number of WISE seats it will offer the

consortium. Each school will examine the list of courses available and decide which it will accept as credit for its program. Students at the participating schools can access the WISE web site and will see a "view" that is specific to their program, that is, only the courses for which they can receive credit will be shown. In the initial phases, schools will register for a directed study at their own institution, so no tuition dollars will be exchanged between institutions. The registration of students in the "foreign" courses and the communication of grades are handled by a central secretariat, funded by the grant.

The model is very simple and currently in experimental mode to test its functionality and scalability. The participating schools are very excited about the potential of the WISE model to allow students access to a wider range of courses and to make sure the classes are operating at capacity. From the students' perspective, not only do they gain more course options, but they also have the opportunity to interact, through discussion lists and other electronic tools, with students at other programs in the US and Canada. I see this as a very exciting opportunity for SLAIS and its students.

Another KALIPER trend was the development of new specializations. The one I would particularly like to address is the preparation of students for their role in digital libraries. Many libraries are now digital publishers, many have some in-house digitized collections, and a significant part of the collection of academic and large public libraries is now digital. This leads to a need to educate digital librarians. In 1998, Spink and Cool²² identified 20 institutions, in the US and worldwide, who were offering a course on digital libraries. Now such courses are commonplace, and many schools --Drexel and Pittsburgh are examples -- offer intensive specializations and degrees in digital librarianship. One measure of the importance of this trend is the number of IMLS grants in 2004 which focused on education for digital librarianship. Drexel received funding for PhD students working in digital information management, while Indiana, Rutgers, UT Austin, and Wayne State also received substantial training grants for developing specializations and educating digital librarians at the MLIS level.

One of the biggest challenges for us as LIS educators is that we face the uncertainty of the information future in planning our programs. As faculty, we try to be nimble too, and to add courses as new areas of study emerge. However simply adding courses to meet a specific demand isn't enough; we really need information about the demand for information professionals in the future, and the kinds of skills and expertise they will need. An odd anomaly is that, as we face the changes and uncertainty in our

profession, the demand for our educational programs seems to be growing. For example, at SLAIS we accept two classes of 40 students in the MLIS program, in September and January. The demand for those spaces is currently running on about a 7:1 basis, i.e. we are accepting one student for every seven who apply. I'm hearing anecdotal evidence of increasing applications from other Deans and Directors. I am also hearing from colleagues in Canada's National Capital Region, Ottawa and Hull that they foresee a wave of retirements and a need to upgrade paraprofessionals that is not being met.

This is wonderful for us; it means that we can select the very best candidates for our School. It also means that we could grow our program significantly without compromising our entrance standards. But we have a responsibility to the profession, to provide the graduates they need, and a responsibility to the students we accept, to be sure that there are jobs for them when they graduate. We really need data on the demand for information professionals over the next 5, 10 and 15 years, in order to make decisions about the size of our programs. There are several initiatives which are attempting to gather this kind of data. I'll mention two with which I am involved. The first is research studies funded by ALISE, and headed by my co-investigator Youngok Choi in SUNY Oswego. This is a survey of opportunities and educational requirements for digital librarians, and an attempt to link the findings to curricula which meet the educational needs for digital librarians. At the end of this study, we hope to be able to make some recommendations for programs in this area.

The second, and much larger initiative, is a two year, IMLS funded study led by Jose-Marie Griffiths of the University of North Carolina, which will be a detailed analysis of current and projected US library workforce data, analyzed by state and region as well as by type of employer and by functional specialization²³. This kind and level of data will be invaluable to us as we are planning educational programs for future librarians. Of course, under NAFTA regulations, the workplace and workforce we need to study includes Canada and Mexico as well as the US, in order to have a complete picture of the potential workforce and their employment opportunities. I hope that this North American perspective can be achieved.

I've wandered a bit over a range of topics, and I want to try to summarize them briefly for you. First, we all know that the information landscape is changing rapidly, and that our roles as information providers are being challenged by the competing sources of information and demands for attention of library and information users. Accessing information at least

at a superficial level, is now easy, so it isn't enough to make the case for libraries and information centers on access alone; we need to think about the kinds of extra services, or added value, that our skills and training allow us to offer. Through LIS education, we need to offer our graduates the right combination of skills involving information, technology, and services. The core skills that we have offered in the past are still necessary, but they are not sufficient. The graduates we produce have to be agile, able to adapt to the changes they will face, in the next three to five years and over their professional careers.

LIS schools have chosen a variety of ways to adapt to the challenges they face. There is no single model for an LIS program. As each school makes decisions about its mission and curriculum, students also make choices and choose the model that suits them best---Web sites have become our most important recruiting tool. Based on the developments I see in the LIS schools, I'm very optimistic about the future of LIS education. I am also very impressed with the quality of the students in our programs. It is a great pleasure to be involved with the next generation of LIS professionals, and based on my interaction with them, I know that they will be able to meet the challenges of the future.

Notes and References

¹ T.H. Nelson (1993). "You, the guardians of literature still". In: *After the Electronic Revolution, Will You Be the First to Go? Proceedings of the 1992 Association for Library Collections & Technical Services President's Program* (A. Hirshon, Ed.) Chicago: ALA. Pp. 9-17.

² http://www.pewinternet.org/trends/Internet_Activities_5.18.05.htm. As of June, 2005, this estimate has risen to 135 million. As of June, 2005, an estimate of 11.5 billion pages has been made. (A. Gulli and A. Signorini, "The indexable Web is more than 11.5 billion pages". <http://www.cs.uiowa.edu/~assignori/web-size/>)

³ <http://citeseer.ist.psu.edu/>

⁴ <http://scholar.google.com/>

⁵ <http://print.google.com/>

⁶ <http://print.google.com/>

⁷ <http://www.google.ca/intl/en/corporate/index.html>

⁸ B. Quint (2004). Google and Research Libraries Launch Massive Digitization Project. *Information Today*.

<http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb041220-2.shtml>

⁹ S. Noguchi (2001). *Assessing Users and Uses of Electronic Text: in case of the Japanese Text Initiative, Japanese Classic Electronic Text on the World Wide Web*. PhD. Dissertation, University of Pittsburgh.

¹⁰ <http://etext.lib.virginia.edu/japanese/index.html>

¹¹ S. Noguchi (2001). *Assessing Users and Uses of Electronic Text: in case of the Japanese Text Initiative, Japanese Classic Electronic Text on the World Wide Web*. PhD. Dissertation, University of Pittsburgh.

¹² <http://etext.lib.virginia.edu/japanese/index.html>.

¹³ C. Anderson (2004). "The long tail". *Wired* 12.10, October 2004. <http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>

¹⁴ *OCLC 2003 Environmental Scan: Pattern Recognition*.

<http://www.oclc.org/membership/escan/default.htm>.

¹⁵ <http://www.bl.uk/onlinegallery/homepage.html>

¹⁶ <http://etext.lib.virginia.edu/ebooks/>.

¹⁷ KALIPER Advisory Committee (2000). *Educating Library and Information Science Professionals for a New Century: The KALIPER Report*. Reston, VA: ALISE, July 2000.

<http://www.alise.org/publications/kaliper.pdf>.

¹⁸ R.P. Holley (2003). The ivory tower as preparation for the trenches: The relationship between library education and library practice. *C&RL News*, 64(3) March 2003.

¹⁹ <http://leep.lis.uiuc.edu/>

²⁰ <http://fasttrack.sis.pitt.edu/>

²¹ http://www.csu.edu.au/courses/pg/sci/m_aslim/.

²² <http://www.sim.vuw.ac.nz/>.

²³ http://www.wiseeducation.org/home_p-home.aspx.

²⁴ A. Spink and C. Cool (1999). "Education for digital libraries". *D-Lib Magazine* 5(5) (May 1999). <http://www.dlib.org/dlib/may99/05spink.html>.

²⁵ http://sil.unc.edu/news/releases/2004/09_IMLSaward.html.

El Préstamo interbibliotecario:
Una mirada atrás y una visión al futuro
Daniel Mattes
Universidad Anáhuac

Introducción

Todos nosotros aquí presentes conformamos este grupo medio curioso que se llama el Foro Transfronterizo de Bibliotecas. Vivimos en diferentes países, estamos inmersos en diferentes culturas y hablamos diferentes lenguas, pero todos estamos comprometidos a compartir nuestros

conocimientos y nuestras experiencias para el bien de nuestros usuarios y nuestras sociedades. No es una mera coincidencia que la mayoría de nosotros seamos bibliotecarios y que nos dediquemos a un servicio que promueve el libre acceso a la información por parte de todos.

Pero sabemos que ninguna biblioteca jamás podrá tener todo lo que pudieran necesitar sus usuarios. Sin embargo, seguimos buscando la forma de nunca decir “no le puedo ayudar” a un usuario y para ello formamos redes formales e informales que nos permiten tener acceso a más información. No es de sorprenderse que formemos un Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional que ya tiene siete años.

Hoy quisiera hablar de nuestro Programa, pero dentro del contexto amplio del servicio de préstamo interbibliotecario. Después de definir este servicio, hablaré sobre la historia del préstamo interbibliotecario, cómo surgió y cómo se ha desarrollado a través de los años. Hablaré mucho sobre la experiencia norteamericana, porque es una experiencia que todos conocemos, por lo menos en parte.

Pero principalmente hablaré de la historia para que podamos entender el futuro más fácilmente y estar en condiciones de enfrentarlo con éxito. Hablaré de tendencias, porque el futuro siempre es una incógnita.

Luego hablaremos de los siete años de vida del Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional del Foro Transfronterizo de Bibliotecas. Revisaremos los resultados de la evaluación de 2004 y en luz de las tendencias para el futuro del préstamo interbibliotecario en sí, propondré unas propuestas para mejorar nuestro Programa.

La Historia del Préstamo Interbibliotecario

El préstamo interbibliotecario es el préstamo de material de una biblioteca a otra que no cuenta con dicho material en su acervo. Se puede prestar material que sí se tiene que devolver a la biblioteca prestataria (“retornables”), como libros o videos. Asimismo, como parte de este servicio se pueden prestar materiales que no se tienen que devolver a la biblioteca prestataria (“no retornables”), tales como copias de artículos de revistas.

El servicio del préstamo interbibliotecario ha existido por lo menos desde el siglo VIII (Gilmer, 1994, 1). Surgió como respuesta a los requerimientos constantes de información de parte de los usuarios y las limitantes que tienen los acervos de todas las bibliotecas.

El préstamo interbibliotecario se comenzó a ver a nivel internacional en los últimos años del Siglo XIX. En aquella época, Alemania y el Reino Unido fueron los países que tramitaron más préstamos interbibliotecarios a nivel internacional. Esto fue posible en gran medida porque ambas naciones contaban con catálogos colectivos nacionales y una agencia que coordinaba los préstamos interbibliotecarios transnacionales. En 1934 la Biblioteca Nacional de Suiza propuso que la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios, IFLA, supervisara los préstamos interbibliotecarios transnacionales. Dentro de un año se habían formulado normas para controlar ese tipo de servicio. (Gilmer, 1994, 6).

El Préstamo Interbibliotecario en los Estados Unidos hasta Principios del Siglo XX

Para entender mejor el desarrollo general del préstamo interbibliotecario, esta parte del estudio se va a enfocar en la historia del servicio en un solo país: Estados Unidos. En el caso específico de este país, el servicio ha existido desde el siglo XIX. Samuel S. Green, uno de los grandes pioneros del préstamo interbibliotecario en Estados Unidos, fue Director de la biblioteca pública de Worcester (Worcester Free Public Library). En 1876 recomendó el establecimiento del servicio de préstamo de libros entre diferentes bibliotecas. En 1898 presentó una ponencia en la Conferencia Anual de la American Library Association en la cual habló sobre su experiencia de 20 años en prestar libros a otras bibliotecas y en pedir libros prestados a otras bibliotecas. Recomendó que se ampliara el servicio, sugiriendo que las bibliotecas chicas se prestaran libros entre sí y que las bibliotecas grandes prestaran libros a las bibliotecas chicas (Gilmer, 1994, 3).

El siguiente año, Ernest C. Richardson, Bibliotecario de la Princeton University, impartió una ponencia en la cual habló sobre las limitantes a la investigación en Estados Unidos, tales como el hecho de que muchos libros importantes no se encontraban en bibliotecas norteamericanas y lo difícil que era saber en qué biblioteca se encontraba un título específico. Recomendó la formación de catálogos colectivos, la “racionalización” de las colecciones bibliográficas y el préstamo interbibliotecario. Opinó que hacía falta establecer una biblioteca nacional para encargarse de estas actividades. Al concluir su ponencia, habló sobre la idea de enviar libros por correo y trató de tranquilizar los temores de los libreros que tal vez consideraran el aumento del préstamo interbibliotecario como una amenaza (Gilmer, 1994, 3-4).

En 1908, Charles H. Gould, de la McGill University, propuso la formación de redes de bibliotecas para facilitar el préstamo interbibliotecario. En ese mismo año, W. C. Lane de Harvard University propuso la formación de catálogos colectivos y una oficina de préstamo interbibliotecario. Dos años después, en 1910, R. R. Bowker aplicó la primera encuesta sobre el préstamo interbibliotecario. Entre otras conclusiones, Bowker indicó que la mayoría de los bibliotecarios quisieron que la Biblioteca de Congreso coordinara las actividades relacionadas con el préstamo interbibliotecario en Estados Unidos (Gilmer, 1994, 4-5).

En 1915 el préstamo interbibliotecario ya era tan común que la American Library Association comenzó a trabajar en su primer Código para normar dicho servicio (Gilmer, 1994, 4).

El Préstamo Interbibliotecario en los Estados Unidos en el Siglo XX

Pero, ¿cómo era el préstamo interbibliotecario en los últimos años del siglo XIX y los primeros años del siglo XX? Al principio, el servicio se daba caso por caso, según los conocimientos de los bibliotecarios de los fondos bibliográficos de otras bibliotecas. En esta etapa, las relaciones interpersonales de los bibliotecarios de diferentes instituciones tenían mucho que ver con el éxito y el alcance de un servicio que normalmente se limitaba a las bibliotecas de una sola ciudad. Con el tiempo, este proceso se formalizaría por medio de la celebración de convenios interinstitucionales y su cobertura geográfica se ampliaría al contar los bibliotecarios con medios de comunicación más seguros y rápidos (correo, teléfono, fax, correo electrónico, etc.).

El aumentar el número de préstamos interbibliotecarios, también aumentaron los problemas. Por un lado, había una creciente preocupación sobre el costo del servicio, sobre todo entre las bibliotecas grandes que prestaban muchos materiales. Algunas bibliotecas comenzaban a estudiar la posibilidad de cobrar el servicio. Asimismo, había preocupaciones sobre la falta de catálogos colectivos, un control bibliográfico nacional y una biblioteca que coordinara actividades a nivel nacional. Por su parte, los libreros y las editoriales se quejaban de los abusos cometidos por bibliotecas, los cuales limitaban sus ingresos.

En la década de 1920, ya era común utilizar el servicio postal para facilitar los préstamos interbibliotecarios. Era un servicio barato y confiable que no representaba mucha inversión por parte de las bibliotecas.

Pero al principio del siglo XX había un creciente reclamo por un servicio de préstamo interbibliotecario realmente nacional. Se comenzaban a producir más catálogos colectivos regionales y temáticos y finalmente se

llegó a elaborar el catálogo colectivo nacional (National Union Catalog), en el cual se incluyeron copias de fichas catalográficas de todas partes de la Unión Americana. La existencia de los catálogos colectivos dio como resultado un aumento en los préstamos interbibliotecarios, la formalización de los convenios de préstamos interbibliotecarios y la definición de los tipos de materiales que se prestaban, así como los materiales que no se prestaban a otras bibliotecas. En 1917 la American Library Association publicó por primera vez su Código de Préstamo Interbibliotecario (Interlibrary Loan Code), nuevas ediciones las cuales se publicaron en 1940 y 1952.

Después de la Segunda Guerra Mundial, el progreso científico y tecnológico impulsó la necesidad de tener acceso a la información, y el número de préstamos interbibliotecarios aumentó rápidamente.

El desarrollo constante de nuevas tecnologías y servicios durante la segunda mitad del siglo XX promovió y facilitó aún más, el servicio de préstamo interbibliotecario. En los años cincuenta, la máquina de teletipografía se comenzaba a utilizar en las bibliotecas para facilitar el préstamo interbibliotecario. Con este equipo se podían enviar rápidamente las solicitudes de una biblioteca a otra, aspecto que agilizaba el trámite de solicitudes difíciles que no podían satisfacerse necesariamente al enviar la solicitud a una sola biblioteca. El perfeccionamiento de la fotocopidora, a su vez, facilitaba mucho el préstamo de artículos de revistas porque ya no era necesario prestar fascículos completos.

Siguieron muchos otros avances, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- a). Automatización del *Index Medicus* en el sistema MEDLARS (años sesenta).

- b). Formación de OCLC y la creación de su base de datos de registros catalográficos (años 60's).
- c). Creación de las Bibliotecas Regionales de Medicina para apoyar a la Biblioteca Nacional de Medicina en agilizar su servicio de préstamo interbibliotecario (1965).
- d). Desarrollo de DOCLINE por la Biblioteca Nacional de Medicina para automatizar la solicitud de material en préstamo interbibliotecario y la canalización de las mismas a bibliotecas prestatarias potenciales (1985).
- e). El desarrollo de Ariel por el Research Libraries Group permite enviar documentos escaneados por Internet.

- f). El sistema Prospero funciona con Ariel para generar documentos en PDF accesibles directamente por la Web (y no por una sola estación de trabajo de Ariel).
- g). El Protocolo ISO para el préstamo interbibliotecario permite que sistemas automatizados tales como DOCKLINE, OCLC y RLIN puedan comunicarse ente sí (1998).
- h). Desarrollo de sistemas que facilitan la solicitud de préstamos interbibliotecarios directamente para el usuario final sin involucrar a los bibliotecarios.

La Situación Actual y Futuras Tendencias

A). La Situación Actual

Hoy el servicio de préstamo interbibliotecario sigue siendo un servicio fundamental, tanto el préstamo de los llamados “retornables” (por ejemplo, libros y videos) como el préstamo de “no retornables”, como artículos de revistas. Algunas bibliotecas reportan aumentos en sus préstamos, otras reportan menos préstamos, pero bibliotecas de todos tipos siguen ofreciendo este servicio y continúan buscando formas de proporcionarlo con costo más económico. Esto último es necesario porque el préstamo interbibliotecario sigue siendo un servicio caro, aun con el uso cada vez más común de las herramientas automatizadas ya mencionadas. La realidad es que los bibliotecarios en Estados Unidos intervienen manualmente en tramitar cada vez menos casos, pero esos casos difíciles sí requieren de la inversión de muchas horas hombre para solucionarse.

Cabe mencionar que hay cada vez más opciones para solucionar una necesidad que tradicionalmente se ha resuelto por medio del préstamo interbibliotecario. En el caso de libros, por ejemplo, la biblioteca o el usuario final puede conseguir el material rápidamente por medio de un servicio similar a lo que ofrece Amazon.com. Por el otro lado, algunas bibliotecas han decidido que es más costeable pagar una licencia para tener acceso a un gran número de títulos en formato electrónico y comprar menos libros impresos.

En el caso de artículos de revistas, el préstamo interbibliotecario tampoco es la única forma de obtener algo con los que no cuenta la biblioteca. Hay muchos servicios comerciales de recuperación y entrega de documentos, incluido entre ellos el servicio de la British Library. Asimismo, la existencia, cada vez más, de bases de datos de texto completo y de revistas electrónicas, significa que los bibliotecarios y los usuarios

finally many times can get a document without having to go to another library.

Without embargo, there are more than a million titles of magazines and a huge number of titles of books. All this material is found in some library, in some place, and the libraries are every time more interrelated.

On the other side, not all the world has money to pay for the services of Amazon.com and of the British Library. Also, not all of us can have access to electronic material, nor do we all want to read texts on a screen.

B). El Préstamo Interbibliotecario: Futuras Tendencias

Mary E. Jackson, a prolific writer about the interlibrary loan and the delivery of documents, points out 10 trends that should be taken into account when analyzing the future of the interlibrary loan (Jackson, 2004a, 88-93). It is worth mentioning briefly the basic points of her vision of the future.

1. Expectativas más exigentes de parte de los usuarios. Las expectativas de los usuarios son cada vez más exigentes. Quieren tener acceso a todo tipo de información en formato electrónico, y no están dispuestos a esperar que unas cuantas horas (Jackson, 2004a, 88-89).
2. El servicio de préstamo interbibliotecario mediado. Los usuarios esperan tener acceso a una solicitud en línea para pedir material por préstamo interbibliotecario. Cada vez, más bibliotecas utilizan sistemas automatizados que cumplen con el Protocolo ISO para el préstamo interbibliotecario para manejar este tipo de servicio (Jackson, 2004a, 89).
3. Servicios iniciados directamente por los usuarios. Aunque la mayoría de los sistemas que manejan las solicitudes de préstamo interbibliotecario requieren de alguna intervención de parte del bibliotecario, hay una creciente tendencia a permitir que el usuario realice una solicitud de un préstamo interbibliotecario sin la autorización previa del bibliotecario (Jackson, 2004a, 89-90).
4. Un aumento en el acceso a recursos electrónicos. Las bibliotecas están brindando acceso cada vez más, a recursos electrónicos, en parte en respuesta a la oferta que hacen las editoriales de vender licencias de todas sus publicaciones en formato electrónico. Las bibliotecas complementan estos recursos con sus servicios de préstamo interbibliotecario y entrega de documentos. (Jackson, 2004a, 90).

5. El derecho de autor y licencias. Tradicionalmente el derecho de autor ha legislado el uso de material impreso y las licencias han legislado el uso de recursos electrónicos. Hay una creciente tendencia a restringir el uso de la información de parte de las bibliotecas y sus usuarios. Como un ejemplo de esta tendencia, se puede mencionar la prohibición contra el reenvío de documentos electrónicos directamente de servicios que han contratado las bibliotecas europeas (Jackson, 2004a, 90).
6. La implementación de portales. Los portales de las bibliotecas proporcionarán acceso a un número cada vez mayor de recursos, incluyendo catálogos en línea, recursos electrónicos y hasta recursos impresos. (Jackson, 2004a, 90-91).
7. Mejoras a los catálogos en línea. Algunos bibliotecarios creen que el catálogo en línea se está transformando en el portal que brindará acceso a todo tipo de información que pudiera necesitar el usuario. Como ejemplo, WorldCat de OCLC cada vez brinda acceso a más tipos de información y es capaz de realizar automáticamente más actividades rutinarias de apoyo administrativo. (Jackson, 2004a, 91).
8. El fin de la separación entre las actividades relacionadas con el desarrollo de colecciones y la provisión de acceso a la información. Debido a limitaciones presupuestales, las bibliotecas académicas, cada vez más, están limitando sus compras de materiales a esos materiales que apoyan directamente los programas de estudio institucionales. Se está utilizando el préstamo interbibliotecario rutinariamente para brindar acceso a todo tipo de información complementaria. (Jackson, 2004a, 91).
9. Estándares técnicos. El Protocolo ISO para el préstamo interbibliotecario, permite que diferentes sistemas automatizados puedan intercambiar información sobre diferentes trámites relacionados con una solicitud de préstamo interbibliotecario. El Protocolo NISO para el intercambio de circulación, Z39.83, permite que diferentes sistemas automatizados de circulación puedan intercambiar información sobre diferentes trámites relacionados con un préstamo o que comuniquen un sistema de circulación con un sistema de préstamo interbibliotecario. El Open Archives Initiative's Metadata Harvesting Protocol permite la creación de catálogos colectivos virtuales. El estándar para el Open URL ayuda a averiguar si un documento es realmente el que quiere el usuario, aunque se trate de documentos en diferentes formatos. Estos diferentes estándares están revolucionando la forma de manejar el servicio de préstamo interbibliotecario (Jackson, 2004a, 91-92).

10. Un aumento en la globalización. No será fácil resolver los problemas que dificultan el préstamo interbibliotecario a nivel internacional, pero la IFLA, OCLC y otros grupos, están trabajando en acciones y proyectos concretos para hacer el préstamo interbibliotecario internacional más fácil y más rutinario. (Jackson, 2004a, 92).

Las tendencias aquí señaladas fortalecerán los servicios de préstamo interbibliotecario y entrega de documentos, y ayudarán a los bibliotecarios a proporcionar acceso a cualquier documento o material que pudieran necesitar sus usuarios en un tiempo razonable.

El Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional

El Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional se estableció en 1997 para facilitar el préstamo de documentos entre bibliotecas de Estados Unidos y México. (Hubo interés en incluir también las bibliotecas canadienses, pero ninguna biblioteca de Canadá ha expresado interés en trabajar en este Programa). Actualmente, unas 78 bibliotecas de todo tipo participan y reciben beneficios del Programa de Préstamo Interbibliotecario Transfronterizo. Bibliotecas académicas, médicas y especializadas que dependen de instancias gubernamentales e instituciones privadas se han reunido para compartir sus recursos. Algunas son bibliotecas más o menos grandes y otras son pequeñas, pero todas comparten la visión de un mundo sin fronteras y el derecho a los ciudadanos de todas las naciones al libre acceso a la información. Cabe comentar que inclusive se comienza a contar con el apoyo y la participación de bibliotecas de otros países iberoamericanos, como las bibliotecas de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela, la Universidad de la República de Uruguay y la Universidad Politécnica de Madrid de España. A través de los años, los bibliotecarios involucrados han recuperado unos 2,000 artículos para apoyar las labores de académicos e investigadores, y todo sin costo alguno. El Programa ha sido exitoso en gran medida debido a la entrega y entusiasmo de los bibliotecarios participantes, porque no se cuenta con recursos grandes ni con una infraestructura tecnológica importante. Con estos comentarios introductorios, es el momento de compartir los resultados de la evaluación del Programa en 2004.

Tabla 1
Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional:
Una Evaluación a Siete Años de su Inicio

Año	Bibliotecas	Bibliotecas que	Artículos	Artículos	Recuperación
-----	-------------	-----------------	-----------	-----------	--------------

	participantes	contestaron el cuestionario	solicitados	recuperados	
1998	38	7	103	33	32 %
1999	38	11	101	60	59 %
2000	44	8	437	376	86 %
2001	62	16	235	186	79 %
2002	68	21	522	495	94 %
2003	72	19	261	175	67 %
2004	78	16	340	228	67 %

Bibliotecas Participantes. El número de bibliotecas participantes ha crecido paulatinamente en estos siete años gracias a la intensa promoción que se ha realizado, tanto en foros nacionales como internacionales.

- La fama que ha ido cobrando el Programa en el ámbito de las bibliotecas académicas.
- La invitación permanente que mantiene la Universidad Anáhuac para que se integren nuevas bibliotecas.

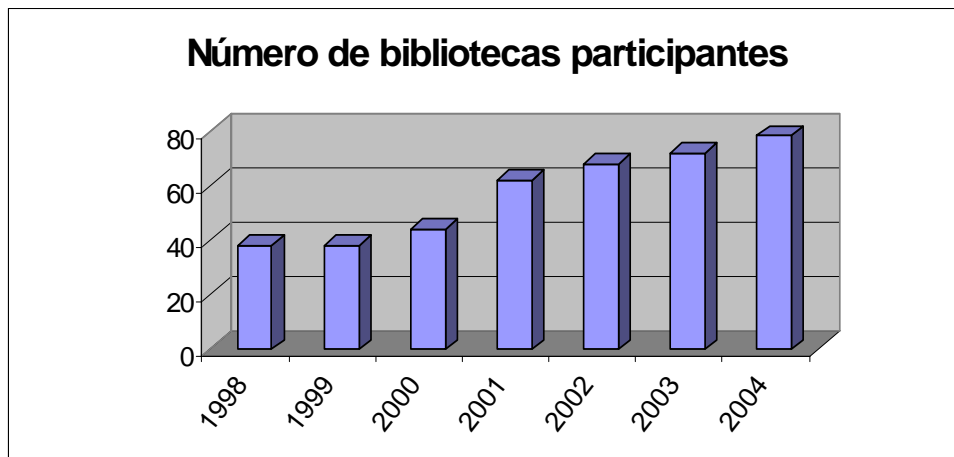


Figura 1. Bibliotecas participantes.

Bibliotecas que contestan el cuestionario. A lo largo de este tiempo, se ha observado que el número de bibliotecas que contestan el cuestionario de evaluación anual del Programa es menor al de las bibliotecas participantes, esto se atribuye a que:

- No todas las bibliotecas llevan un registro puntual del intercambio de documentos a través del Programa.
- Hay bibliotecas que se integran al Programa por un año y después no renuevan su participación y por lo mismo no llenan el cuestionario, perdiéndose así estos registros estadísticos.

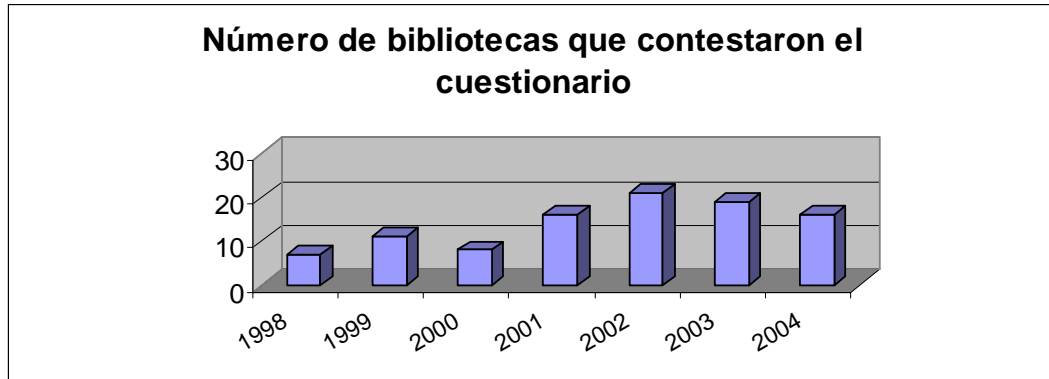


Figura 2. Bibliotecas que contestaron el cuestionario.

Artículos Solicitados. A lo largo de la historia del Programa se han registrado 1,999 solicitudes de artículos, siendo el promedio anual de 285. En el año 2002 se han registrado más solicitudes con 522 requerimientos.

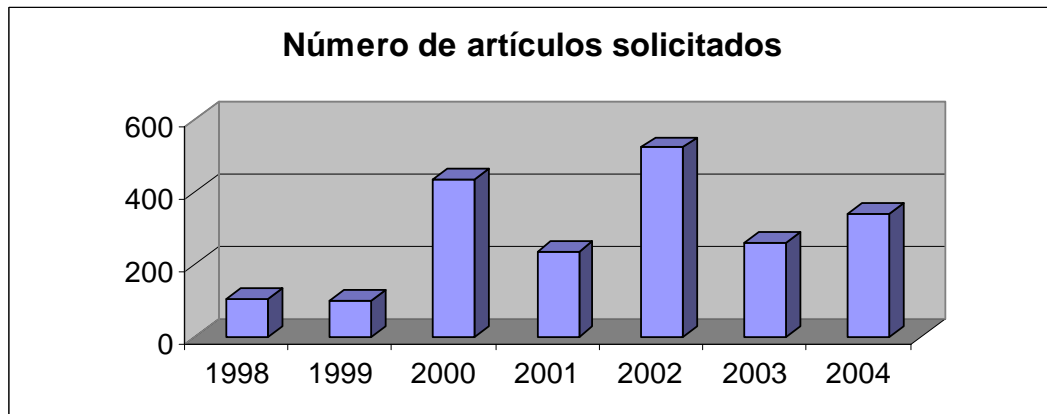


Figura 3. Artículos solicitados.

Artículos recuperados. El promedio de artículos recuperados es de siete de cada 10 solicitudes. El primer año del establecimiento del Programa es el más bajo en recuperación con un 32 % y el mejor año ha sido 2002 con un 94 % de artículos recuperados. Con base en las cifras anteriores, se puede decir que el Programa es una fuente confiable de localización y recuperación de documentos.

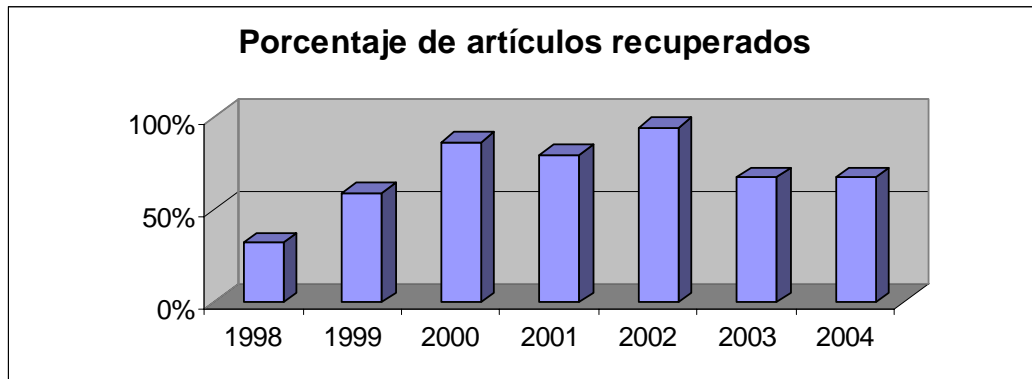


Figura 4. Artículos recuperados.

Opinión sobre el Programa. A partir del año 2000 en que se empezó a registrar la opinión de las bibliotecas participantes, se observa que siete de cada diez de ellas opinan que el Programa es excelente o bueno.

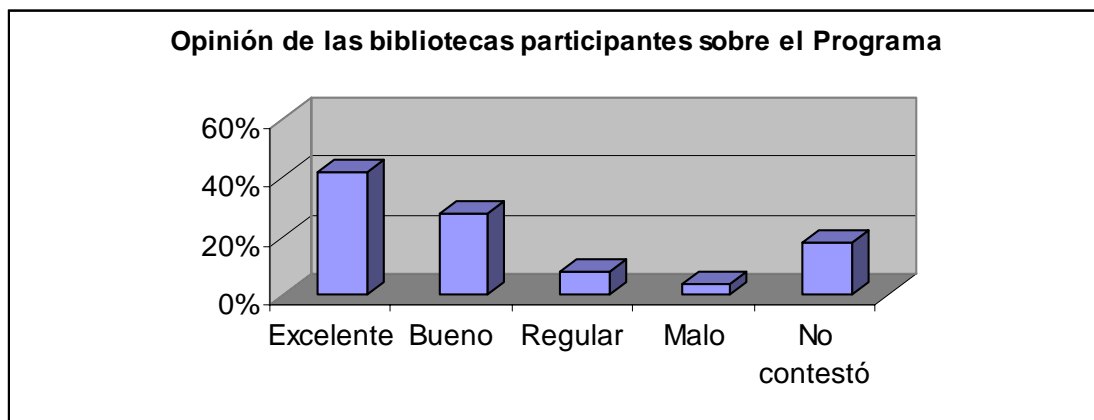


Figura 5. Opinión de los participantes.

Comentarios Adicionales

- El Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional, ha tenido gran aceptación debido a que es abierto a cualquier tipo de biblioteca, es multidisciplinario y no importa el tamaño de la colección de los participantes; esto a diferencia de otros consorcios bibliotecarios, hace más enriquecedor al grupo.
- Hace falta más participación activa por parte de los integrantes del grupo, desde la atención de solicitudes, la intercomunicación de colegas, hasta el trabajo de desarrollo y difusión del Programa.
- La Universidad Anáhuac estableció en 2003 en la página Web de la Biblioteca (<http://www.anahuac.mx/biblioteca>) un apartado especial dentro de convenios para el Programa, promoviendo una invitación abierta a las

instituciones que deseen participar en el grupo. También implementó una prueba piloto para las solicitudes de recuperación de documentos entre todos sus usuarios, lo que ha permitido difundir el servicio entre la comunidad universitaria e incrementar el número de solicitudes satisfechas por parte de nuestros usuarios.

- Hemos visto que gracias a la opinión de los colegas participantes este Programa, no se ha limitado a instituciones de México y Estados Unidos, sino que ya contamos con participantes de América Latina y esperamos que pronto se integren algunas instituciones españolas interesadas en intercambiar documentos con instituciones de América.

- Se ha planteado establecer una lista de discusión para la comunicación directa entre los miembros. En este rubro podemos decir que de acuerdo con las opiniones, es indispensable. También se recomendó la formación de un catálogo colectivo; mientras tanto se propone el envío en Excel de la información básica correspondiente a su acervo para hacer una lista universal y poderla compartir con los participantes.

- Con base en los comentarios vertidos en los cuestionarios, se ha detectado una falta de conocimiento del funcionamiento del Programa por parte de algunas instituciones participantes; desafortunadamente, pocas personas han acercado a la coordinación del mismo para hacer preguntas y/o aclarar dudas.

- Es importante recordar que al hacer una solicitud por medio del correo electrónico, es necesario identificarse como miembro del programa anteponiendo las siglas PIT/ILL a la solicitud en la casilla de “asunto”, ya sea para hacer una petición directa a una institución del grupo o una petición global a todos los miembros del Programa.

- Es necesario llevar una bitácora de las solicitudes atendidas o solicitadas para poder hacer más fácil y confiable la evaluación anual, así como informar oportunamente a la biblioteca coordinadora de los cambios de personal a cargo de brindar el servicio, ya que esto permitirá mantener actualizado el directorio de contactos para hacer solicitudes y tener respuestas oportunas.

- El Programa es de apoyo recíproco, sin costo para los participantes al recuperar textos completos de artículos y/o capítulos de libros difíciles de obtener en los recursos locales ya sea impresos o electrónicos.

- Todos somos parte del grupo y todos tenemos la responsabilidad de difundir, apoyar, colaborar, y compartir nuestros recursos con el grupo en una actitud profesional en beneficio de nuestros usuarios, que son usuarios de todos.

- Agradecemos a todas las instituciones que han colaborado atendiendo solicitudes oportunamente, que han llevado la bitácora correspondiente y que han enviado su información a tiempo y en forma para la elaboración de este informe.

El Futuro del Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional

Las evaluaciones del Programa de parte de bibliotecarios que se dedican a proporcionar el servicio de préstamo interbibliotecario indican que la eficacia se ve limitada por el poco aprovechamiento de nuevas tecnologías que pudieran ayudar a identificar la ubicación de materiales y reducir la inversión de tiempo requerido para tramitar cada solicitud. Las experiencias de la Red Nacional de Cooperación Bibliotecaria (el “Grupo Amigos”), la Red ISTEAC (Ibero American Science and Technology Education Consortium), OCLC y otras redes de bibliotecas aportan ideas interesantes que pudieran ayudar al hacer el Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional del Foro Transfronterizo de Bibliotecas, una forma aún más eficaz para apoyar la investigación, el desarrollo y la comprensión de los diferentes pueblos y culturas.

Con el fin de mejorar y asegurar que nuestro Programa siga siendo de valor, se hacen las siguientes propuestas:

1. Que se haga una invitación extensiva a las bibliotecas de América Latina y de la Península Ibérica a integrarse al grupo para aumentar la variedad y cantidad de los recursos que se pudieran proporcionar a todos nuestros usuarios.
2. Que cada biblioteca participante incluya acceso a información básica sobre el Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional en su página Web. Asimismo, se recomienda incluir en dicha página Web un formato en línea para que los usuarios puedan solicitar fácilmente material en préstamo interbibliotecario.
3. Que se establezca una lista de discusión por Internet para facilitar y agilizar la comunicación directa entre los miembros. Si alguna biblioteca tiene la posibilidad de brindarnos este apoyo, debe contactar a otras bibliotecas afines.
4. Que cada biblioteca participante adquiera y utilice el sistema Ariel. Esto facilitará el trabajo en equipo con bibliotecas de Estados Unidos y América Latina.
5. Que cada biblioteca participante envíe un documento Excel con la información básica correspondiente a su acervo hemerográfico para poder

elaborar posteriormente una lista universal y poderla compartir con todos los participantes.

6. Qué cada biblioteca participante envíe información sobre el sistema automatizado con que se cuenta (Aleph, Unicornio, SIABUC, etc.), con el fin de comenzar a estudiar la posibilidad de crear un catálogo colectivo virtual.

7. Qué cada biblioteca participante considere adquirir algún sistema automatizado para agilizar el trámite de las solicitudes de préstamo interbibliotecario.

Comentarios Finales

Desde hace años los bibliotecarios hemos soñado con poder tener acceso a todos los conocimientos humanos, para el bien de nuestros usuarios y las sociedades en las cuales nos encontramos. Los estándares, las bibliotecas virtuales y la Web han ayudado a acercarnos a esa gran meta, pero aún falta más camino que andan. El préstamo interbibliotecario es una herramienta que nos acerca más al objetivo de satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios. Por medio de nuestro Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional, nosotros, del Foro, hacemos nuestra parte para fomentar el libre acceso a la información de parte de todos los pueblos y el acercamiento que genera la comprensión mutua de culturas que sí son diferentes, pero que comparten valores en común.

Bibliografía

Gilmer, Lois C. (1994). *Interlibrary loan: theory and management*. Englewood, E. U.: Libraries Unlimited.

Guerrero, Elda Mónica, y Mattes, Daniel. (2003). Interlibrary loan in México: two solutions to an age-old problem. *Interlending & document supply*, 31(1), 12-14.

- Jackson, Mary E. (2000). Meeting the challenges of international lending and document supply: learning from the Global Resources Program. *Interlending & document supply*, 28(2), 79-85.
- Jackson, Mary E. (2004a). The future of interlending. *Interlending & document supply*, 32(2), 88-93.
- Jackson, Mary E. (2004b). Mary Jackson's musings. *Interlending & document supply*, 32(2), 132-133.
- Jackson, Mary E. (2004c). Selecting the "best" document delivery supplier. *Interlending & document supply*, 32(4), 242-243.
- Jackson, Mary E. (2004d). Will electronic journals eliminate the need for ILL? *Interlending & document supply*, 32(3), 192-193.
- Line, Maurice B., y otros. (2002). The Future of interlibrary loan and document supply: views and comments. *Interlending & document supply*, 30(2), 60-65.
- Wright, Christopher. (1997). From barter to business—a moral history of charging for interlibrary loans. *Interlending & document supply*, 25(2), 51-56.

The Internet in Latin America:
Development and Reference Sources
Molly Molloy
New Mexico State University

Abstract

This article chronicles the development of the Internet in Latin America and the evolution of reference and research information of use to scholars in the interdisciplinary field of Latin American Studies. I also provide an annotated guide to selected reference resources currently available in Latin American Studies, including public domain/open access and subscription databases, electronic journal aggregators and other online tools that provide access to (among other things): full-text of historical materials; abstracts and citations to journal articles, books, dissertations and other academic resources; government information, statistics, news and other materials of use to academic researchers.

The Development of the Internet in Latin America

Information does not exist in isolation from the individual, organization or other entity that creates it. Researchers need to know about the dynamics of information production and dissemination in their disciplines and in the countries or regions that they study. In the interdisciplinary field of Latin American Studies, librarians must be aware of how academic publishing functions in the region, the characteristics of the book trade, how to obtain materials or provide access to information produced outside of the commercial realm by governments, education and the non-governmental (NGO) sector. Librarians must understand the mass media in different countries and how to obtain newspapers so that an archive will exist for future historians. Latin Americanist librarians have been engaged in these activities for many years and their efforts have created excellent research collections that have fostered the growth of new knowledge.

My career as an academic librarian began at the same time that the Internet became accessible to more than just the techies and geeks in higher education. From my perspective as a specialist in Latin American area studies, it seemed that researchers should take advantage of this new tool for information dissemination that promised to break through some of the barriers of time, distance and economics that made access to information from Latin America difficult. As the Internet became an important tool for scholarly communication and research and entered the information universe in Latin America in the 1990s, academic librarians recognized the need to use the net to increase access to traditional sources of information (online

newspapers, academic journals, newsletters, etc.) and to take advantage of the production and dissemination of new sources of information.

Long before traditional published sources appeared on the Internet, scholars, activists, journalists and others were creating and disseminating unique information from and about the region to the rest of the world, often from groups and individuals excluded from the commercial or traditional academic information world, such as activist groups, guerrilla groups and other minority or marginalized sectors of the population (Cleaver 1998; Molloy, 1998). The primary value of the Internet has always been communication. The Internet is a "network of networks" of people keeping each other aware of events and sharing information to solve problems, to publicize situations requiring action, to facilitate the creation of new knowledge. The Internet can create communities of affinity without geographic limitations.

In a previous paper, I explore in some detail the development of the Internet in Latin America within the framework of several interrelated themes: the use of Internet communication for development and democracy; the influence of entertainment and commerce; and the economic gap in access to information technologies in Latin America (Molloy, 2000). While universities, international organizations, governments and private businesses played an important role in institutionalizing Internet communications in Latin America, it should be noted that NGOs took on much of the earliest technical and educational work in the late 1980s and early 1990s to bring Latin America online. Social change activists, often members of local groups dealing with human rights, environment, peace, labor or other issues, recognized the potential of new technologies which would enable them to connect with people anywhere in the world who were working on similar issues (Lane, 1990; Keck and Sikkink, 1998).

In the pre-Internet era, beginning as early as 1985-86, the Association for Progressive Communications (APC) provided access to electronic mail for many groups involved in progressive social movements in Latin American countries—the earliest NGO networks in the region were in Nicaragua and Brazil. (Frederick, 1993; Association for Progressive Communications, 2004, Pasch 1997). It can be argued that the conjunction of Internet communication and the growth of civil society in Latin America created a synthesis such that: “Throughout Latin America and the Third World ... such groups (grassroots NGOs) have risen to prominence in the last ten to fifteen years—thanks in no small measure...to their ability to creatively use new information and communication technologies—exerting

their influence all the way from the struggle to redefine (and democratize) daily life to the realm of international relations.” (Norsworthy, 1997, p. 268)

Optimism about the social benefits of Internet connectivity in Latin America prevailed throughout the 1990s, however, the more recent boom fueled by online entertainment and commercial applications and the growth of private Internet service providers that followed took away much of the vanguard status that progressive organizations had acquired (Gomez, 1998). The commercial boom enabled many more people in Latin America to obtain access to the Internet, but as Gomez points out (2000), the Latin American Internet is a “hall of mirrors” reflecting, and in some ways exacerbating, huge inequalities already present in these societies. The *1999 Human Development Report* of the United Nations Development Program (UNDP, 1999) focused on the contradictions of globalization: a world in which the benefits of growth and prosperity are becoming more and more unevenly distributed. Thirty years ago, the income ratio of the richest to the poorest countries was 30-to-1; it is now 74-to-1. The report details the “double-edged sword” potential of the Internet to break down barriers and facilitate social change and/or to reinforce the inequalities of access to the Internet in rich and poor countries. “Those with income, education and—literally—connections have cheap and instantaneous access to information. The rest are left with uncertain, slow and costly access. When people in these two worlds live and compete side by side, the advantage of being connected will overpower the marginal and impoverished, cutting off their voices and concerns from the global conversation” (UNDP, 1999, 6).

There is no lack of literature on the general problem of the “digital divide” in Latin America (Panos Institute, 1998; Hamelink, 1998; Haymond, 1998; Carty, 2000; Everett, 1998). Everett examined the position of aid agencies in funding information technology as a tool for promoting economic development and political reform, but found that: “The Internet is far from being the free and open exchange that the advertisers and other enthusiasts claim. In terms of both content and accessibility it reflects the same inequalities of race, class, gender and the global order which exist in the ‘real world’” (Everett, 1998, 392). By 2003, most Latin American governments had articulated policies aimed at promoting Internet access and connectivity and thus to work toward the alleviation of inequalities (Summits of the Americas, 2004). A recent study (Hawkins and Hawkins, 2003) looked at the connections between government policies and Internet access in Latin America. Their data show that the level of Internet use is strongly associated with the overall wealth of the countries and the

corresponding development of the telecommunications infrastructure (659). The only government policy shown to have a significant impact on the level of internet access was the implementation of changes in telecommunications tariff structures (660). The Internet, like so many technologies before it, is not being introduced onto a *tabula rasa*; rather, it is inserted into an existing set of highly unequal social and economic relations. In the case of Latin America, it is not even a static situation of inequality—the period of the 1990s, when the Internet was introduced in the region, was one of growing inequalities in distribution of wealth and resources. However, there is the potential, thanks to private investment, government policies and the continuing efforts of progressive communities, to create the space for activism, education, research and other socially beneficial activities. Critical and well-informed users and producers of information may, in the long run, be much more important than hardware, infrastructure and commercial investment.

I began writing about the development of the Internet in Latin America in 1994 and have posted various chronologies and resource lists online (Molloy, 1999). Until very recently, the Internet as a reference source for Latin American studies was a way to access gigabytes of information on the latest events (daily newspapers, current issues of popular magazines, travel and tourism information, political and human rights alerts, basic government information) but provided only limited access to deep news archives or scholarly resources. This broad but shallow information pool is changing and growing and the most interesting and substantive advances are coming from scientific journal publishers and NGOs in the region. The current challenge for librarians and scholars is to participate in the evolution of the Internet from a communication tool into a functioning virtual library. While the Internet does not provide the kind of controlled subject access and the bibliographic or inventory control that exists in a research library, new digital projects using the Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH) are creating online access to large repositories of quality research information. Regional electronic publishing initiatives such as the Scientific Electronic Library Online (SciELO) and the Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe (RedALyC) now provide free, open access to the full contents of hundreds of academic journals published in Latin America, the Caribbean and Spain. Advanced Internet search engines such as Google make it possible to find quality information on the open web. New relationships between Google and global academic publishers, including those from Latin America (launched as Google Scholar

in late November 2004) are creating the beginnings of a real virtual library for academic research in Latin American studies.

In 2004, Tim Berners-Lee, the person credited as the inventor of the World Wide Web, received a \$1.2 million Millennium Technology Prize in Helsinki, Finland. In his acceptance speech, Berners-Lee said that if he had patented his ideas and demanded royalty fees, he would never have succeeded in creating and implementing the communication protocols and markup language that have become essential to what became the open and inter-operable World Wide Web, accessible through any computer platform anywhere in the world. His statement emphasized the Internet's "spirit of openness and sharing" as an essential catalyst to creativity and invention (Shannon 2004).

Thus, the trend toward the "harvesting" of metadata from archives of open access scholarly information sources and making these archives accessible to web searchers through deep indexing is one way that the Internet may be moving toward fulfilling the dreams of its founders and the "access is power" optimists of the 1990s: that useful and reliable information would become freely available to all—not just to those in wealthy countries or to the privileged few in poorer world regions like Latin America. Librarians and other information scientists are finding evidence to show that open access sources do have a greater impact on the research community than articles published in journals that are only accessible by paying high subscription fees (Antelman, 2004). Eugene Garfield, the citation database pioneer and founder of the Institute for Scientific Information (ISI) has speculated that open access may improve readership and citation impact (quoted in Antelman, 372-373). ISI's Journal Citation Reports (JCR) are used extensively in academia to determine the relative research impact of a select list of journals across disciplines. ISI currently monitors the presence of open access journals in their citation databases to determine if open access increases research impact.

The most recently published study, released in October 2004 and based on the 2003 Journal Citation Reports, concludes that while "more of the currently available open access journals rank in the lower half of their subject category" there are some open access titles in the top ranks (McVeigh, 2004). It is important to note that the JCR methodology focuses on a measurement of the research impact of journals, not individual articles (Antelman, 373). ISI's October study points out the complexity in evolving open access distribution models, including the fact that many publishers permit self-archiving of individual articles by authors, that these archives are

increasingly available through web searching, and thus the availability of articles outside the “package” of the published journal may also effect research impact. The ISI reports note the important role of regional journals in open access publishing, specifically the Scientific Electronic Library Online (SciELO) which includes a growing list of Latin American titles (Thomson ISI, 2004).

Annotated Guide to Reference Sources for Latin American Studies

The resources listed here provide access to scholarly literature, news and news archives, periodicals, statistics and government information focused specifically on Latin America. I have included a few general sources that may be especially relevant to Latin American Studies. Some sources mentioned are very specific and are provided as examples of the kind of unique and useful information that is available via the Internet, however this list is not intended to be comprehensive. Directory sites such as the Latin America Network Information Center (LANIC) provide the best access to the constantly changing array of sites in the region. These online resources will provide a variety of information including complete bibliographic citations and abstracts and/or full text. In some cases, the database will provide external links to the full-text of articles or documents. Access to full text depends on whether the end user is willing to pay for documents or whether the source material is provided through a paid subscription maintained by the library or other institution providing the database access. For all resources listed, I indicate whether access is OPEN or via SUBSCRIPTION.

Americas Program

<http://www.americaspolicy.org/>

OPEN

The Americas Program website provides policy briefs and analysis from the Interhemispheric Resource Center (IRC) (<http://www.irc-online.org>) on topics such as economic integration and sustainable development, U.S. policy and Latin American political, social and economic affairs, etc. The site includes data and reports on current U.S.-Mexico border issues (<http://www.americaspolicy.org/index/usmex/index.php>) and an archive of published policy papers and newsletters back to 1995, (<http://www.americaspolicy.org/clearinghouse.html>). The IRC is a not-profit research and advocacy organization located in New Mexico.

Biblioteca Virtual de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO)

<http://www.clacso.org/wwwclacso/espanol/html/biblioteca/fbiblioteca.html>
OPEN

This site from CLACSO provides free access to more than 4,000 full-text books, periodical articles, reports and conference papers by social sciences researchers in Latin America and the Caribbean.

CIAONET: Columbia International Affairs Online

<http://www.ciaonet.org>

SUBSCRIPTION

Columbia International Affairs Online (CIAO) is a comprehensive source for theory and research in international affairs. CIAO provides full text of working papers, reports and articles from many international relations research centers and think tanks and full text of books published by Columbia University Press. Latin American countries and issues are well-represented in CIAO content. For access and subscription information see: <http://www.ciaonet.org/frame/subscribefrm.html>.

CLASE/PERIODICA

<http://www.oclc.org/support/documentation/firstsearch/databases/dbdetails/details/ClasePeriodica.htm>

SUBSCRIPTION

OCLC Firstsearch provides access to these two periodical databases produced by the Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). CLASE indexes documents published in Latin American journals specializing in the social sciences and humanities; PERIODICA covers the sciences and technology. Together the databases provide more than 300,000 bibliographic citations to articles, essays, book reviews, conference proceedings and technical reports published in more than 2,600 journals from 24 different Latin American countries. This database does not provide links to full text articles. Access to database producers is available from the Dirección General de Bibliotecas at UNAM: <http://dgb.unam.mx>.

Federal Reserve Bank of Dallas

<http://www.dallasfed.org/index.html>

OPEN

The Federal Reserve Bank of Dallas is an excellent source for economic information on the border region and Latin America. It provides full text access to economic data, reports and analysis. The Center for Latin American Economics, CLAE, (<http://www.dallasfed.org/latin/index.html>) is a research institute attached to the Federal Reserve Bank of Dallas. CLAE focuses its research efforts on issues of particular concern in Latin America

and provides full text access to working papers, research reports, statistics and other documents via this website.

Handbook of Latin American Studies-HLAS

<http://lcweb2.loc.gov/hlas/>

OPEN

The Handbook of Latin American Studies is produced by the Hispanic Division of the Library of Congress and is provided free of charge to web users worldwide. HLAS provides abstracts and complete bibliographic information for published materials and online resources from and about Latin America on a wide range of topics in the humanities and social sciences that are selected and annotated by specialists in the field. HLAS has been published since 1936 and the print volumes constitute a comprehensive and growing bibliography of the scholarly literature in Latin American Studies. The online database contains more than 80,000 citations and grows at the rate of about 10,000 citations annually. HLAS includes citations to books, journal articles, theses and dissertations, online resources and materials in other formats such as CD-ROMs. For more information on the history and content of this resource, see: <http://lcweb2.loc.gov/hlas/salalm.html>

Hemeroteca Digital de Chihuahua

<http://www.inpro.com.mx/english/index2.html>

SUBSCRIPTION

The Hemeroteca Digital de Chihuahua, provided by Información Procesada (INPRO), contains full text articles from Mexican newspapers and magazines from and about the state of Chihuahua and the United States-Mexico border region. Most of the information in the database is in Spanish, although it does contain articles from some regional U.S. publications that cover the border region. In addition to local papers from Ciudad Juárez and Chihuahua, the database contains articles that pertain to Chihuahua and the northern border region from many other Mexican publications. Time coverage: 1976 to the present. This database is very specific, but it is an excellent example of a regional information provider developing unique archival content of use to serious researchers. For more information about access to this database, email: informes@inpro.com.mx.

Hispanic American Periodicals Index (HAPI)

<http://hapi.gseis.ucla.edu>

SUBSCRIPTION

HAPI provides access to the contents of more than 500 social sciences and humanities journals from and about Latin America with coverage from

1970-present. HAPI is a source for authoritative, worldwide information about Central and South America, Mexico, the Caribbean basin, the United States-Mexico border region, and Hispanics in the United States. From analyses of current political, economic, and social issues to unique coverage of Latin American arts and letters, HAPI Online contains complete bibliographic citations to articles, book reviews, documents, original literary works, and other materials. HAPI provides coverage of many regional journals that are not included in other online databases. Produced by the UCLA Latin American Center, HAPI includes more than 210,000 citations, and grows at the rate of about 8,000 records a year. Beginning in 2003, HAPI provides links to articles that are available full text through several commercial sources and through journal web pages. For more information see: <http://hapi.gseis.ucla.edu/hapi/html/free/about.shtml>.

Independent Media Center—Indymedia

<http://www.indymedia.org>

OPEN

The Independent Media Center is an excellent example of social activists taking advantage of the Internet to disseminate alternative news from many different world areas. Indymedia describes itself as “a collective of independent media organizations and hundreds of journalists offering grassroots, non-corporate coverage.” Latin American news is posted to Indymedia from Argentina, Bolivia, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Mexico, Peru, Uruguay and other cities and places in the region. It is an excellent source for current news coverage from an alternative perspective.

InfoLatina: ISI Emerging Markets

<http://www.securities.com/corp/infolatina.html>

SUBSCRIPTION

InfoLatina provides current and archival access to the full text of a large array of Mexican publications, including newspapers, magazines, government documents, legislation and jurisprudence. For some publications, the archive goes back to the early 1980s. The commercial service, Internet Securities, acquired the InfoLatina database in 2000 and merged the content with other global and Latin American news and business sources provided through the website. Trial subscriptions are available. For more information on subscriptions and access, see: <http://www.securities.com/corp/infolatina.html?ms=0§ion=contact>.

INFO-LATINOAMERICA: Latin American Information System

<http://www.nisc.com>

SUBSCRIPTION

Produced by the National Information Services Corporation (NISC), INFO-LATINOAMERICA covers regional business, economics, politics and social issues. This database began as Info-South from the University of Miami's North-South Center and coverage goes back to 1988 and the content is updated weekly. Includes abstracts of Latin American newspaper and some journal articles; most content from 1996-forward is full text or includes links to full text on the web. Coverage tends toward English-language news and business sources from more than 1,500 international newspapers, journals, news magazines, newsletters, media broadcasts, conference proceedings and other print publications. English translations of foreign media broadcasts are provided by the World News Connection (see below). See <http://www.nisc.com/factsheets/qila.htm> for more information.

INFORME--Revistas en Español

<http://www.galegroup.com/servlet/ItemDetailServlet?region=9&imprint=000&titleCode=INFO1&type=4&id=172023>

SUBSCRIPTION

INFORME is provided by the Thomson/Gale Group. The database provides full text access to more than 140 Spanish and bilingual academic and popular periodicals. Archival coverage is not consistent, but full text for some titles is included back to the mid-1990s. Subject coverage includes news, politics, arts and letters, social sciences, as well as popular entertainment, sports and fashion magazines. The INFORME title list is available: <http://www.galegroup.com/tlist/sb5022.html> and a fact sheet: <http://www.gale.com/pdf/facts/inform.pdf>.

J-STOR

<http://www.jstor.org/>

SUBSCRIPTION

J-STOR is a membership organization providing a full text archive of the complete runs of several hundred major academic journals in the sciences, social sciences and humanities. Some journal archives cover more than 100 years of research. Latin American Studies titles in the current J-STOR collections include: Hispanic American Historical Review, Journal of Interamerican Studies and World Affairs, Journal of Latin American Studies, Latin American Perspectives, and Latin American Research Review. Latin American Network Information Center (LANIC)

<http://www.lanic.utexas.edu>

OPEN

LANIC is headquartered at the University of Texas at Austin and is the premier Internet directory for Latin American information. LANIC provides

links to thousands of information resources from and about Latin America. Many LANIC projects continue to provide full text access to archival materials of use to researchers. The following are examples of LANIC resources and projects.

Electronic Text Collections

<http://www1.lanic.utexas.edu/project/etext/>

Full texts of Presidential messages from Mexico and Argentina dating back to the mid 19th Century; translations into English of more than 37 years of Castro's public speeches, interviews and press conferences; archives of several Latin American journals and conference proceedings, etc.

Latin American Open Archives Portal (LAOAP)

<http://www1.lanic.utexas.edu/project/laoap/>

LAOAP (under development) uses the Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH) to develop a database to provide access to social sciences "grey literature" (working documents, pre-prints, research reports, statistical documents) produced by Latin American research institutes, NGOs, and some government agencies. It is anticipated that the repositories indexed by the LAOAP will be integrated into other open access archives to facilitate access via open web search engines.

Association of Research Libraries Latin American Research Resources Project (ARL-LARRP)

<http://www1.lanic.utexas.edu/project/arl/>

In addition to the LAOAP and the Presidential Messages databases, LANIC and ARL have collaborated to create a database of the Tables of Contents (LAPTOC) of more than 800 humanities and social sciences journals published in Latin America. The journals covered in LAPTOC are specifically chosen because they are not likely to be included in other databases (such as HAPI). Indexing is provided by Latin American specialists at participating ARL libraries; members facilitate interlibrary loan of articles to other participating libraries.

A selection of other LANIC pages:

LANIC Newsroom: <http://www1.lanic.utexas.edu/info/newsroom/>

Media and Communication: <http://www1.lanic.utexas.edu/subject/media/>

Journalism: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/journalism/>

Magazines: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/epub/>

Newspapers: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/news/>

Academic journals: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/journals/>

Photography: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/photography/>

Government: <http://www1.lanic.utexas.edu/subject/government/>

Human Rights: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/hrights/>

U.S.-Mexico Border: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/mexico/usmex/>

Maps: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/map/>

Statistics: <http://www1.lanic.utexas.edu/la/region/statistics/>

Libraries & Reference: <http://www1.lanic.utexas.edu/subject/libraries/>

Latin America Data Base (LADB)

<http://ladb.unm.edu/>

SUBSCRIPTION

The LADB has been published by the Latin American and Iberian Institute at the University of New Mexico since 1986 and at that time it was one of the first online databases for Latin American research, disseminating weekly bulletins of news and economic and political analysis via email and providing access to an online archive via a telnet connection. LADB currently produces three weekly electronic news bulletins about Mexico (SourceMex), Central America and the Caribbean including Cuba (NotiCen) and South America (NotiSur). These are available on the web or by e-mail with a subscription. LADB's searchable archive of over 24,000 articles since 1986 is updated weekly. This is a unique, content-rich archive and current awareness source for economic and political information on Latin America. See <http://ladb.unm.edu/info/prices/> for prices and trial account information. Email: info@ladb.unm.edu.

LatinFocus

<http://www.latin-focus.com/>

OPEN

LatinFocus, "the leading source for Latin American economies," contains data from government sources, economic forecasts, market analysis covering economic performance, political risk assessments and financial market developments. Includes economic indicators (GDP, unemployment, CPI, stock market, exports, imports, etc.) from 1995 onward for Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Mexico, Venezuela, and Latin America as a whole. Also recent news articles and commentaries, fact sheets, charts, economic briefings, and related links are provided for individual countries. LatinFocus sells publications and some specialized services via subscriptions, but the free resources on the website are an excellent research tool.

Lexis-Nexis Academic Universe

<http://www.lexis-nexis.com/universe>

SUBSCRIPTION

This general database for news and legal research is available through many U.S. academic libraries. It includes full text access to thousands of news

sources, including several dozen Spanish-language titles. The best segments for Latin American news are "North/South American News" and "Spanish Language News." You can restrict your search to these sets of publications.

National Security Archive

<http://www2.gwu.edu/~nsarchiv/>

OPEN

The National Security Archive is an independent non-governmental research institute and library located at George Washington University in Washington, D.C. The Archive collects and publishes declassified documents acquired through the Freedom of Information Act (FOIA). Complete collections are available for purchase in published and microfiche formats and online via subscription, but the website provides selections of full text primary research collections online in a section entitled: Electronic Briefing Books, <http://www2.gwu.edu/~nsarchiv/NSAEBB/index.html>. Latin American topics available online include: Argentina's Dirty War, CIA in Latin America, Contras, Cocaine and Covert Operations, the Tlatelolco Massacre, Human Rights and the Dirty War in Mexico, Kennedy and Castro, Chile Intervention, Oliver North File, War in Colombia, U.S. Policy in Guatemala, and many other topics.

OAIster

<http://www.oaister.org>

OPEN

OAIster is an open access archive project of the University of Michigan Digital Library and provides a searchable database of more than 3.5 million articles, documents, graphics, photographs, sound recordings, videos and other digital objects made freely available on the Internet by more than 360 institutions and organizations. OAIster encompasses as broad a collection of resources as possible in many formats and with no subject parameters. It is accessible to the entire Internet community. While OAIster does not focus specifically on Latin America, sample keyword searches reveal significant Latin American content.

Political Database of the Americas

<http://www.georgetown.edu/pdba/>

OPEN

The Political Database of the Americas is produced at Georgetown University and provides political documents and data for all countries in the hemisphere, including texts of constitutions and laws, electoral systems and historical election data, political party platforms and histories, judicial information, and more.

Red de Revistas Cientificas de America Latina y El Caribe (RedALyC)

<http://www.redalyc.com/>

OPEN

The Red de Revistas Cientificas de America Latina y El Caribe, España y Portugal provides full text access to more than 130 journals in social sciences and humanities published in many Latin American countries, Spain and Portugal. RedALyC is conceived as an open access portal for academic information produced in the region. Using the slogan, “La ciencia que so se ve, no existe/ Science that is not seen does not exist,” RedALyC has taken a giant step forward in providing access to academic research produced in Latin America. It is anticipated that the visibility of the full text of these journals will increase the citation rates and global research impact of Latin American scholarship.

Sistema de Información sobre Comercio Exterior/Foreign Trade Information system (SICE)

<http://www.sice.oas.org/>

OPEN

SICE is the Foreign Trade Information System of the Organization of American States. The web page contains full text of official documents and other information relating to trade agreements and treaties, intellectual property rights organizations, investment treaties, a glossary, and related links to other web sites, arranged by topic and by country concerning trade in the Western hemisphere. Most of the documents available via SICE are provided in English and Spanish and portions of the site are available in English, Spanish, French, and Portuguese.

SciELO

<http://www.scielo.org/>

OPEN

The Scientific Electronic Library Online, SciELO, is a vanguard open access digital of full text articles from science and social science journals from Latin America and Spain. The original SciELO project was developed by a consortium of Brazilian research institutes, and has developed as a model for cooperative electronic publishing of scientific journals on the Internet. SciELO was designed to meet the scientific communication needs of developing countries, particularly Latin America and the Caribbean. Current projects exist in Brazil, Chile, Cuba, Spain, Mexico, Colombia, Peru, Costa Rica and Venezuela. SciELO content is especially strong in the fields of public health, agriculture, biomedicine and health sciences. SciELO titles

feature prominently in the ISI research impact studies of open access journals and are accessible via Google Scholar (<http://scholar.google.com>).

SCIRUS

<http://www.scirus.com>

OPEN

SCIRUS is a comprehensive science-specific Internet search engine that provides access to scientific, scholarly, technical and medical data on the web. Like Google Scholar, SCIRUS provides links to open access scientific information as well as links to articles that may be available via purchase or subscription. I have included it in this list because keyword searches yielded many relevant articles and sites with Latin American content, including links to open access archives such as SciELO.

World News Connection

<http://wnc.fedworld.gov>

SUBSCRIPTION

World News Connection (WNC) provides access to a wide array of news articles, conference proceedings, television and radio broadcasts, periodical articles and other publications. Translations of foreign language broadcast and print sources are provided by the National Technical Information Service (NTIS) and produced by analysts at the Foreign Broadcast Information Service (FBIS), a sub-agency of the CIA. WNC provides English translations of news broadcasts worldwide, with extensive coverage from more than 25 Latin American and Caribbean countries. News stories and translations will be available online within 24-72 hours of broadcast. Online archival coverage goes back to????? [I will provide this date as soon as I can contact the WNC]

Bibliography

- Antelman, Kristin. 2004. Do open-access articles have a greater research impact? *College and Research Libraries* 65, 5: 372-382.
- Association for Progressive Communications. 2004. The Association for Progressive Communications: Internet and ICTs for Social Justice and Development. <http://www.apc.org/english/index.shtml>
- Carty, Winthrop. 2000. Public education's information gap. *NACLA Report on the Americas* 33, 4 (January/February): 36-38.
- Cleaver, Harry M., Jr. 1998. The Zapatista effect: The Internet and the rise of an alternative political fabric. *Journal of International Affairs* 51 (Spring): 621-640.

- Everett, Margaret. 1998. Latin America On-Line: The Internet, development, and democratization. *Human Organization* 57, 4 (Winter): 385-393.
- Frederick, Howard. 1993. Computer networks and the emergence of global civil society. In *Global Networks: Computers and International Communication*, ed. Linda M. Harasim, 283-295. Cambridge, MA: MIT Press.
- Gomez, Ricardo. 1998. The nostalgia of virtual community: A study of computer-mediated communications use in Colombian non-governmental organizations. *Information Technology and People* 11, 3: 217-234.
- Gomez, Ricardo. 2000. The hall of mirrors: The Internet in Latin America." *Current History* 99, 634 (February): 72-77.
- Hamelink, Cees. 1998. The People's Communication Charter. *Development in Practice* 8, 1 (February): 68-74.
- Hawkins, Eliza Tanner and Kirk A. Hawkins. 2003. Bridging Latin America's digital divide: Government policies and Internet access. *Journalism and Mass Communication Quarterly* 80 (3): 646-665.
- Haymond, Ruel. 1998. Internet accessibility in Latin America. *Educational Technology Research and Development* 46 (3): 116-117.
- Keck, Margaret and Kathryn Sikkink. 1998. *Activists beyond borders: Advocacy networks in international politics*. Ithaca: Cornell University Press.
- Lane, Graham. 1990. *Communications for progress: A guide to international e-mail*. Nijmegen, Netherlands: Antenna/Interdoc; London: Catholic Institute for International Relations (CIIR); Brussels, Belgium: Environment & Development Resource Centre (EDRC).
- McVeigh, Marie. 2004. *Open access journals in the ISI citation databases: Analysis of impact factors and citation patterns*. Thomson Scientific, October 2004.
<http://www.thomsonisi.com/media/presentrep/essayspdf/openaccesscitations2.pdf>
- Molloy, Molly. 1998. Internetworking as a tool for advocacy and research: The case of Chiapas News, 1994-1996. In *SALALM in the Age of Multimedia: Technological Challenge and Social Change: Seminar on the Acquisition of Latin American Library Materials (SALALM)*, ed. Peter A. Stern, 12-23. Austin: SALALM Secretariat. A version of this paper is available online:
<http://lib.nmsu.edu/staff/mmolloy/chiapasnews.htm>
- Molloy, Molly. 1999. LA GUIA: Internet resources for Latin America.
<http://lib.nmsu.edu/subject/bord/laguia/>.

- Molloy, Molly. 2000. Background on the development of the Internet in Latin America. <http://lib.nmsu.edu/subject/bord/laguia/netdev.html>.
- Norsworthy, Kent. 1997. Computer communications, civil society, and UT-LANIC. In *Societies under Constraint: Economic and Social Pressures in Latin America: Seminar on the Acquisition of Latin American Library Materials XL*, ed. Robert A. McNeil, 266-287. Austin: SALALM Secretariat.
- Pasch, Grete and Carmen Valdés R. 1997. The dawn of the Internet era in Guatemala. International Federation of Information Processing. <http://www.nortropic.com/la/ifip.htm>.
- Shannon, Victoria. 2004. Pioneer who kept the Web free honored with a technology prize. *New York Times*, June 14, 2004. (Accessed December 1, 2004 via Lexis Nexis Academic Universe).
- Summits of the Americas Information Network. 2004. *Connectivity in the Americas*. <http://www.summit-americas.org/Quebec-Connectivity/connectivity-eng.htm>
- Thomson ISI. 2004. *The impact of open access journals: A citation study from Thomson ISI*. (April 2004). <http://www.isinet.com/media/presentrep/acropdf/impact-oa-journals.pdf>.
- United Nations Development Program. 1999. *1999 Human Development Report: Globalization with a Human Face*. New York: Oxford University Press. Online at: <http://hdr.undp.org/reports/global/1999/en/>
- World Bank. 1998. *World Development Report 1998/99: Knowledge for Development*. Washington, D.C.: World Bank. Also available online: <http://www.worldbank.org/wdr/wdr98/>

Industria de la Información en México:
Estado Actual y Prospectiva
Federico Turnbull Muñoz
Instituto Mexicano de

Administración del Conocimiento, A.C.

Introducción

La industria de la información se define, a nivel internacional, como la industria que engloba las empresas que manejan contenidos y su administración, así como aquéllas que la transportan, distribuyen y le dan valor agregado.

En nuestro país, aunque existe tal industria, no está organizada como tal, por lo que no existe un organismo o institución que coordine sus actividades. No es así el caso en otros países, como en los Estados Unidos de Norteamérica con su SIIA (Software and Information Industry Association), Australia con su AIIA (Australia Information Industry Association), Francia con su GFII (Groupement Francais de l'Industrie de l'Information) y España con su ASEDIE (Asociación Multisectorial de la Información).

En algunos países incluso la industria está regida por un organismo gubernamental que coordina sus actividades y fomenta su desarrollo, como es el caso de China con su MII (Ministry of Information Industry) y Taiwan con su III (Institute for Information Industry).

Cabe destacar que algunas de las asociaciones y organismos mencionados anteriormente no se enfocan sólo a contenidos, su administración, transporte y distribución, sino también incluyen la industria del software, las tecnologías de información y comunicación, medios, comercio electrónico y administración del conocimiento.

Evolución

En México, la 'industria de la información' tiene ya más de dos décadas y las primeras instituciones que incursionaron en el ramo fueron de tipo académico y de apoyo a la industria en general y surgieron a principio de los años 1970: el CICH (Centro de Información Científica y Humanística) de la UNAM, con el fin primordial de dar apoyo a los servicios de información y obtención de documentos a la UNAM y al Sector Académico de nuestro país, principalmente; INFOTEC, con servicios similares, más el de diagnóstico y asesoría para la industria y SECOBI (Servicio de Consulta a Bancos de Información) para dar acceso a bases de datos internacionales, servicios de información y obtención de documentos, y fomentar la puesta en línea de bases de datos nacionales. De las tres instituciones sólo sobreviven el CICH como Subdirección de Servicios de Información de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM y el INFOTEC, pero con un

enfoque distinto hacia herramientas de aprendizaje, colaboración y telecomunicación.

Entre las primeras empresas de la industria de la información nacional que surgieron aproximadamente hace 20 años o más, y que todavía se encuentran en plena actividad, sobreviven el Grupo Sistemas Lógicos, Grupo Difusión Científica, NyE Omicron e Infytec (denominada ahora Incytec) las cuales describiremos más adelante.

Problemática

Hemos comentado que la industria de la información no tiene una asociación en México pero ha sido suplida en parte con otras asociaciones como la AMBAC (Asociación Mexicana de Bibliotecarios), orientada a actividades bibliotecarias; la AMITI (Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información) orientada a tecnologías de información y cómputo; AMEXTEL (Asociación Mexicana de Telemática) orientada a telecomunicaciones y cómputo pero ya no activa; en similar situación se encuentra la AMMICI (Asociación Mexicana de Multimedia, Inforrutas y Contenidos de Información); la AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet) orientada a empresas y negocios por Internet; la ISOC (Internet Society – Capítulo México), orientada a actividades de Internet en México, por citar algunas.

Los usuarios de la industria de la información han tenido algunas experiencias como hace 20 años en SECOBI (Servicio de Consulta a Bancos de Información) con una asociación informal de usuarios y, más recientemente, en Monterrey, con la AMEREI (Asociación Mexicana de Especialistas en Recuperación Electrónica de Información) la cual ha caído en inactividad, por lo que actualmente no existe una organización nacional de esta índole. Por otra parte, han surgido asociaciones nacionales interesadas en la administración de información y documentos, como es el caso de la ANAID (Asociación Nacional de Administradores de la Información Documental) y la ASAR (Asociación de Administradores de Recursos Informativos).

Las asociaciones mencionadas anteriormente interactúan poco entre sí por lo que no hay políticas ni actividades definidas en esta industria. Por otra parte, aunque se produce bastante contenido en México en medios impresos y electrónicos, su comercialización no está coordinada. Ha habido varios intentos de llevar un inventario de los mismos, como el Comité de Bancos Nacionales de Información, organizado por el SECOBI en los años 1980, pero nada que haya trascendido hasta la fecha. Esto es básico para poder

impulsar esta parte de la industria y competir a nivel nacional e internacional.

Además, ante la explosión de Internet y el Web, han surgido una gran cantidad de empresas con contenidos de calidad muy variable y sin ningún control. La capacitación en los contenidos, servicios y productos de información es poca y sólo algunas empresas la ofrecen de forma coordinada. Muchas veces se parte de la premisa de que los contenidos son fáciles de entender y utilizar pero, ante la falta de cultura en información en nuestro país, su impacto es muy limitado.

A diferencia de países como los Estados Unidos de Norteamérica y algunos europeos, existen pocos consultores de información o 'information brokers' y los que hay surgieron de empresas de consultoría o centros de información y que, gracias a su experiencia, decidieron incursionar en el mercado. Tal es el caso de AEID (Asesores Especializados en Información y Documentación) e Infoestratégica. Además, existen algunos consultores de información independientes que trabajan como personas físicas con actividad empresarial.

Por último, ha habido pocas empresas mexicanas que han decidido organizar y comercializar contenidos nacionales como es el caso de Infolatina, la cual fue adquirida hace algunos años por la empresa internacional ISI Emerging Markets.

Principales Protagonistas

Existe ya un buen número de empresas mexicanas en la industria de la información, las cuales se podrían agrupar de la siguiente forma:

- Oficinas directas de empresas internacionales y que velan por todos los aspectos relacionados con sus actividades; tal es el caso de las empresas EBSCO, Swets, Thomson Scientific, Thomson Financial y OCLC.
- Empresas mexicanas que representan a una o más empresas internacionales pero que también pueden proveer productos y servicios de información propios y adecuados al mercado nacional; por ejemplo Hipertext e NyE Omicron que representan a OVID, el Grupo Difusión Científica que representa The Gale Group; Infoestratégica a DIALOG, British Library (La Biblioteca Británica), HW Wilson; Asesores Químicos.
- Especializados a STN; Grupo Sistemas Lógicos a ExLibris; Incytec a Questel-Orbit y Teldan; e-Technologies Solutions a ProQuest, por citar a las más importantes.
- Empresas e instituciones nacionales que proveen productos o servicios de información desarrollados por ellos mismos: Universidad de Colima con el CENEDIC (Centro Nacional Editor de Discos Compactos); Grupo Sistemas

Lógicos con LogiCat y productos relacionados; Grupo Link con KnowledgeLink; IN4MEX, con acceso a publicaciones periódicas nacionales, en formato electrónico; y la UNAM con sus bases de datos CLASE, PERIODICA, LIBRUNAM, entre otras

La mayor parte de las empresas mexicanas que representan a otras internacionales en la industria de la información, se dedican principalmente a los siguientes rubros:

- Sistemas integrales de información constituidos por bases de datos o soluciones para bibliotecas y/o centros de información.
- Bases de datos específicas o conjuntos de ellas.
- Venta y/o suscripción de publicaciones impresas y/o electrónicas; estas últimas principalmente en forma de libros o revistas.
- Software para bases de datos, sistemas de información o sistemas integrales para bibliotecas.
- Soluciones integrales para bibliotecas en el área de automatización, catalogación, desarrollo y administración de colecciones, circulación, entre otros.
- Obtención de documentos, principalmente por la vía electrónica.
- Editoriales especializadas.

Las empresas representadas provienen en mayor parte de los Estados Unidos de Norteamérica pero también de algunos países europeos como España, Francia, Holanda, de otras partes del mundo como Israel, e incluso de otros países latinoamericanos tales como Colombia y Argentina. Canadá es un país con gran potencial pero ha sido explotado en una escala mínima.

No todas las representaciones han sido exitosas: tal es el caso de Lexis-Nexis que ha pasado por varias instancias, actualmente representada por la empresa Dofiscal, sólo en el área fiscal y de impuestos, y lo mismo sucede con Factiva, que incluso llegó a tener una representación directa. La causa puede ser que no han respondido adecuadamente a las necesidades del mercado local.

Por último, cabe mencionar la incursión reciente de la empresa T-INTEGRA cuya misión primordial es dar soluciones integrales en contenidos, administración de recursos de información, soluciones informáticas para bibliotecas y centros de información, y capacitación, mediante alianzas estratégicas con otras empresas del ramo.

Actividades con las Bibliotecas y Centros de Información

Prácticamente todas las empresas de información en México dan, en mayor o menor grado, asesoría y capacitación en sus productos y servicios y, en algunos casos, adecuados a las actividades específicas de sus clientes.

Empresas como Bibliomodel o el Grupo Difusión Científica, surten servicios básicos para bibliotecas como mobiliario, equipo, suministros, etc. y algunas otras empresas cubren esa necesidad en menor grado.

Muchas empresas se dedican al manejo de suscripciones a publicaciones electrónicas como EBSCO, Swets, OCLC, Grupo Difusión Científica, NyE Omicron y T-INTEGRA; a la venta y suscripción de libros y/o revistas impresos como el Grupo Difusión Científica, Nye Omicron, Somohano, entre otros.

El sector de libros electrónicos está creciendo rápidamente y servicios como NetLibrary, ebrary (o e-libro) y Librisite.com están impulsando la inclusión de libros en español.

Empresas reconocidas como OCLC han propiciado la catalogación de colecciones locales y su inclusión en bases de datos globales como WorldCat y Bibmex para contenidos en bibliotecas mexicanas. Otras se han dedicado a proporcionar las herramientas de catalogación o prestado el servicio directamente.

Empresas como el Grupo Difusión Científica han creado bibliotecas virtuales con base en la amplia gama de productos que ofrecen, con el fin de integrar las colecciones digitales de sus clientes y fomentar su explotación más eficiente. Recientemente, el Instituto Mexicano de la Administración del Conocimiento (IMAC) ha lanzado un programa de capacitación sobre la explotación eficiente de la diversidad de recursos electrónicos de información, con los que cuentan un buen número de universidades.

OCLC ha impulsado la inclusión de bases de datos nacionales como CLASE y PERIODICA en su sistema FirstSearch, con el fin de exponerlas al resto del mundo. Gracias al Web, muchas bases de datos mexicanas están disponibles en línea, pero es difícil localizarlas porque no existe un directorio completo de las mismas. Por otra parte, empresas como Infoestratégica han desarrollado bases de datos para terceros y, desde hace años, la Universidad de Colima ha hecho lo mismo en el formato de CDROM.

Existen empresas que han desarrollado sistemas específicos para la automatización de bibliotecas, como el Grupo Sistemas Lógicos, Baratz, Library Outsourcing o Janium, aparte de los que representan, y otras que ofrecen soluciones para redes, como sucede con el Grupo Link o T-INTEGRA.

A nivel software para aplicaciones específicas, el Grupo Link cuenta con un metabuscador y una plataforma para educación virtual; Asesores Especializados en Información y Documentación (AEID) creó bases de datos bibliográficas para investigadores o pequeñas bibliotecas; e-Technologies Solutions con un administrador de colecciones; el Grupo Sistemas Lógicos y la Universidad de Colima para automatizar bibliotecas de diversos tipos. Esta última representa el software gratuito CDS/ISIS para desarrollar bases de datos bibliográficos y textuales el cual se utiliza ampliamente en toda América Latina.

Recientemente surgieron empresas que desarrollan productos para administrar más eficientemente los recursos electrónicos, digitalización y administración de documentos, así como herramientas para el desarrollo de colecciones como es el caso de Grupo Sistemas Lógicos, Infoestratégica e YBP.

En materia de servicios, OCLC ha impulsado la consulta virtual en varias universidades del país con su servicio QuestionPoint; empresas como Infoestratégica con su servicio ADOC o la empresa AEID prestan servicios de información y obtención de documentos; Infoestratégica, en particular, fomenta el intercambio electrónico de documentos con la comercialización del sistema ARIEL.

Por último, para impulsar la actividad bibliotecaria hay instituciones como el IMAC que organiza cursos y diplomados sobre temas bibliotecarios, información o archivos, o instituciones como el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) y la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM; el CUIB y empresas como Infoconsultores, el Grupo Link o Library Outsourcing producen y/o comercializan libros y revistas de la especialidad

Perspectiva

Aunque no hay visos de que se constituya una Asociación Mexicana de la Industria de la Información, muchas cosas están ocurriendo y el panorama es alentador:

Cada vez hay más contenido electrónico en español, principalmente por parte de las instituciones educativas, culturales y gubernamentales, pero todavía no hay mucho interés en su comercialización.

- Los contenidos en español están penetrando más el mercado latino e hispanoamericano (incluyendo los Estados Unidos de Norteamérica) y hay ya algunos esfuerzos latinoamericanos en materia de digitalización como la Biblioteca Virtual El Dorado, auspiciada por la UNESCO y la contribución a la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

- Las instituciones cuentan con más recursos informativos en formato electrónico, pero falta todavía más impulso de los sistemas integradores para hacerlos más asequibles a los usuarios y poderlos aprovechar mejor; afortunadamente, empresas como el Grupo Sistemas Lógicos y el Grupo Link están trabajando en esto.

- En México todavía nos encontramos en la fase de digitalización y esto es bueno porque va a crecer considerablemente el acervo electrónico, el cual después estará disponible para los usuarios en diversas formas. Principalmente se está trabajando en publicaciones periódicas, libros y tesis, como es el caso de la UNAM, Red AlyC y la Universidad de Colima. Un fenómeno interesante es la incursión de audiolibros por parte de Infoestratégica, los cuales han tenido una gran aceptación.

- A diferencia de otros países, los consorcios y redes bibliotecas en México no se encuentran tan desarrollados en programas colaborativos para lograr mejores apoyos y descuentos por parte de los proveedores, para la adquisición y explotación de recursos electrónicos y la elaboración de catálogos colectivos. El CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios) y la red AMIGOS son los que están participando más activamente en esto.

- Por otra parte, los grupos de usuarios como ARIEL y QuestionPoint de OCLC están impulsando el intercambio de documentos y la consulta virtual en sus comunidades.

- Relacionado con la integración y búsqueda múltiple de recursos electrónicos, empresas como el Grupo Difusión Científica y el Grupo Sistemas Lógicos están desarrollando sistemas para la administración eficiente de recursos electrónicos de las instituciones.

- Muchos proveedores están integrando mejor sus ofertas de productos, mediante la creación de bibliotecas virtuales cada vez más adecuadas a las necesidades de los usuarios. Se está pasando de sólo ofrecer productos de información, a soluciones de información.

Por último, se están integrando los recursos de información en los programas educacionales con lo que se cierra el ciclo información – educación – investigación, que es el principal objetivo de la información.

Se acerca una gran oportunidad para México en materia de la industria de la información y es el momento de competir a nivel global en esta área pues nuestra riqueza informativa es muy fuerte e importante para insertarnos cada vez más en el mercado global, en igualdad de circunstancias con otros países.

Bibliografía

- Armendáriz Sánchez, Saúl. La información como industria. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, Vol. 6, Núm. 1-2 (ene./jun.), p. 11-24, 1992.
- Cartier, Michel. *La industria de la información, las tecnologías de la información y la sociedad de la información*. Caracas: UNESCO, CRESALC, 1993, p. 67-102.
- Ponjuán Dante, Gloria. Industria y mercado de información: presencia del Tercer Mundo: Apuntes para una discusión. *Ciencias de la información*, Vol. 25, no. 2 (jun. 1994), p. 76-81.
- ¿Qué nos espera hacia adelante en 1998? Líderes de la Industria de la Información ofrecen sus visiones. *Información: producción, comunicación y servicios*, Vol. 8, Núm. 33 (primavera), p. 10-13, 1998.
- Una visión del 2002: Predicciones de los expertos de la industria de la información. *Información: producción, comunicación y servicios*, Vol. 12, núm. 49 (primavera), p. 7-12, 2002.

For the Animals: Organizing and Developing the
Collection of a Special Library at the

Fundación de Protección Animal in Loja, Ecuador
Bobbi A. Weaver
California Western School of Law

Abstract

For three weeks during this past July, I embarked on my first volunteer vacation to assist with the development of a library for the Fundación de Protección Animal (FPA) (<http://www.fpa-ecuador.org>) in Loja, Ecuador. The FPA provides some veterinary care to domestic animals in the community (predominately sterilization programs), and provides education to the community on the care of animals and environmental protection. The library's collection is mostly comprised of donated materials in English and Spanish, and is geared toward furthering the educational objectives of FPA. During my visit to Loja, I physically organized the collection, devised an online catalog of the collection, and helped develop the collection of Spanish-language materials for adults. I also had an opportunity to present a lecture on animals and the law to the students and law faculty at the Universidad Técnica Particular de Loja (<http://www.utpl.edu.ec/>). In this paper, I will describe my experience and activities at the FPA library. I also will share some research I did afterwards on the factors that affect the costs of Spanish-language books, and on finding volunteer opportunities in librarianship.

Introduction

During 2003, I took some community college classes in Spanish to try to refresh my knowledge and hopefully improve my skills. I did remember some things, but wanted to put myself in an environment where I would be forced to speak the language. I saw a program on television on the subject of volunteer vacations, and decided to see if I might be able to find an opportunity in a Spanish-speaking country.

I did some internet searching, and discovered the web site, *Idealist.org* (www.idealists.org). I found various opportunities in Latin American countries, and one in Spain. However, the request for library help at the Fundación de Protección Animal (FPA) in Loja, Ecuador caught my attention. I have had a personal interest in animal advocacy and environmental protection, and this organization specifically requested help

in developing its small library. Since Ecuador is a predominantly Spanish-speaking country, I thought volunteering there would be the most beneficial.

I contacted the director of FPA, Dr. Elizabeth Daut, a veterinarian from the United States. She agreed to my proposal to volunteer to assist with the library, and later sent some records of books in the collection that were compiled on a Microsoft Excel program. From the information in these records, I could see that there were a lot more books in English than could probably be used by the FPA's clients. I then asked for a "wishlist" from Dr. Daut in an attempt to solicit some book donations from some of my other librarian colleagues. I did purchase several books on my own, but was able to research various discounted booksellers on the web and browse the Spanish-language sections of used bookstores in the San Diego area. Because of San Diego's proximity to Mexico, the Spanish-language sections of used bookstores were usually relatively large. As I later discovered after browsing the bookstores in Loja, it was generally cheaper for me to purchase scholarly Spanish-language books in the United States than to purchase them in Ecuador. While those books published within Ecuador were very reasonably-priced, scholarly books that were predominantly published in Spain were quite expensive. I will discuss some articles on the factors that might account for this situation later in this paper.

Volunteer Vacations

Before I delve into the substance of this paper, I wanted to share some resources for finding volunteer vacations, especially those opportunities that would utilize the skills of professional librarians. As I mentioned earlier, I located the FPA opportunity on *Idealist.org: Action without Borders*.¹ From the right-hand frame, click on the link titled "Volunteer Opportunities." Doing so will elicit a query form. You can search by specific country or do a search of all counties. If you are interested in a librarian opportunity, pull down the selection "Library or Resource Center" in the "Area of Focus" field.

Another good online resource is *LibraryHQ.com: Volunteering Opportunities for Librarians*.² This web site provides links to other web sites offering volunteering opportunities suitable to librarians.

A good print resource is Bill McMillon's *Volunteer Vacations: Short Term Adventures That Will Benefit you and Others*.³ This book is a directory of organizations offering various volunteer opportunities with information about scope of each organization, location of volunteer work, and estimated costs of participating in the program. There are indexes by project costs,

location of work site, and project type. In the project type index, there was not a category for libraries; however, after scanning each of the entries, I found the following organizations that appear to have library-related volunteer opportunities (i.e., research, library staffing, information management, etc.): American Rivers (<http://www.amrivers.org/>); Food First (<http://www.foodfirst.org/>); Gibbon Conservation Center (<http://www.gibboncenter.org/>); Jewish National Fund (<http://www.jnf.org/>); Koinonia Partners (<http://www.koinoniapartners.org/>); Pacific Whale Foundation (<http://www.pacificwhale.org/>); and United States Government (<http://www.volunteer.gov/gov/>).⁴

To read about a different experience of a volunteer librarian in a foreign country, read John Maguire's article about his volunteer experience at the library of Birzeit University in Palestine. Maguire, an Australian librarian, volunteered in the Technical Services Department of the library while he was attending classes for a term in the Palestinian and Arabic Studies program. During his volunteer work, he was primarily responsible for cataloging English-language materials.⁵

Planning the Catalog:

Since I only would have a short period of time to spend in Loja, I wanted to get what I could get done from my location in the United States. I communicated via email with the Dr. Daut who later sent me a Microsoft Excel file containing records of the materials in the collection. I separated the files into English materials, Spanish materials for adults, and Spanish materials for children. I searched various online catalogs to find appropriate Library of Congress Classification Numbers for the items recorded in the Excel files. Next, I converted the Excel files to Microsoft Access files so that I could create reports in text files from the Access files. Then, I transported text into various HTML files which comprise the links of the online catalog. When I arrived in Loja and reviewed the materials, I found that several items were not recorded in the original Excel files. I entered new materials into the HTML files while I was there. The catalog page is now available at <http://fpa-ecuador.org/catalog/>.

Physical Arrangement of the Library

Before leaving for Ecuador, I printed out classification labels for the items I had recorded from the Excel files. My first few days were spent physically sorting the collection into English materials, Spanish adult materials and Spanish children's materials. Also, the video and periodical

collections were not recorded on the Excel files. I spent a few days organizing and recording these items as well.

I eventually matched the books with their respective labels and shelved them in their appropriate sections. The English-language books were shelved in one section; the Spanish-language books for adults were shelved in another; and the Spanish-language books for children were shelved in yet another section. Books in English were labeled with orange classification labels, while books in Spanish (and bilingual books where Spanish was one of the languages) were labeled with green classification labels. Videos and periodicals were shelved before the books, and were not classified or entered into the main catalog. Instead, the videos and periodical titles were noted in alphabetical order on separate linked lists.

As I was sorting through the collection, I found some duplicate English-language titles. Since these items were getting very little use, Dr. Daut authorized their donation another library. I did some internet research, and found a library at the University of Ghana that was in need of English-language books on this subject. I contacted the director there, and he was glad to accept these donations.

Collection Development

The library at the FPA serves a large variety of patrons. Dr. Daut teaches veterinary students at a local university, so some of the students use the resources at the library. Also, other university students use the library to research animal and environmental issues. Elementary school teachers use the library to find materials for their students. Finally, farmers and pet-owners in the community use the library, so there is some need for materials geared toward a lay audience.

Most of the materials came from donations, and many of the donations were from sources in the United States. As such, there seemed to be a preponderance of English-language items. I could tell by reviewing the Excel records that there was a need for developing the Spanish-language collection, especially with regard to scholarly materials. I attempted to do so in the most economical way I could. My first idea was to search the available U.S. government documents that might be available in Spanish-language for free. I found several items regarding environmental issues, which I either ordered in print or printed from online sources.

My next step was to contact People for the Ethical Treatment of Animals (PETA) and ask for donations of Spanish-language materials to the FPA. In the interest of promoting education regarding the humane treatment of animals, a representative from PETA graciously sent some Spanish-

language book titles and some copies of PETA publications that were written in Spanish.

Finally, since I could not get everything for free, I searched discounted online book sites for scholarly Spanish-language materials, which would be appropriate for the library's collection. Additionally, I found some items by browsing in the Spanish-language sections of used bookstores in San Diego. Once I processed these materials and added them to the catalog, I shipped them via M-bag book rate to Loja.

One issue of which I became aware when I was in Ecuador was the high cost of scholarly publications in Spanish-language as compared to the prices in the United States. While in Loja, I browsed some bookstores in the town. I noticed that books published in Ecuador were very inexpensive. However, other Spanish-language books—many of which were imported from Spain—were much more costly. Upon returning to the United States, I decided to do some research on this issue.

One factor appears to be the market that Spanish-language publishers perceive to exist in various countries. Among the various Latin American countries, higher literacy rates, and thus higher book production rates, are concentrated in four countries: Argentina, Brazil, Columbia and Mexico.⁶ Although the United States is a predominantly English-speaking country, it still measures as the third largest Spanish-speaking country in the world.⁷ In a 1996 article in *Publisher's Weekly*, it was noted that the United States is the fifth largest market for Spanish-language books, following in rank behind Spain, Mexico, Argentina and Columbia.⁸

Another factor is the increase of publishers in Mexico. Although Spain is still the number one supplier of Spanish-language books to the United States, Mexico is the second largest source for Spanish-language books in the United States.⁹ In 1995, Mexican book imports increased by \$48 million.¹⁰ Provisions of NAFTA that lifted tariffs on printing equipment shipped to Mexico

from the United States have helped to make publishing a more affordable business in Mexico, and thus have enabled Mexican publishers to more effectively compete with publishers in Spain and provide readers with more affordable books.¹¹ Furthermore, publishers from Spain are opening facilities in the United States and Mexico.¹² Conversely, publishers from the United States are establishing facilities in Mexico. For example, McGraw-Hill's Mexican offices produce all of the Microsoft titles in Spanish-language and, in 1999, produced nearly 400 new titles in Spanish-language.¹³

Yet another factor that affects the cost of Spanish-language books is that many publishers in the United States are producing Spanish-language and bilingual editions of their products at an increasing rate.¹⁴ For example, Rodale Press, a U.S. publisher of self-help books, produces several of its popular books in Spanish-language. Its book, *Guia mèdica de remedios caseros*, sold over 600,000 copies and its publication *Enciclopedia de la mujer* sold over 200,000 copies.¹⁵ More recently, the Spanish-language translation of its popular book, *The South Beach Diet*, was released shortly after the main English-language edition.¹⁶

Community Education

In addition to organizing and developing the collection at the FPA library, I also compiled a list of Spanish-language web sites on animal welfare and other environmental issues. There is a link from the catalog web site to this page of links (<http://fpa-ecuador.org/catalog/AnimalEspanol.htm>). Additionally, because of my legal background and my interest in animal advocacy, I was invited to present a lecture on animal law at the law school of Universidad Técnica Particular de Loja (<http://www.utpl.edu.ec/>). With the gracious assistance of two university students studying English, I was able to present the lecture in Spanish. One of the students translated questions from the attendees afterwards. As part of my presentation, I provided a list of resources in Spanish on a variety of issues in animal law.

After the lecture, I met with members of the law faculty. The director was interested in establishing a joint program between the university and the law school where I work, California Western School of Law. Specifically, he was interested in having some of our students assist them with an ongoing project involving the development of municipal regulations to protect endangered species habitats in the region. When I returned to work at California Western School of Law, I spoke with the director of Proyecto ACCESO, a project that assists with legal development in Latin-American countries. We have advertised the opportunity to students, but we have no prospects to date.

Conclusion and Recommendations

After returning to the United States, I have remained in contact with the staff at the FPA, and provide research assistance when I am able. For example, a few months ago, the director was developing a proposal to submit to the Government of Ecuador to initiate a vaccination program for domestic animals living in the Galapagos Islands in order to prevent the

spread of deadly diseases to wildlife species living in the islands. I also send news of animal issues in the United States on a fairly regular basis. I continue to add books to the catalog as they are added to the collection and send edited files to the FPA via email.

I would highly recommend a similar experience to those who have a desire to travel and experience a different environment and culture. You can find opportunities at various web sites and print resources, including those resources discussed at the beginning of this paper. This experience helped me develop both my Spanish-language skills and my librarianship skills. I gained valuable experience in developing a collection very different from that of my everyday job. Additionally, learning more Spanish vocabulary is useful for my position as the international specialist at the library, since I am often asked to locate legal documents from Latin American countries. Finally, it was quite rewarding to see the final product of my work and know that it will help educate the community about the need for environmental conservation and animal protection.

End Notes

¹ Available at <http://www.idealists.org>.

² Available at <http://www.libraryhq.com/volunteer.html>.

³ ISBN (for 2003 edition): 1556524617.

⁴ Bill McMillon, *Volunteer Vacations: Short Term Adventures That Will Benefit You and Others*, 7th ed. (Chicago: Chicago Review Press, 1999).

⁵ John T. Maguire. "A Semester in Palestine: Volunteering in Birzeit University Main Library." *Australian Library Journal* 50 (May 2001): 181.

⁶ Karen A. Schmidt, ed., *Understanding the Business of Library Acquisitions*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1999): 122

⁷ Adriana Lopez, "Spanish Publisher Santillana Expands in U.S.," *Publishers Weekly*, Apr. 22, 2002: 25.

⁸ Sally Taylor, "Big Changes South of the Border," *Publishers Weekly*, Sept. 23, 1996: S3.

⁹ Sally Taylor, "Publishing in Latin America," *Publishers Weekly*, Sept. 13, 1999: 46.

¹⁰ Sally Taylor, "Big Changes South of the Border," *Publishers Weekly*, Sept. 23, 1996: S3.

¹¹ Ibid.

¹² See, Adriana Lopez, "Spanish Publisher Santillana Expands in U.S." *Publishers Weekly*, Apr. 22, 2002: 25; Herbert R. Lottman, "Spain: Looking for Latin Growth," *Publishers Weekly*, Dec. 13, 1999: 53-7.

¹³ Sally Taylor, "Publishing in Latin America," *Publishers Weekly*, Sept. 13, 1999: 45.

¹⁴ See Daniel Shoer-Roth, "Publishers Find Bilingual Gold Mine," *Knight Ridder Tribune Business News*, Jun. 14, 2004: 1; Carmen Ospina, "If You Build It, Will They Come?" *Publishers Weekly*, Aug. 25, 2003: 18; Christina Hoag, "U.S. Booksellers, Publishing Housing Learn to Tap Hispanic Market," *Knight Ridder Tribune Business News*, July 18, 2003: 1; Philip Lee, "Publishing Spanish-Language Books in the United States," *Knowledge Quest* 30 (Jan./Feb. 2002): 18-20; Karin N. Kiser, "Spanish-Language Publishing," *Publishers Weekly*, Sept. 14, 1998: S1-S34.

¹⁵ Kiser, S1.

¹⁶ Shoer-Roth, 1.

Bibliography

Hoag, Christina. "U.S. Booksellers Publishing Housing Learn to Tap Hispanic Market." *Knight Ridder Tribune Business News* 18 July 2003: 1.

Idealist.org: Action without Borders. Last visited 11 Dec. 2004. <<http://www.idealist.org/>>.

Kiser, Karin N. "Spanish-Language Publishing." *Publishers Weekly* 14 Sept. 1998: S1-S34.

LibraryHQ.com: Volunteer Opportunities for Librarians. Last updated 24 June 2003. Last visited 11 Dec. 2004. <<http://www.libraryhq.com/volunteer.html>>.

Lee, Philip. "Publishing Spanish-Language Books in the United States." *Knowledge Quest* 30, (Jan./Feb. 2002): 18-20.

Lopez, Adriana. "Spanish Publisher Santillana Expands in U.S." *Publishers Weekly* 22 Apr. 2002: 25.

Lottman, Herbert R. "Spain: Looking for Latin Growth." *Publishers Weekly* 13 Dec. 1999: 53-57.

Maguire, John T. "A Semester in Palestine: Volunteering in Birzeit University Main Library." *Australia Library Journal* 50 (May 2001): 181.

McMillon, Bill. *Volunteer Vacations: Short Term Adventures That Will Benefit You and Others*, 7th Ed. Chicago: Chicago Review Press, 1999.

- Ospina, Carmen. "If You Build It, Will They Come?" *Publishers Weekly* 25 Aug. 2003: 18-19.
- Schmidt, Karen A., ed. *Understanding the Business of Library Acquisition*, 2nd ed. Chicago: American Library Association, 1999.
- Shoer-Roth, Daniel. "Publishers Find Bilingual Gold Mine." *Knight Ridder Tribune Business, News* 14 June 2004: 1.
- Taylor, Sally. "Big Changes South of the Border." *Publishers Weekly* 23 Sept. 1996: S3-S4.
- Taylor, Sally. "Publishing in Latin America." *Publishers Weekly* 13 Sept. 1999: 45-46+.

Fomento a la Lectura: Caso Licenciatura en
Ciencias de la Información en la
Universidad Autónoma de Chihuahua.

Irma Perea Henze

Universidad Autónoma de Chihuahua

Resumen

La ponencia parte de la hipótesis de la influencia que tiene la lectura como favorecedora del desarrollo de nuevas ideas, además de mejorar la ortografía e incrementar la cultura. A través de diferentes estímulos académicos se le ha brindado a cuatro grupos la oportunidad de descubrir el interés por la lectura y que ellos reconozcan las ventajas. Es un ejercicio preliminar que lleva a desarrollar una investigación cualitativa y longitudinal para revisar la trascendencia de la lectura desde el punto de vista de los beneficiados.

Introducción

La licenciatura en Ciencias de la Información es un programa académico ofrecido que ofrece la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua, por lo tanto, cabe suponer que los estudiantes que son aceptados de dicho programa cuentan con un acervo cultural aceptable, al menos en lo que a fuentes de información se refiere. En su defecto, el perfil de ingreso requiere de parte de los aspirantes, el gusto por la lectura. El presente trabajo surge a partir de la evidencia presentada por parte de los alumnos y la importancia de incrementar el nivel cultural, ofrece las opciones de mejorar la velocidad de lectura, ampliar el conocimiento de la literatura universal y obtener recompensas a nivel académico. Faltaría valorar si, después de cuatro semestres, se puede hablar de haber desarrollado un gusto o hábito en cuanto a la disciplina de la lectura como tal.

Antecedentes

En un país como México se leen – según algunos datos – cerca de 2.8 libros al año¹ por habitante, sin embargo, esta cifra considera los libros de texto gratuito que los niños leen en las escuelas. Según otros indicadores de lectura menos optimistas, en México se leen 1.12 libros producidos por la

industria editorial; si comparamos este indicador con la recomendación de la UNESCO de cuatro libros por año, entonces estamos hablando de un país con un gran déficit de lectura.

El problema se agrava si el universo se reduce a la población estatal ya que algunos indicadores muestran que “los bárbaros del norte”², invierten su tiempo de ocio en muchas otras actividades diferentes a la lectura, de tal manera que las estadísticas indican – en relación a la lectura de libros – que en Chihuahua no se lee más que un libro completo en aproximadamente dos años³.

Aunado a lo anterior, sería importante añadir que quizá la relevancia radique no en cuánto leen los pobladores de una entidad en particular, sino en identificar qué leen, ya que un alto porcentaje de los pobladores del estado de Chihuahua considerados lectores, son aquellos que tienen contacto con los medios informativos impresos o con publicaciones periódicas que no necesariamente promueven el desarrollo del conocimiento como tal.

Con base en lo anterior, es importante entonces revisar la actitud de búsqueda y cultivo del conocimiento que genera la lectura en aquellos que se acercan a ella una vez que se ha desarrollado el interés por la misma, y reconocer que la correlación que existe entre los indicadores de lectura de libros y producción editorial, con los de niveles de desarrollo, crecimiento económico, bienestar social, justicia y democracia a nivel de naciones, es muy alto.

Cabe mencionar que en el caso particular de los estudiantes de la licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua – quienes cuentan con algunos requisitos para el ingreso a la misma –, se ha detectado su carencia en relación al hábito de lectura.

Uno de los antecedentes más importantes de la presente investigación se basa en el análisis del perfil de ingreso al mencionado programa académico⁴, el cual incluye los siguientes requisitos:

- Curiosidad intelectual.
- Gusto por la lectura.
- Creatividad.
- Gusto por el uso, manejo y aprovechamiento de la tecnología.
- Actitud de servicio.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Gusto por el orden y la sistematización.
- Gusto por los procesos administrativos.
- Respeto, confidencialidad y discreción en sus procesos cotidianos y en el manejo de la información⁴.

De los anteriores, se han resaltado intencionalmente aquellos que se consideran relevantes para la presente investigación ya que la detección de esos elementos se sustentan solamente en las respuestas que los aspirantes brindan, sin corroborar con evidencia ese gusto por la lectura ni la capacidad de análisis y síntesis, entre otras.

Si bien es cierto que esto debiera de ser resuelto quizá de otra forma – desde el punto de vista de respetar los requisitos y depurar en base a la realidad que viven los solicitantes a la licenciatura – también es innegable que el desarrollar un hábito como el de la lectura enriquecerá la formación integral del estudiante de dicho programa y le proporcionará elementos que posteriormente tendrá que aplicar. Esto, indiscutiblemente habría que probarlo, sin embargo, se considera necesario desarrollar en el estudiante aquellas competencias con las que debió de haber ingresado a la licenciatura y no lo hizo, independientemente de sus causas.

Planteamiento del Problema

Crear el hábito de lectura en los estudiantes de la licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Considerando que el programa actual de la licenciatura se abre en enero de 2003 y el proyecto de lectura se inicia en agosto del mismo año con los alumnos de nuevo ingreso.

La motivación inicialmente se ve reforzada con la calificación de una de las materias curriculares (bibliotecología y documentación), y la participación es voluntaria.

Los objetivos son:

- Promover el hábito de lectura en los estudiantes.
- Realizar lectura de algunos de los clásicos de la literatura universal.
- Mejorar la actitud de los estudiantes de la licenciatura frente a la lectura.

Proceso

Al inicio del mes se ofrecen al menos dos novelas de la literatura universal para que sean revisadas. Durante la última semana de cada mes, los alumnos (as) que quieren participar, se someten a un examen de comprensión de lectura. Al terminar el examen, se comentan cada uno de los títulos revisados. La ponderación de dicho examen incrementa en 10 décimas, como máximo, la calificación de la materia impartida por la maestra coordinadora del programa. Aquellos alumnos que no leyeron, no se ven perjudicados ya que estos puntos solo se le otorgan a aquellos que sí leyeron pero como puntos extra de la calificación total de la materia.

Algunos de los obstáculos que se han afrontado en el desarrollo de este proyecto de investigación, tienen que ver: con el incremento de la carga laboral para la docente titular ya que se ha abierto un espacio dentro de la materia para comentar y evaluar la comprensión de la lectura. Esto es un esfuerzo aislado ya que es sólo una maestra la que ofrece las lecturas, el resto de los docentes desconoce el programa; el costo de las publicaciones, la ley del menor esfuerzo por parte de los estudiantes que en ocasiones no quieren buscar los títulos en las librerías o bibliotecas, etc.

Resultados

En el primer grupo (agosto 2003) con el que se trabajó solo se revisaron cuatro libros en un semestre. Las obras revisadas fueron:

- El incendio de Alejandría de Jean Pierre Luminet
- Pantaleón y las visitadoras de Mario Vargas Llosa
- El beso de la mujer araña de Manuel Puig
- Ensayo de un crimen de Rodolfo Usigli

Del total de alumnos, el 58% decidió leer algún título y el resto (42%) no lo hizo.

De los alumnos que leyeron el 56% leyó Pantaleón y las visitadoras, el 25% leyó El incendio de Alejandría, el 13% leyó El beso de la mujer araña y el 6% restante leyó Ensayo de un crimen.

Cabe mencionar que la elección de los títulos en este caso tuvo mucha relación con la accesibilidad a los títulos, ya que el título más leído también fue el más accesible en las librerías locales.

Por otra parte, hubo algunos alumnos(as), de los que sí leyeron, que leyeron más de una obra pero esto también está relacionado con la accesibilidad que antes se mencionó.

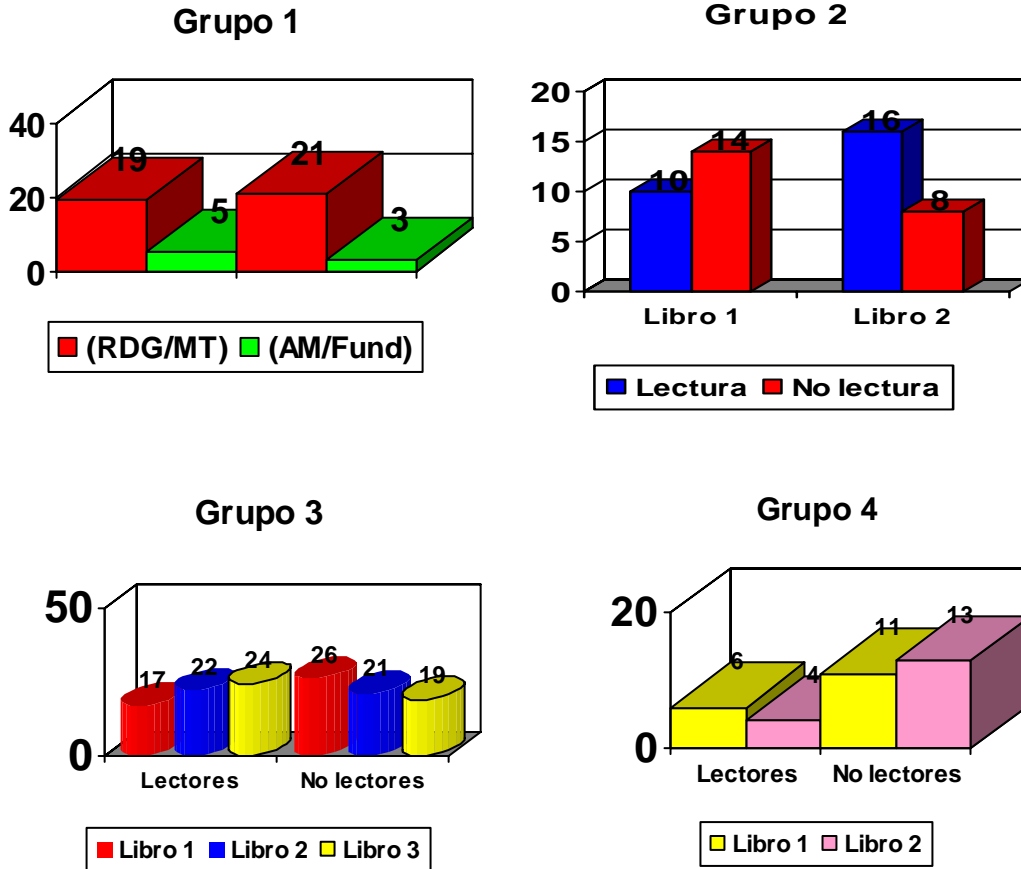
El siguiente momento fue en enero de 2004 donde se trabajó con dos grupos simultáneamente pero solo se revisaron tres obras:

- El incendio de Alejandría de Jean Pierre Luminet
- Drácula de Bram Stoker
- En busca de Klingsor de Jorge Volpi

En relación a la lectura, en el grupo uno (era su segunda experiencia), todos leyeron. En el grupo dos el 70% leyó. Nuevamente algunos de los alumnos(as) del primer y segundo grupo, leyeron más de una obra.

El tercer momento (agosto de 2004) se trabajó con cuatro grupos simultáneamente ya que se sumó a los de nuevo ingreso, el primer grupo que inicialmente se había descartado. En este periodo se leyeron tres obras por grupo durante el semestre lo que incrementa los esfuerzos y las desventajas del proyecto.

Las cuatro gráficas que se presentan a continuación describen los resultados comparativos en relación al comportamiento de cada uno de los grupos durante el semestre.



Finalmente, en el periodo actual (enero 2005) se ha sistematizado la información y se trabaja solamente con tres grupos.

Actualmente se revisan dos títulos por mes. Se difunde información a través del sitio personal y se ofrece estímulo por incremento de lectura, es decir, ahora pueden leer dos libros y eso les favorece aún más en su calificación.

En cuanto a los avances alcanzados hasta ahora (marzo 2005), el grupo dos ha incrementado su nivel de lectura (11 de 18 alumnos) aunque solo leyeron una obra de las dos ofrecidas.

En el grupo tres, 17 alumnos leyeron (de 25), 4 de ellos los dos títulos ofrecidos. Los grupos 1 y 4 ya no se están trabajando. En el grupo 5 (nuevo ingreso), de un total de 42 alumnos, 27 leyeron y tres ellos los dos obras ofrecidas durante el primer mes.

Conclusiones

- Inicialmente se ha fomentado la lectura a través de estímulos externos; sería importante ir detectando los elementos que provocarían una motivación más intrínseca hacia la lectura.
- Los alumnos que se han visto favorecidos con el estímulo, se motivan más.
 - Los títulos de los libros influyen en la decisión de la lectura.
 - Existen elementos externos favorecedores para la motivación a la lectura (comentarios, participaciones, compartir con la familia).
 - De parte de la investigadora y docente, más que la información cuantitativa, existe un interés por la información cualitativa que evidencie la influencia de la lectura en la vida de los estudiantes que van adquiriendo el hábito; para esto es necesario un replanteamiento del problema.

Notas y Referencias

¹ Editorial Océano. Declaraciones vertidas en la entrega de diplomas por participación como coautores del libro Ellos también cuentan.

² Así se les conoce a los originarios del Estado de Chihuahua en México.

³ Gobierno del Estado de Chihuahua. <http://www.chihuahua.gob.mx/>

⁴ Reformado a partir de 2003 ya que anteriormente el perfil de ingreso era diferente y las materias que se impartían tendían a desarrollar en los estudiantes otro tipo de habilidades.

⁵ http://www.ffyl.uach.mx/ciencias_2003.htm

Information: Access and Opportunities for the Civic &
Economic Life of Communities¹
Richard Chabrán / California Community Technology
Policy Group c/o Community Partners; *Ana Montes*/
Latinos Issues Forum; *George Gundry* / CompuMentor
and *James Lau* / Children's Partnership

We begin with the story of Javier. Javier immigrated to the United States both to escape political terror in his country and to find new opportunities. Back home Javier ran a store where he sold plants.² He had a long standing interest and a vast knowledge of plants from all over the world. He was also an entrepreneur with some basic business knowledge. Like many immigrants he left his family behind until he could get established in the North. When he reached the Inland Empire in California he did not have the capital to open a store. During the night Javier worked as a security guard at a local company. During the day he would visit The Community Digital Initiative, a community technology center. While he had some limited knowledge of computers, at CDI, he became a sophisticated user of the Internet. Within a year, he had established a small e-commerce enterprise where he sold plants and had them delivered to clients all over the world. He not only was able to build a business enterprise but found a way to have goods and services delivered to his family back home in Guatemala utilizing the Internet. Javier crossed many borders. Now, he not only knew how to technically operate computers but he had become information fluent and a successful entrepreneur. Javier's story is very instructive about digital disparities, digital dreams, and the strength of the human spirit.

Prerequisites for Participation

Javier originally came to CDI to seek better opportunities for himself and his family not simply to learn about computers. In order for us to fully appreciate Javier circumstances we need to consider how: 1) his circumstance is part of a global migration of people, goods and service; 2) the process of globalization is facilitated by advanced information systems; 3) the existence of disparities in the ownership of computers and other digital technologies, and the disparities in who has access to the Internet and in the quality of the access; 4) literacy and content are key determinants of

Internet use; 5) As part of civil society schools, libraries and community-based organizations are addressing digital disparities, and 6) the importance of addressing these disparities as part of a larger quest for civic and economic development. These six points, which are addressed in this paper, are prerequisites for engagement in the civic and economic life of communities.

We live and participate in a world that is being transformed by information technology. Information technology, then, is not just about machines and pipes it is most profoundly about people. Martin Carnoy argues, “Flexibility helps firms compete in the new economic environment. However, flexibility also disaggregates workers from the social institutions that sustained past economic expansions. [and] “Unless new integrative institutions emerge to support new work organization– the social development and cohesion for longer-term economic growth could be threatened.³The challenge of creating, transforming, and sustaining integrative institutions is key to the promotion of civic and economic life of communities.

In *Information Ecologies: Using Technology with Heart*, the authors argue that the impact of information technologies was/is one of the most important stories of the twentieth and twenty-first centuries. They offer the metaphors of “local habitations” and “information ecologies” to recognize the “settings in which we as individuals have an active role, a unique and valuable local perspective, and a say in what happens.” They go on “For most of us this means our workplaces, schools, homes, libraries, hospitals, community centers, churches, clubs, and civic organizations.”⁴ The metaphor of ecologies allows us to consider the impact of global forces and information technologies upon institutions and individuals, and their ability to promote the civic and economic life of communities. The authors explore a number of information ecologies from libraries, to schools, and hospitals.

While the metaphor of information ecologies is useful in helping us think broadly about information environments, a more recent term, “community informatics” provides a more systematic framework to consider the civic and economic life of communities.

Keeble and Loader define “Community informatics [a]s a multidisciplinary field for investigation and development of the social and cultural factors shaping the developments and diffusion of new ICTs [information communication technologies] and its effect upon community development, regeneration, and sustainability.” They go on to note that community informatics “pursues this objective by bringing together and drawing upon

the work of community activists, webmasters, and Internet enthusiasts, policy-makers, digital artists, science fiction writers, media commentators and a wide variety of academic including sociologists, computer scientists, psychologists and many more.”⁵ Both of these conceptualizations allow us to see libraries as an important civic institution engaged in the quest to provide relevant information to communities. But specifically what are the major challenges?

The Continuing Importance of Access

Some recent books and reports have argued that there has been too much focus on access, and that there needs to be more focus on literacy, content and use. In our view access, literacy and content are bound together and any separation results in a distortion. In order to be able to use information technology you need to be in a place that has the access to the tools, relevant content, and know how to use them all effectively.

Javier came to CDI because he did not own a computer at home nor did he have Internet access. He was part of what has become known as the “digital divide”. Javier is not alone.

Computer ownership and Internet use began being tracked by the U.S. Census Bureau in the Current Population Survey in 1995. Computer ownership and Internet access was initially reported in a groundbreaking and influential report called *Falling through the Net*. The four *Falling through the Net* reports highlighted the digital disparities within specific underserved populations. This series was followed by *A Nation Online*, written by a different political regime, which seeks to obscure digital disparities and instead celebrates the progress that the United States has made in the adoption of digital technologies.

We now have a decade of research on digital disparities based on Current Population Survey data that has become increasingly more sophisticated that shows a persistent gap in computer ownership, and Internet access especially among African Americans, Latinos, and the disabled.⁶ Ron Fairlie, an economist from the University of California, Santa Cruz found that among Latino groups, Mexicans have the lowest home computer and Internet use rates and that less than one half of all black and Latino school-age children have access to a home computer and approximately 1 out of 4 use the Internet at home.

In considering factors that might cause these disparities Fairlie found that affordability and income are major factors. He reports that “nearly 40 percent of blacks and Latinos report that cost is the main reason that they do

not use the Internet at home.” He goes on to caution that “income differences across groups are not entirely responsible. Even among individuals with family incomes of at least \$60,000, blacks and Latinos are substantially less likely to own a computer or use the Internet at home than are whites”. Yet none of these factors fully explain the disparities. Many now pose content as another factor.

The rise of broadband technologies is once again focusing our attention on access. Broadband “typically describes Internet connections that range from 384 kbps to 10 megabits per second (Mbps) and higher.⁷ According to a recent analysis of data generated by economists from the Center for Justice, Tolerance and Community there is a significant disparity among ethnic, racial groups, immigrant communities, and low-income communities with regards to broadband access.⁸ Chart One show Blacks and Latinos (both immigrant and U.S. born lag furthest behind in broadband access. Spanish language immigrants have the lowest rates. Chart Two also points out that the gap is most pronounced at the lower income levels.

Not surprisingly costs has emerged as a major barrier to Latinos us of broadband. Voice Over Internet Protocol (VoIP) or Internet telephone provides a nice example. It is being touted as the killer application that will drive broadband use. Advertising that promotes this technology cite lower prices for long distance calls. However, what the ads put in small print is that you need a broadband connection at an average cost of \$42 and an additional \$20 for a VoIP subscription. The \$62 total is simply not affordable to low-income consumers.⁹ This is echoed in a recent press release by Nielsen/NetRatings “Couple high-speed access with other utility expenses, and households with tighter budgets simply would not be able to afford ... broadband...”¹⁰ A similar point is made by The Tomas Rivera Policy Institute, “These monthly fees are prohibitive for many low-income families, for whom even the lower cost of dialup is problematic.”¹¹

What is of even greater concern is that the major Universal Service safety net programs that assist underserved communities 1) do not include broadband service to individuals, and 2) that these safety net programs are tied to older telephone service.

Yet these communities are expected to migrate to the newer technologies. However, telecommunication companies do not want new IP based services such as VoIP to be regulated and/or pay into universal service funds. If they get their way important resources that provide supplementary funding for consumers, schools, libraries, and community based organizations will disappear. How we communicate these challenges to underrepresented

communities and engage them poses a major challenge. It must be clear that while the issue of access is changing, the problems are not going away. In the meantime access can not be separated from the acquisition of skills, knowledge, and content.

Literacy and Language

Javier was a very articulate monolingual Spanish-speaking person with strong reading skills. What Javier needed was training in advanced technologies and a place where he could explore and continue to learn.

Language and literacy levels are determinants of Internet use. Fairlie found that this to be the case even after controlling for education, family income and immigrant status. Moreover, he found “Only 1 out of 5 Mexicans in Spanish-speaking households has access to a home computer and less than 1 out of 20 Mexicans in Spanish-speaking households uses the Internet at home.”

Literacy is also a key determinate factor in Internet use. In *Electronic Literacies*, Warschauer argues “The ability to participate in the global economy increasingly depends on having the tools and the training to exchange, analyze, and interpret information.”¹² These abilities are being described in a number of ways. In *Being Fluent with information Technology* the authors define an information fluent individual as someone who has the “ability to use today’s computer applications & apply information technology immediately ...understand[s] basic principles & ideas of computers, networks, and information, which underpin technology, [and] ...possess[es] the intellectual capabilities to apply information technology in complex and sustained situations.”¹³ Librarians generally refer to these abilities as information literacy which includes “the ability to identify, locate, evaluate, create and use information effectively, critically, and ethically, to fulfill immediate and lifelong needs for knowledge and information.”¹⁴ Yet others are now using the term multiliteracies to include all of these uses. Educators are developing literacy standards and tests that will allow us to measure these abilities.¹⁵

All of these definitions go beyond the ability to read words on a page and the technical skills needed to use a computer. The New London Group a pedagogy for promoting multiliteracies include: “1) *situated practice*, immersion in meaningful practices with a community of learners; 2) *overt instruction* active intervention on the part of the teacher to scaffold learner activities; 3) *critical framing*, attention to the historical, social, cultural, political, ideological, and value-centered relations of systems of knowledge and social practice; and 4) *transformed practice*, applying the knowledge

gained from previous practice, instruction, and critical reflection to work in other context or cultural sites.”¹⁶ This pedagogy is very reminiscent of the philosophy of the late Paulo Friere who often talked about the need for a pedagogy that went beyond reading the word to reading the world.¹⁷

Content

As noted earlier content is now being considered as a factor in digital disparities. Lazarus and Lipper state, “Online content has been primarily designed for Internet users who have discretionary money to spend. The vast majority of information on the Net is written for an audience that reads at an average or advanced literacy level. Yet 44 million American adults, roughly 22 percent, do not have the reading and writing skills necessary for functioning in everyday life. In addition, an estimated 87 percent of documents on the Internet are in English. Yet, at least 32 million Americans speak a language other than English as their primary language. They are often left out of the benefits the Internet offers.”¹⁸

Information only provided in English is not accessible to linguistic minorities. Some producers of Internet content are beginning to address this issue. For example, the National Library of Medicine is expanding resources available in *Medline Plus* to include brief lay person descriptions of chronic diseases that disproportionately affect underserved populations. These are being made available in several languages and are being supplemented with multimedia (videos). Of course the irony is that the same underserved communities are those least likely to have access to the high-speed connections needed to take advantage of this exciting new content.

Content impacts the use of advanced technologies in a number of ways. It is easier to teach people when they see their communities represented in new technologies. If they see the connection to their lives, they will be more likely to invest in new technologies. In this respect we need to reject the concept of information poor that does not consider the rich assets available in Latino communities. However, if the content that is available is written at a literacy level above theirs, potential users may shy away from using it.

Horrigan and Rainie from the PEW Internet and American Life Project found that broadband users are more likely to become creators and managers of online content than dial-up users.¹⁹ This finding is relevant because the promotion of civic and economic life of communities demands that individuals be not only consumers but producers of new digital content. Javier entrepreneurship is a nice example of how access, literacy and content are bound.

Key Civic Institutions

It is our contention that a robust intervention that wishes to address the disparities present in access, language, and content must include a variety of social institutions. Here we focus on schools, libraries, and community-based organizations.

Schools are a key social institution provides access, teaching multiliteracies, and providing content. Over the past decade major investments have been made in acquiring the hardware and getting access to the Internet. Yet as Warschauer points out what is needed is “A massive commitment of intervention and investment in our schools, not only to provide equal access to hardware but also to provide support for teacher training, curriculum reform, and research required to use technologies well, is necessary to ensure that the information economy is accessible to all.”²⁰

The federal E-rate program is part of this investment. Macias, Montes, and Cibrian note that the “the E-Rate program, was born out of the Telecommunications Act of 1996 with the intention of addressing the technological inequities in our nation’s schools.”²¹ It has provided telecommunication subsidies to schools, libraries and health organizations. By 2002, the National Center for Education Statistics found ninety-nine percent of public schools in the United States had access to the Internet. They also found no differences in school Internet access were observed by any school characteristics.²² these figures suggest that through the E-Rate and other educational support programs schools have been successful in addressing access to computers and the Internet but a visit too many low-income schools tells a different story.

Children from low-income Latino communities continue to face many obstacles in today’s technological society. Children from these communities are the least likely to have access to computers and the Internet in the home, and many attend schools where teachers are not equipped with the skills that are necessary to enhance their curriculum through the use of technology, and thus improve the students learning. This disparity has a tremendous impact on the low-income Latino communities and the community’s ability to fully participate and contribute to the economy. Below are examples of three interventions that while they keep access, literacy, and content closely bound do so in different ways with different outcomes.

Many low-income schools in Latino communities have few advanced placement courses which places their students at a disadvantage for competing to get into research colleges and universities. The University of

California College Prep (UCCP) Initiative provides online Honors, pre-Advanced Placement and Advanced Placement (AP) courses to California high school students who have limited access to college preparatory courses. UCCP utilizes the California's Internet2 high-speed network, as well as CD-ROMS, textbooks and other network to deliver the advanced placement courses. Their courses include: AP Biology, AP Calculus, AP Environmental Science, AP Spanish, AP U.S. History, AP U.S. Government. They also offer college test preparation, online tutoring, AP exam preparation, advising, academic portfolio, college information, and a help desk. Until recently most of these services were free.

The Rural Technology and Information Project in Watsonville is a model project with a unique approach to addressing these issues. This project is a public, private and non-profit partnerships created by Latino Issues Forum to develop comprehensive technology learning environments in a rural setting. The model focused on four key components: the school, family, community and local business community. The project developed model-learning environments in the communities where the children lived by working with an elementary school, parks and recreation, and city library in order to address the needs of students, their families, teachers and members of their community. This was achieved by equipping the school and community center with state of the art technology, bilingual curriculum, computers and Internet access in the home, teacher training, and by creating a school, business and community partnership.

This project stands out with respect to other more traditional models, because it provides access to computers and the Internet in the home at no cost, in addition to providing training and technical assistance, in language, for the parents. Recognizing the value of parents and the role of technology in education, this model takes strides to avoid creating a larger disconnect between child and the parent in the learning process.

Working with the parents and community, The Rural Technology and Information Project provided the families with the opportunity to experience the value of technology in the education of their children, increase communication with the school, use community resources and more importantly incorporate the community in promoting the civic and economic life of the community.

In a qualitative study that compared the availability of, access to, and use of new technologies in a group of low and high social economic status (SES) California schools, Warschauer found "Differences in human support systems for technology use, homework assignment patterns, and emphasis

on preparation for testing, all mitigated the extent to which technology could be used effectively for academic preparation in low SES schools.”²³ He recommended that policy makers: 1) address broad issues of educational inequity by creating mechanisms that ensure low- and high-SES schools have higher numbers of well-trained and experienced teachers, staff, and administrators; 2) teachers need to turn their attention away from mastery of software programs... as an end in itself, and instead pay greater attention to using technology for scholarship, research, and inquiry, and 3) schools need a better approach for addressing unequal access to home computers.

These three examples demonstrate that access, literacy, and content can make a difference when appropriately integrated into the school curriculum and into the life of a community.

In “Libraries, the Information Commons of Civil Society,” Nancy Kranich provides an inspiring historical look at how libraries serve as part of what she and others call an information commons.²⁴ She makes the case that the health of the information commons is critical to democracy and the development of citizens. She also outlines some of the challenges that libraries face in addressing these challenges. The idea of an information commons is at odds with the idea of the information market place that is less concerned with civic participation than it is with corporate economic accumulation.

In the quest to be a part of the information commons libraries also continue to play a critical role in addressing the inequality of access, the promotion of literacy, and identification, organization and delivery of content. According to ALA Office of Information Technology Policy more than 90% of public libraries offer public access to the Internet. Libraries promote information fluency, access to information, the Internet, and other information technologies and services, and promote the skills, knowledge and abilities to use information, the Internet, and other technologies. Bonnie Nardi and Vicky O’Day add “Librarians are critical to healthy information ecologies from framing questions, to developing strategies, to evaluating results. Librarian’s role has become even more critical in the digital age. Librarians are extending their role as a keystone species in untraditional information ecologies in a variety of different ecological settings.”²⁵

Two programs that have had a national impact on libraries ability to access the Internet are the federal E-rate program noted above and the U.S. Library Program. The U.S. Library Program was funded by the Bill and Melinda Gates Foundation. According to the final report “the foundation staff logged thousands of miles to small towns and big cities across the

country to install computers, set up networks and provide training and technical support to library staff. In 1996, just one in four library systems offered public access computing. Now, nearly every library does, and 14 million Americans regularly use these computers.”²⁶ Yet despite these advances, fiscal pressures are forcing many libraries close and many more have shortened their hours of service. It is not unusual to enter a public library and witness a line of patrons who wish to use library computers and the Internet. In fact, the demand is so great that many libraries have instituted fifteen-minute limit on computer use. Some libraries, but not most, have developed labs for more extended use.

As noted in the beginning of this paper Javier came to the Community Digital Initiative to explore new opportunities. Through this initiative, which was led by two librarians, community-based organizations, the city, and the University of California at Riverside developed a community technology center that provided access, programs that promoted critical literacy, and access to relevant content to low-income Latinos and African Americans in Riverside, California.²⁷

Community technology programs operate computer labs in places as varied as a commercial storefront property in a low-income neighborhood to a housing project, as well as in traditional community based organizations that provide a variety of health and human services. These programs seek to provide computer access and training to people who would not otherwise have access to the latest computer technology. Most of these programs are projects of local independent community based organizations rather than government or educational institutions.²⁸

Each community technology program is unique, with its programs specifically tailored to the social, cultural, economic, linguistic, and educational realities of the community it serves. Common key features include: 1) open access to computers and the Internet on a walk-in, low-fee or no-fee basis; 2) computer training, assistance, and other resources carefully tailored to the specific needs of the local community; 3) location in or near the heart of a low-income neighborhood; and 4) strong community participation and direction in center planning and activities.

In addition to these characteristics, they have a clearly defined mission *above and beyond* “computer access and training.” They see technology as a means to an end, not as an end in itself. For example, a youth-serving organization uses technology to develop projects mapped to youth development, academic improvement, or other outcomes. An employment training organization provides technology training in the uses of computers

most common in the workplace. Because they are operated by trusted community-based organizations, they often do a very good job serving those at-risk individuals that do not function well in larger institutions.

Like libraries, community technology programs serve as ambassadors to the online world by providing access and training that is tailored to the specific cultural, social, economic, and linguistic realities of the low-income communities they serve. Moreover, as government services continue to move online and as more educational and economic opportunities become available online, the work of community technology programs and libraries will become even more critical. By maintaining a friendly and inviting place for people to access technology, and highlighting how online resources and technology tools can make a difference in people's lives, they play a critical role in addressing digital disparities and the promotion of civic and economic life.

Plugged In is located in East Palo Alto, California is a well known community technology program. Plugged In connects individuals and cultivates minds by creating the opportunity to produce, express, and contribute using technology. Their vision is a community in which opportunities abound for people to contribute and innovate. Their programs include: Plugged In Enterprises, a youth-operated web and graphic design business. Seventy percent of students who participate in the program enroll in computer science classes and 85% of program graduates pursue post-secondary degrees; Plugged In Greenhouse, a creative arts and technology studio for children ages 6 to 12 that focuses on educational themes that include people and places, history and legend, business and entrepreneurship, nature and science and digital filmmaking; The East Palo Alto Community Network, a network of nine Technology Access Points led by emerging community leaders and housed in a diverse range of community-based organizations serving the most in-need residents; EPA.net, an online resource center where community members and organizations can find valuable information, current news, tools that assist them in achieving their individual and community goals, and opportunities to get engaged in community affairs; and The Technology Access Center which is a self-paced learning studio, copy center, and library of the future providing practical on-demand solutions for everyday problems. Blanca Gordo developed the following illustration of a community development net process.²⁹ This net process allows us to visualize access, literacy, and content as part of the civic and economic life of communities.

Conclusion

In summary, the promises that new information technologies hold can only be realized by considering them within the context of advancing the civic and economic life of communities. This requires that we identify digital disparities, promote multiliteracies and relevant content, and that this be done by existing and new institutions working collaboratively together.³⁰

Javier story offers a hopeful future.

As Cesar Chavez reminds us Si Se Puede!

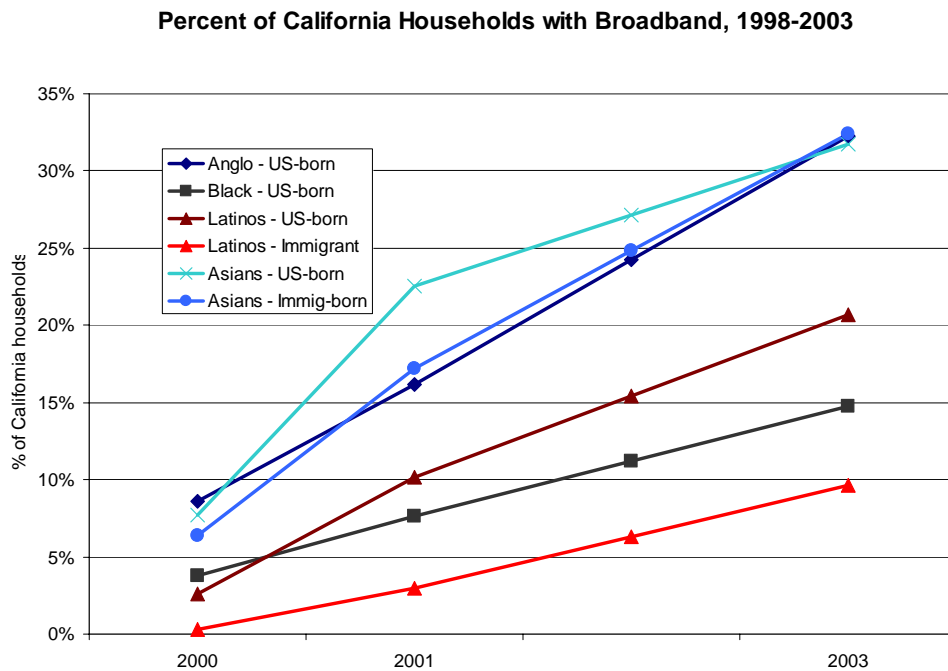
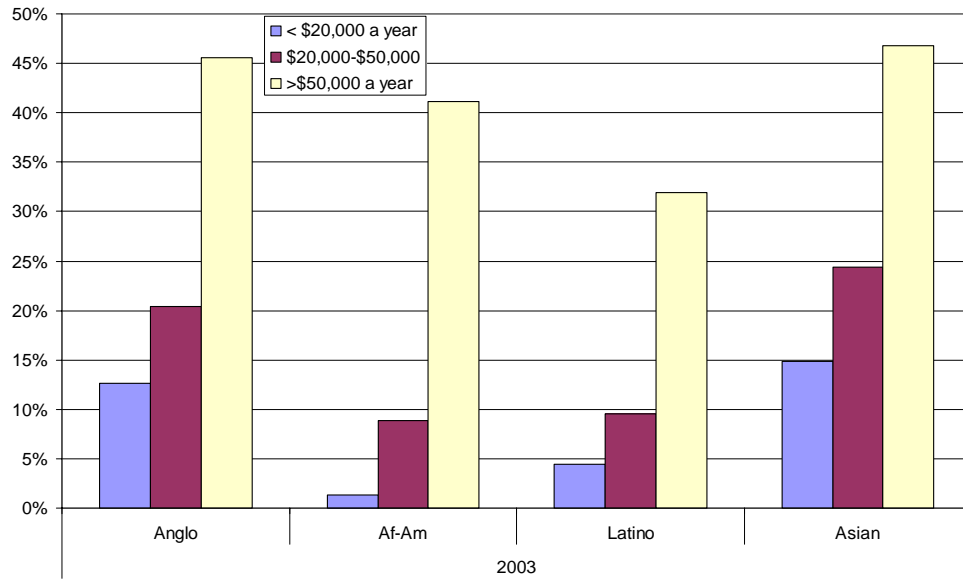


Figure 1. Data Analysis Center for Justice, Tolerance, and Community, UC Santa Cruz



Figura

re 2. Data Analysis Center for Justice, Tolerance, and Community, UC Santa Cruz

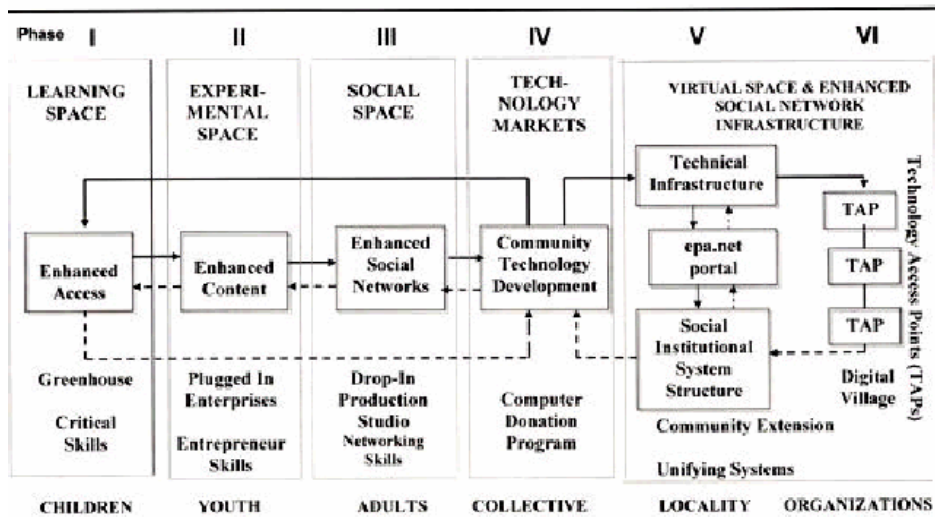


Figure 3. Community Technology Development is in Practice Plugged in.

Notes and References

¹ This paper draws on comments presented by the California Community Technology Groups to the California Public Utilities Commission's Broadband Proceeding that the authors are part of.

² Javier is part of the larger Latino population in the United States. As of July 2002, the U.S. Bureau of the Census estimates the Latino population of the United States as to be 38 million, or 13.4 per cent of the nation's total population making Latino's the nation's largest minority. The Latino population has a high rate of family formation with 8.5 million families. Latino families tend to be large with 27 per cent of families consisting of five or more people. Even more significant is the youthfulness of this population with 65% of these families with children under the age of 18. Spanish language use is high with 28 million age 5 and older who speak Spanish at home. A large part of the Latino population (40 per cent) is foreign-born. More than half (52 percent) of foreign-born have entered the country since 1990. 67 per cent or 9.2 million are of Mexican background. Of the remainder, 14 percent are of Central and South American background, 9 percent of Puerto Rican heritage, 4 percent of Cuban descent and 7 percent of other Latino origins. In 2001, the national median income of Latino households was \$33,565. In that same year 21.4 per cent lived in poverty, with 22 per cent working in service occupations. Another 21 percent work as operators and laborers and 14 percent in managerial and professional occupations. 57 per cent of this population age 25 and over have at least a high school education compared to 84% of the general population. Only 11 per cent of the population 25 and over has a bachelor's degree or more compared with 27 per cent of the general population. Finally, 46 per cent of households own their homes, the rest rent.

³ Martin Carnoy. *Sustaining the New Economy*. (New York: Russel Sage, 2000).

⁴ Bonnie A. Nardi and Vicki L. O'Day. *Information Ecologies: Using Technology with Heart*. (Cambridge: MIT Press, 1999), ix.

⁵ Leigh Keeble and Brian D. Loader. *Community Informatics: Shaping Computer-Mediated Social Relation*. (New York: Routledge, 2001), 3.

⁶ In addition to the current *Nation Online* noted above see National Telecommunications and Information, *Falling Through the Net: A Survey of the "Have-Nots" in Rural and Urban America*, (Washington DC,: NTIA, 1995), NTIA, *Falling Through the Net II: New Data on the Digital Divide*, (Washington D.C.: NTIA, 1998), NTIA, *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide*, (Washington D.C.: NTIA, 1999), NTIA, *Falling Through*

The Net: Toward Digital Inclusion, A Report On Americans' Access To Technology Tools (Washington, D.C.: NTIA, 2000), and *The A Nation Online: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet*, (Washington D.C. NTIA, 2002). United States Department of Commerce. Economics and Statistics Administration and National Telecommunications and Information Administration. *A Nation Online: Entering the Broadband Age*. September 2004. See also *Latinos, Computers and the Internet: How Congress and the Current Administration's Framing of the Digital Divide has Negatively Impacted Policy Initiatives Established to Close the Significant Technology Gap that Remains*. San Francisco, Latino Issues Forum, 2004.

⁷ Draft Report: Broadband Deployment in California. California Public Utilities Commission, February 1, 2005

⁸ Rob Fairlie Rebecca London, Manuel Pastor, and Rachel Rosner, "A Nation Offline? Research on the Digital Divide," Center for Justice, Tolerance, and Community, University of Santa Cruz, 2005. Basic statistics from Current Population Survey Internet and Computer Use Supplements, various years, as analyzed by CJTC.

⁹ Many of the discounts on broadband depend on bundling of other services that may lower the cost of broadband but also result in a higher subscription rate. See also Mark Cooper. *Expanding the Digital Divide & Falling Behind on Broadband: Why Telecommunications Policy of Neglect is Not Benign*. Washington, Consumers Union of America, 2004.

¹⁰ Affluent Americans Power Internet Growth, According to Nielsen//NetRatings.

¹¹ Waldo Lopez-Aqueres and Elsa Macias. *Broadband Internet Access Among Latinos: Status, Issues and Opportunities*. (Los Angeles, Tomas Rivera Policy Institute), 2004.

¹² Mark Warschauer, *Electronic Literacies: Language, Culture and Power in Online Education*, (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999).

¹³ National Research Council, Committee on Information Technology Literacy, Committee on Information Technology Literacy. *Being Fluent with Information Technologies*. (Washington, D.C.: National Academies Press, 1999)

¹⁴ American Library Association. *Principles for a Networked World*. Chicago, American Library Association, 2003.

¹⁵ See International ICT Literacy Panel, *Digital Transformation: A Framework for ICT Literacy*. Educational Testing Service.

¹⁶Quoted in Warschauer, 165-166.

¹⁷ Paulo Freire, *Pedagogy of the Oppressed*, (New York: Continuum, 1982, c1970).

¹⁸ Wendy Lazarus and Laurie Lipper. *Online Content for Low-Income and Underserved Americans: The Digital Divides New Frontier*. Santa Monica: The Children's Partnership, 2000. The authors found that Internet barriers are: lack of local information: literacy barriers; language barriers; and lack of cultural diversity. All of these fit the profile of those who least have access to the Internet. The Children Partnership also developed ContentBank which seeks to: identify what online content low-income users need, examples of what exists, and what still needs to be created; to make it easier for community-based organizations and the individuals they serve to create their own content; and to encourage the public and private sectors to develop useable content for low-income and underserved Americans. Finally they have also published *The Search for High-Quality Online Content for Low-Income and Underserved Communities: Evaluating and Producing What's Needed*. www.contentbank.org.

¹⁹ John Horrigan and Lee Rainie. *The Broadband Difference: How Online Americans' Behavior Changes with High-Speed Connections at Home*. Washington, DC: PEW Internet and American Life Project, 2002.

²⁰ Mark Warschauer. *Electronic Literacies*, 169

²¹ Julia Macias, Ana Montes, and Alma Cibrian. *Connecting California's Children? Is E-rate Enough?* (San Francisco: Latino Issues Forum, 2000).

²² *Internet Access in U.S. Public Schools and Classrooms: 1994-2002*. (Washington, DC: National Center for Education Statistics, 2003).

²³ Mark Warschauer, Michele Knobel, and LeeAnn Stone. Technology and equity in schooling: Deconstructing the digital divide. *Educational Policy*, 18(4), (2004), 562-588

²⁴ Nancy Kranich. "Libraries the Information Commons of Civil Society," in *Shaping the Network Society: The New Role of Civil Society in Cyberspace*, edited by Douglas Schuler and Peter Day. Cambridge: MIT Press, 2004.

²⁵ Bonnie A. Nardi and Vicki L. O'Day. *Information Ecologies: Using Technology with Heart*. (Cambridge: MIT Press, 1999)

²⁶ Margaret T. Gordon, Elizabeth J. Moore, and Andrew C. Gordon, *Most Libraries Maintaining Public Access Computing Programs, but 25% Are Still Fragile*, A Report to the Bill & Melinda Gates Foundation. U.S. Library Program. Seattle: Public Access Computing Project, Evans School of Public Affairs, University of Washington, 2004. See also: Margaret T. Gordon, Elizabeth J. Moore, Andrew C. Gordon, and Linda Heuertz. *Kids have*

Access, Enjoy Computers: Libraries Key for Many, Especially Disadvantaged, A Report to the Bill & Melinda Gates Foundation, U.S. Library Program. Seattle: Public Access Computing Project, Evans School of Public Affairs, University of Washington, 2003 and Charles R. McClure and John Carl Bertot, *Public Library Internet Service: Impacts on the Digital Divide, Information Use Management and Policy*, 2000.

²⁸ For recent publications on community technology programs see Linda Fowells and Wendy Lazarus. *What Works in Closing the Technology Gap? Lessons From a Four Year Demonstration in 11 Low Income California Communities*. Los Angeles, CA: Computers In Our Future, 2001; Stephen Davies, Randal D. Pinkett, Lisa J. Servon, Andrew Wiley-Schwartz, *Community Technology Centers as Catalysts for Community Change*, 2003, Elsa Macias. *Connectados: Connecting Los Angeles' Underserved Communities*. Claremont: Tomas Rivera Policy Institute, 2003; National organizations that focus on community technology include: CTCNet, Association for Community Technology, ATA. *The Community Technology Review* serves as the periodical in the field. For literature on the role impact on technology on Latino community-based organizations see *The Online Civic Engagement Project: Assessing the Technology Needs and Interests of Latino Serving Non-Profits in the San Francisco Bay Area*. San Francisco: Latino Issues Forum, 2004.

²⁹ Blanca Gordo. "Overcoming Digital Deprivation," *IT&Society*, Volume 1, Issue 5, summer 2003, pp. 166-180

³⁰ In closing we would like to acknowledge two other authors who have covered similar themes. Mark Warschauer in *Technology As Social Inclusion* offers the framework of "technology as social inclusion" as a means of framing the issues of access, literacy, content, and civic participation and Tony Wilhelm's vision of a "Digital Nation," a society where technology does not increasingly fray the social fabric, where everyone can take advantage of the faster, cheaper, and better services" and Anthony G. Wilhelm. *Digital Nation: Toward and Inclusive Information Society*. Cambridge: MIT Press, 2004

Aplicación de las Herramientas Métricas de la
Información en la Construcción de los Indicadores de la
Ciencia e Innovación Tecnológica

María Elena Mesa Fleitas

Instituto de Información Científica y Tecnológica
(IDICT),
La Habana Cuba

Resumen

Se presenta una panorámica de la conceptualización de las disciplinas informativas y sus herramientas métricas y del surgimiento de los indicadores de ciencia y tecnología, así como de los indicadores bibliométricos e informétricos con relación a la evaluación del desempeño científico, a través del análisis de una amplia recopilación bibliográfica sobre el tema. Se describen y analizan un grupo de indicadores bibliométricos de la calidad científica, indicadores de la importancia y de repercusión científica para medir la actividad, visibilidad e impacto del quehacer científico y tecnológico a través de las publicaciones científico-técnicas. Se exponen algunos de los resultados más relevantes en esta especialidad así como se presenta el nuevo indicador de visibilidad-impacto como una opción para medir el impacto de la ciencia como una opción para la región iberoamericana que no está incluida en las bases de datos del Institute for Scientific Information (ISI) de Philadelphia en Estados Unidos. Finalmente, se analizan las aplicaciones de modelos y sistemas más generalizadas para estos estudios, así como las limitaciones de los indicadores bibliométricos para realizar estudios más rigurosos de la actividad científica, y se enfatiza en la opinión de los expertos, como criterio indispensable en la interpretación de los resultados bibliométricos.

Aspectos Teóricos sobre la Bibliometría, la Informetría y la Cienciometría y sus Aplicaciones en la Evaluación de los Productos Documentales

La necesidad de evaluar el quehacer científico en las producciones documentales como la más importante de las salidas de las investigaciones científicas, se ha hecho más evidente en los últimos años y han surgido y se han desarrollado para este fin, las disciplinas métricas de la información: la Bibliometría, la Informetría y la Cienciometría, donde la información estadística y los datos constituyen la base fundamental.

Las distintas ramas de la ciencia asimilan las herramientas que les proporcionan las matemáticas. Cada rama del conocimiento tiene una línea que se ocupa del registro y medición de los conceptos cuantitativos y comparativos que podría denominarse metría, y se puede definir como la aplicación del conjunto de métodos y modelos matemáticos para el análisis cuantitativo del objeto de estudio de una ciencia dada, como es el caso de la Biometría, la Econometría, la Optometría, la Psicometría, por solo citar algunas.

Bonitz, M. (1982) y Morales-Morejón y Cruz-Paz (1995) analizan la formación de las disciplinas instrumentales correspondientes a la Bibliotecología, la Ciencia de la Información y la Cieneciología; la Bibliometría, la Informetría y la Cienciometría.

Ya desde 1994, en la V Conferencia Internacional de Cienciometría e Informetría, se definen la Cienciometría y la Informetría como las disciplinas métricas que permiten la demostración cuantitativa de la medición de empresas científicas y académicas, incluyendo las publicaciones y las bibliotecas, como actividades dentro de la Bibliometría, directamente vinculada con el objeto y tema de estudio de la Bibliotecología, o sea, el sistema de circulación y uso social documental de la sociedad y en su sentido más amplio, debe incluir la integración e interpretación de las medidas cuantitativas, en general, de las fuentes documentales o colecciones de las mismas.

Otlet en 1934, trajo el término Bibliometría a la luz, y Pritchard en 1969 lo definió como la aplicación de las matemáticas y los métodos estadísticos para estudiar el curso de la comunicación escrita, la aplicación de tratamientos cuantitativos a las propiedades del discurso escrito y sus comportamientos típicos.

Rao, R. (1983) por su parte, consideró que entre los estudios bibliométricos pueden estimarse como significativos: la Ley de dispersión de la información de Bradford, la Ley cuadrática inversa de la productividad científica de Lotka que proporciona la base teórica fundamental para los estudios que se relacionan con la autoría y la productividad, la Ley de Zipf o de mínimo esfuerzo, que facilita el estudio de los contenidos a través de las frecuencias de palabras y frases en los textos, modelos logarítmicos y la ley de Price del Proceso de la ventaja acumulativa.

La Cienciometría, según Price, D. (1963) amplía su significado a “Ciencia de las Ciencias” y plantea la aplicación las técnicas bibliométricas pero va más allá, pues examina el desarrollo y las políticas científicas, las políticas de investigación entre los países, analizando sus aspectos

económicos y sociales. Kaitun, S.D. (1983) plantea que la Cienciometría es la disciplina instrumental que tiene como objeto las regularidades cuantitativas en una medición reproducible de la ciencia.

Spinak (1996) plantea el uso de técnicas matemáticas y el análisis estadístico para investigar las características de la investigación científica y puede considerarse como un instrumento de la Sociología de la Ciencia. Estudia la evaluación de la producción científica mediante indicadores numéricos de publicaciones, patentes, etc., lo contrario a la Bibliometría que estudia la organización de los sectores científicos y tecnológicos a partir de las fuentes bibliográficas, y patrones para identificar a los actores, sus relaciones y tendencias.

El término de Informetría, según Brookes (1990), fue propuesto por primera vez por Otto Nacke en Alemania en 1979, el que fue adaptado por el VINITII de Moscú y luego por la FID que tomó a su cargo la definición de sus objetivos. Spinak en 1998 señala que la Cienciología requiere de instrumentos conceptuales y metodológicos que se han desarrollado bajo los nombres de Bibliometría y Cienciometría, y se han modelizado matemáticamente en la Informetría. Coincide con Gorkova, ambos desestiman los criterios de otros autores de que la Informetría es la disciplina métrica de la Ciencia de la Información.

Alrededor de estas disciplinas métricas se han creado un conjunto de leyes, modelos y métodos que hacen medible los distintos aspectos de la información contenida en los diferentes portadores informativos (libros, revistas, tesis, artículos, patentes, etc). En estas especialidades se han generado varias leyes que llevan generalmente el nombre de sus enunciadores (epónimas). Estas tienen sus características específicas, muchas resultan variantes algebraicas o expresiones distintas de un mismo fenómeno el cual se basa en datos que se obtienen de forma directa en las entidades de información o indirecta, a través de las bases de datos y las citas recibidas u otorgadas a los documentos. Otros métodos computan la cantidad de documentos producidos o consultados y su distribución en diferentes aspectos y otros basan la determinación de la calidad en la opinión de los expertos, pero todos combinan dos o más criterios de evaluación, (Moreno, M, 2004). Se pueden citar las siguientes leyes:

1. Ley de Bradford (1943, 1948), este modelo consiste en la determinación de la dispersión-concentración de la información dentro de un tema determinado, reconocida como una de las leyes biblio-informétricas más importantes tanto, desde el punto de vista teórico como práctico y se representa como $1 : n : n^2 \dots n$ llamado también Multiplicador de Bradford.

2. Ley de Lotka (1926), aporta el fundamento teórico a los estudios de productividad de las entidades informativas (autores, instituciones, países, etc.) y se representa como la relación entre el número de fuentes que producen y ítems y se representa como: $x \cdot y = c$ ($x = 1, 2... n$).

1. Ley de Leimkuhler (1967) representa una distribución acumulativa de frecuencia de listas ordenadas por rangos para fuentes que producen ítems como una variante de la Ley de Bradford y se representa como: $R(r) = a \times \ln(1 + br)$.

3. Ley de Zipf (1949), analiza la distribución de frecuencia en una lista ordenada de fuentes que producen ítems como palabras y se representa como: $g(r) = a \times D / r^B$ $g(r)$.

4. Ley de Price o de las Regularidades del crecimiento exponencial y la obsolescencia de la información (1963), expresa la regularidad de la generación, diseminación y utilización de la información que se ajusta a distribuciones estadísticas específicas, la relación entre la dispersión y obsolescencia de la información (Wallace, 1986 y Sancho, 1988).

5. Ley de Especialización de Ziman (1968), enuncia que los investigadores activos seleccionan del universo de revistas, solamente el grupo de las que consideran relevantes y esto tiene un comportamiento regular que puede ser demostrado estadísticamente y refiere la frecuencia de uso de la información.

Estos modelos, de una forma u otra, recogen los principales indicadores y metodologías a las que pueden ser sometidas las publicaciones científicas para poder resultar aceptadas por las diferentes bases de datos de alcance internacional o servicios informativos impresos u on line, bajo un riguroso proceso de selección, y originan metodologías de selección entre las que se pueden mencionar las del Institute for Scientific Information (ISI) para sus diferentes bases de datos (Science Citation Index, Social Science Citation Index, Art and Humanities Citation Index), se toman de referencia por el reconocido prestigio dentro de la comunidad científica internacional y por constituir un paradigma como índice élite en el tema de la evaluación de publicaciones científicas. Si bien constituye uno de los modelos de evaluación más competente, antepone un fuerte sesgo a las publicaciones iberoamericanas y las del llamado tercer mundo, dando preferencia a las de idioma inglés, lo que provoca que se discriminen en alto grado publicaciones científicas de habla no inglesa.

Los análisis de citas son una rama de la Bibliometría y la informetría que analiza los patrones y frecuencia de la citas hechas y recibidas por los autores, las revistas, las disciplinas de investigación, etc. y

estudia las relaciones entre los documentos citados. Se considera que un artículo científico no es una entidad solitaria, sino que está dentro de la literatura sobre el tema ya que la obra de un autor se construye sobre las obras de sus predecesores.

Son usados para evaluar el desempeño e impacto de los distintos tipos de documentos (libros, revistas, actas de congresos, patentes, ponencias y conferencias, etc.), teniendo en cuenta que las citas se hacen no a la literatura usada, sino a la publicada y algunas aplicaciones pueden ser:

- Conjunto de autores que contribuye significativamente a una disciplina
- Promedio de referencias por documento
- Tipología de documentos citada y citante
- Núcleo de documentos de una disciplina
- Distribución idiomática, geográfica y cronológica
- Clasificación documentaria o de entidades por su impacto en la Comunidad Científica Internacional
- Su combinación con otros indicadores como documentos publicados y procesados en bases de datos internacionales puede determinar la visibilidad e impacto

Tanto los críticos como los defensores del análisis de citas están de acuerdo en que el método no es aplicable para medir la calidad del trabajo de un individuo, y que debe ser usado como indicador adicional entre otros.

Los Indicadores Biblio-informétricos

La corriente de los indicadores se originó en la década de los 30's del siglo XX en los países industrializados y fue dirigida hacia las actividades económicas; más tarde, los administradores de la investigación científica se aprovecharon de ellos enfocándolos casi exclusivamente a los insumos y no fue hasta el desarrollo masivo de las bases de datos electrónicas, a principios de los años 70's, que fue posible contemplar la construcción de indicadores de producción científica, utilizando sistemas automatizados, a través de los servicios en línea, por CD-ROM y en años recientes, a través del Internet.

En los últimos años, los países en vía de desarrollo han reconocido la importancia de medir su potencial en ciencia y tecnología y han comenzado a elaborar sus indicadores valiéndose de encuestas, sin embargo, su calidad a menudo se ve disminuida porque carecen del personal suficiente en número y en formación, y de los recursos económicos necesarios para realizar tal empresa. Los indicadores deben estar basados en fuentes confiables tales como las publicaciones, que constituyen un medio de certificación de la ciencia.

La doctora Janne Russell de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en México, durante el Congreso de INFO'2004 planteaba que los indicadores, en términos generales, representan una medición agregada y compleja que permite describir o evaluar un fenómeno, su naturaleza, estado y evolución y los indicadores de Ciencia y Técnica miden aquellas acciones sistemáticas relacionadas con la generación, difusión, transmisión y aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos de los cuales, los indicadores bibliométricos constituyen una de las herramientas más utilizadas para la medición del producto de la investigación científica. Esto se debe a que la documentación es el método más prolífico y exitoso para la transferencia del conocimiento científico, junto con su transferencia oral por medio de conferencias y comunicaciones personales (Russell, 2004).

Spinak, en 1996 define que en las actividades científicas y tecnológicas, los indicadores son una medida que ofrece información sobre los resultados de la actividad científica de una institución, país o región, mientras que los indicadores bibliométricos miden un aspecto del campo de la Bibliometría. Los indicadores ya sean bibliométricos, informétricos o cienciométricos, sirven para determinar el estado de desarrollo del quehacer científico-técnico, sus resultados y tendencias, teniendo en cuenta las producciones científicas, documentarias y de servicios científico-técnicos y su impacto en la sociedad.

La construcción de los indicadores bibliométricos se hace a partir del papel central que juegan los artículos científicos en el ciclo de publicación y comunicación de la ciencia. La bibliometría se fundamenta en gran medida en la organización y funciones de las revistas científicas, vistas más como entes comunicadores de la ciencia constituida que como entidades físicas. En los años '70, Garvey y Griffith postularon un modelo (hoy en día conocido como el modelo tradicional) para detallar los pasos involucrados en este ciclo, basado en los canales operativos en aquel entonces (Garvey and Griffith 1971).

La validez de los indicadores varía de indicador a indicador y del entorno en que se apliquen, resultando baja por las siguientes razones:

- un indicador no siempre refleja la realidad
- un indicador sólo puede mostrar una visión fraccionada del esfuerzo científico y, en consecuencia, no es de utilidad.

Moravcsik, en 1985, planteó que los indicadores sirven para medir la actividad, productividad y el progreso; entendiéndose como actividad, el

gasto de energía; como productividad, el grado en que la actividad se orienta y como progreso la medida según la fracción de la meta alcanzada.

Weinberg, en 1989, planteó que la... “evaluación de la investigación científica puede ser prospectiva o retrospectiva, ya que... se busca establecer criterios a priori para evaluar la investigación por realizarse; además de los criterios para evaluar la investigación concluida o los centros de investigación que la realizaron”.

Las nuevas tecnologías de la información han alterado y aumentado dramáticamente las opciones de la comunicación científica. Hoy, se presentan nuevos modelos para la comunicación de la ciencia basados en las revistas electrónicas (“ejournals”), los artículos electrónicos (“e-articles”) y el nuevo fenómeno de los laboratorios (“collaboratory model”), donde conjuntos de datos constituyen la unidad para el intercambio de información (Hurd 1996).

Rowlands, en el 2003, plantea que en una época de profundos cambios en la comunicación de la ciencia, se requiere un rango más amplio de indicadores para captar las sutilezas en la publicación y en la recepción de revistas, que la comunidad bibliométrica ha reconocido hasta el momento (Rowlands 2003).

Para medir el desempeño de la investigación es menester plantearse el problema desde una visión sistémica e integral:

- Producción científica
- Producción de documentos
- Producción citacional

Estos tres componentes representan parcialmente la realidad sobre el rendimiento del quehacer científico, que en su interrelación con un enfoque económico y otros aspectos sociales, da una mayor integralidad desde el punto de vista socio-económico, obteniéndose una visión sinérgica del papel y lugar de la ciencia y la tecnología en la sociedad.

Las publicaciones científicas y su representatividad han sido muy exploradas por especialistas en la región iberoamericana, han abordando la problemática de la “visibilidad” y el “impacto” de la ciencia y el desarrollo científico en sus países, por medio de las bases de datos bibliográficas comerciales y las del Institute for Scientific Information (ISI).

Es preciso ofrecer nuestra consideración sobre los términos visibilidad e impacto, ya que éstos son usados indistintamente por diferentes autores para referirse a los resultados de investigaciones bibliométricas realizadas sobre bases de datos bibliográficas y en los análisis de citas. Compartimos lo planteado por Guerrero en el 2001 en que”... las investigaciones analizadas

no han permitido localizar definiciones de Visibilidad e Impacto de la ciencia...”

Guerrero también define por visibilidad de la ciencia: “la percepción de las distintas manifestaciones de su existencia y desarrollo” y, para su medición “se requiere de aparatos ópticos para hacer visible, lo que no es perceptible a simple vista” y que “para visualizar varios aspectos del comportamiento y desarrollo de la ciencia se hace necesario investigarla, mediante determinados métodos y técnicas”. Así mismo define como Impacto de la ciencia “la repercusión de los resultados de la investigación en el desarrollo científico posterior, y los efectos económicos, sociales y culturales; positivos o negativos que producen la aplicación de las innovaciones, o la práctica científica cotidiana”. (Guerrero, 2001).

Mesa-Fleita (2002) se refiere, bajo el término de Visibilidad, a los resultados científicos publicados, que son procesados en fuentes de información secundarias, como las bases de datos y las publicaciones referativas, y su medición por medio de los indicadores de circulación, mientras que con el término Impacto, se refiere a los resultados científicos publicados, que son citados por la Comunidad Científica Internacional para discutir los nuevos hallazgos científicos y su medición por medio de los indicadores de repercusión—impacto—.

Para evaluar los resultados de la investigación en un país u organización éstas se relacionan, en ocasiones, con indicadores demográficos, sociales y económicos con el fin de obtener una visión más amplia. Estos indicadores, según Morales-Morejón (1988), podrían ser, entre otros: número de contratos con compañías extranjeras relacionadas con la venta de patentes, relación entre los gastos por concepto de I+D en sectores públicos y privados y el presupuesto estatal, relación entre los beneficios de las exportaciones tecnológicas y los gastos de tales importaciones, tasas de crecimiento con el producto interno bruto y la proporción de la renta nacional como producto de los logros de la ciencia y la tecnología, cifra anual de inversiones, tasas de desarrollo de las diferentes ramas de la ciencia, generalización de los logros científico-tecnológicos en la economía nacional y la tasa de dicha instrumentación, más tarde Rousseau y Rousseau (1997) sugieren: producto interno bruto, gastos para educación, número de profesionales en publicaciones científicas e I+D por número de habitantes, entre otros.

Torricella, Araujo y van Hooydonk, en el 2000, plantean que para los países en desarrollo, la visibilidad y el impacto de la ciencia es marginada por estos mismos factores socioeconómicos y que un efecto adicional puede

ser la barrera idiomática, aunque Bracho...et al, en 1997, demostraron que el cambio o sustitución del francés por el inglés no aumentó el impacto de la revista *Annales de l'Institut Pasteur* en Francia, pero sí compartimos los criterios de que los indicadores deben responder a las características del lugar donde se apliquen, para que los resultados sean mas reales y se puedan comparar con entidades semejantes que puedan identificar verdaderos niveles de desarrollo, sus avances y sus tendencias.

Los indicadores bibliométricos e informétricos, construidos a partir de las bases de datos de cobertura internacional, constituyen en la actualidad un auxiliar esencial para el establecimiento de políticas científicas y editoriales, y en la planificación y toma de decisiones de las organizaciones. En los últimos años, se ha extendido su uso como complemento de otros indicadores científicos para explorar la situación de la investigación científica de un país, su evolución en el tiempo, su posición en el contexto internacional y su impacto en la sociedad, ha resultado muy útil en las investigaciones de mercado a productos y servicios. Sancho, 1990, planteaba que a partir de la consideración de la ciencia como una actividad económica, el proceso científico se puede considerar análogo a los modelos económicos costo-beneficio o inversión-resultado (“input-output”), susceptibles, por tanto, de ser cuantificado.

Estos indicadores multidimensionales tienen menos probabilidades de error de estimación y proporcionan estadísticas más confiables que los indicadores univariados que contemplan las distribuciones y son usados normalmente por el ISI, aunque consideramos que su utilidad se mantiene, independientemente de la combinación con los indicadores multivariados.

Los análisis de citas común y frecuentemente realizados a partir de los Índices de citas del ISI, tienen su basamento teórico en el reconocimiento de que, esta es una “rama de la Bibliometría que analiza los patrones y frecuencia de las citas hechas y recibidas por los autores, las revistas, las disciplinas de investigación, etc, y estudian las relaciones entre los documentos citados y los autores citantes, teniendo en cuenta que un artículo científico no es una entidad solitaria, sino que está inmersa dentro del marco teórico conceptual de un tema determinado; Spinak decía en 1996: “La obra de un autor se construye sobre la base de sus predecesores”.

Para la región iberoamericana, la constitución de la Red Iberoamericana de Ciencia y Tecnología (RICYT) con la celebración de su Taller Iberoamericano e interamericano de Indicadores de Ciencia y Tecnología, ha marcado pauta en el reconocimiento e impacto del quehacer científico de los países en desarrollo, que con la edición del documento base:

El Estado de la Ciencia: Principales Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericanos-Interamericanos 1990-1997, constituye una fuente de inestimable valor para los países de la región, ya que muestran los principales indicadores científicos contruidos a partir de las realidades socioeconómicas de la región, con el objeto de lograr una mayor aproximación en la medición de los resultados de la Investigación y Desarrollo de la Ciencia (I+D), que se actualizan sistemáticamente realizando actividades de difusión a través de sus páginas Web (www.ricyt.ar o www.ricyt.org con un foro de discusión cada dos años).

En Cuba, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) ha designado un grupo funcional de investigadores con la participación de varias instituciones de otros ministerios relacionados con la actividad de I+D, para acometer la tarea de la construcción de indicadores bibliométricos de la ciencia cubana, que respondan a nuestras características y necesidades.

Con el avance de las técnicas de la información y las comunicaciones comúnmente conocidas por TIC, se han desarrollado aplicaciones para la medición del quehacer científico a partir de combinaciones con la inteligencia artificial, entre las más conocidas están la lógica difusa o aprendizaje inductivo, los algoritmos genéticos y las redes neuronales. Actualmente, las redes neuronales se emplean en diferentes campos, sobre todo una herramienta práctica en la realización de estudios exploratorios de datos o minería de datos vinculados con los indicadores bibliométricos y los algoritmos de mapas auto-organizados (SOM).

Sotolongo y Guzmán, reportaron que los mapas auto-organizados (SOM) del modelo de Kohonen pueden ser adaptados a los requerimientos bibliométricos, al igual que otros modelos estadísticos de diferentes disciplinas, para facilitar los análisis y la representación de sus resultados; para estos fines, las redes neuronales artificiales (RNA) están asociadas fundamentalmente con la clasificación de la información a través de la formación de “cluster” y su representación en mapas bidimensionales.

Se presenta en la figura 1 una mapificación del análisis de dependencia entre compañías realizado con este sistema. Las instituciones que están incluidas en los cluster que tienen un color azul, son aquellas que tienen mayor dependencia hacia tecnología norteamericana.

[EPX 199203 0474313] - NEISSERIA-REFEUROPA

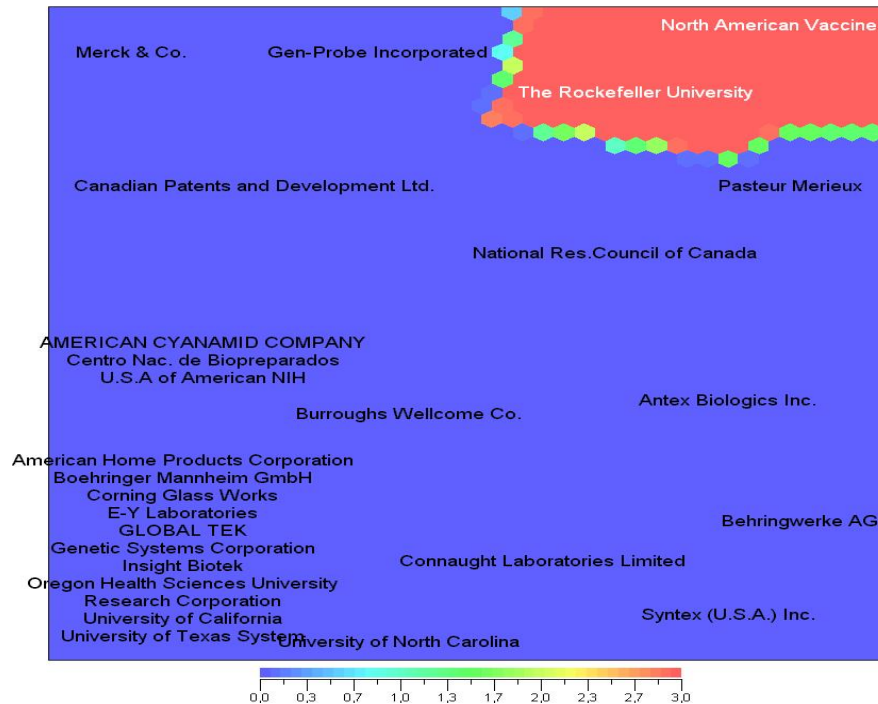


Figura 1. Mapificación del análisis de dependencia entre compañías

Ding Chowdhury en 1999 obtuvo grupos o clases entre el conjunto de elementos que conformaron sus unidades de observación al construir una matriz de co-citas, basada en las frecuencias de citas en común de revistas, autores y descriptores. Los datos en la matriz fueron de cada perfil de co-citas que posteriormente convirtió en una matriz de correlación de Pearson, con el propósito de indicar la similitud o diferencia entre cada par. Esta matriz de correlación fue procesada mediante un análisis de conglomerados (cluster jerárquico con el método Ward y un escalamiento multidimensional (MDS, SPSS, ALSCAL).

Mesa-Fleitas, M.E., en el 2002, propone el Indicador de visibilidad-impacto como una opción para medir la repercusión de la ciencia en los países tercermundistas o en vías de desarrollo, cuyas producciones no están incluidas en las bases de datos del Institut for Scientific Information (ISI) de Philadelphia, Estados Unidos propone una nueva metodología para calcular el impacto relativo de las producciones documentales a partir de los mismos datos del Science Citation Index al procesar documentos que citan las producciones de documentos de la región.

Este indicador se define como la proporción de artículos procesados con relación al total de artículos publicados para medir la visibilidad y la

proporción de artículos citados, con relación al total de artículos publicados para medir el impacto, en el caso de las publicaciones. Para mostrar el grado de asociación entre las variables, fue construida una matriz de correlación de Pearson, que corrobora la significación de estos factores para la medición integral y sinérgica de la visibilidad y el impacto de las producciones de documentos (artículos, monografías, patentes, etc), de las diferentes entidades (autores, instituciones, temas de investigación, proyectos, grupos de investigación, etc.) que puede ser aplicado a cualquier rama del conocimiento. A partir de este indicador puede obtenerse una mapificación de los resultados y mostrar la posición de las entidades analizadas para su comparación, según las similitudes y diferencias. En la figura 1 se muestran los resultados del indicador aplicado a una muestra de las revistas agropecuarias editadas en el MES.

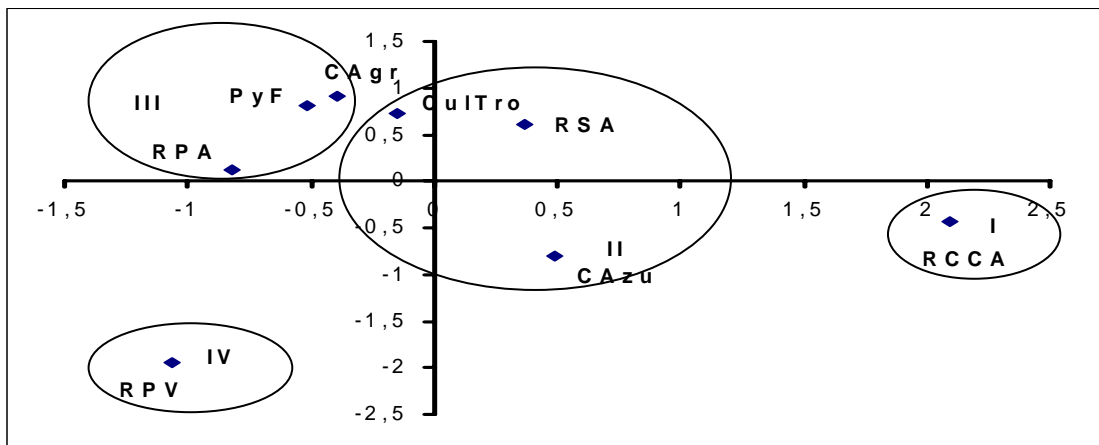


Figura 2. Mapeo de la agrupación de las revistas agropecuarias cubanas según su visibilidad-impacto.

En la figura 2 se muestra el modelo: $z = 9.815 - 0.626x + 0.269y + 0.028x^2 - 0.035xy + 0.012y^2$ que define la superficie de predicción para el número de artículos citados (z) a partir del número de artículos publicados (x) y el número de artículos procesados (y) para los autores agropecuarios que publicaron en las revistas científicas agropecuarias del MES. La forma cóncava de la superficie indica que se alcanza un valor mínimo si se disminuye, en gran medida, el número de artículos procesados.

Torricella, Lee y Araujo, en el 2004 durante el Congreso de IINFO'04, expusieron sus resultados en la generación de bases de datos temáticas para el apoyo a la investigación y la docencia mediante el empleo del manejador de referencias bibliográficas EndNote para la conformación de las Bases de

Datos Temáticas y la herramienta RefViz para la creación de mapas conceptuales. Obtuvieron un mapa conceptual a partir de más de 18 mil referencias bibliográficas descargadas de los artículos compilados, con un alcance temporal de diez años (1990 -2000), a partir de la cual se generó la Base de Datos Temática sobre Evaluación Sensorial de los Alimentos.

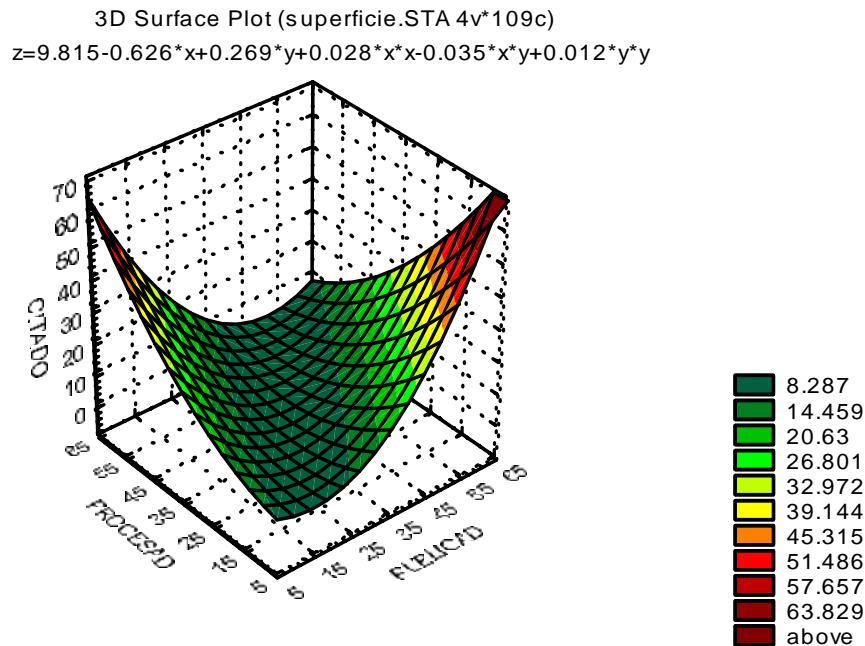


Figura 3. Representación de la tendencia de visibilidad-impacto de los autores agropecuarios cubanos según su producción documentaria.

Primero realizaron una compilación bibliográfica online que descargaron en el formato “ProCite” y luego la importaron al EndNote con este mismo formato para proceder a la exportación empleando el formato “RefMan (Ris) Export”. Esto produce un fichero de texto bastante voluminoso. Este fichero se importó al RefViz, el cual elaboró un mapa conceptual a partir del conjunto de referencias que disponían de información suficiente, es decir, palabras clave y resumen, ya que el RefViz utiliza esta información para la elaboración de sus diccionarios y del mapa de proximidad de las referencias.

Explican detalladamente las definiciones de algunos de los términos que el programa RefViz utiliza.

1. Grupos: colección de referencias bibliográficas cuyo contenido temático es similar y se determina a partir de los términos definidos como palabras

clave de la colección completa de todas las referencias. Galaxia: es un mapa de proximidad donde las referencias bibliográficas o los grupos de referencias se ubican por cercanía en la relación temática. La configuración de la Galaxia se determina por el conjunto de referencias analizadas en su totalidad y permite tener rápidamente una perspectiva de la totalidad de referencias bibliográficas de ese panorama.

2. Estructura de la Galaxia: La densidad de las referencias determina áreas temáticas que son más o menos pobladas. Una distribución espacial uniforme implica que las referencias se distribuyen equitativamente entre las diferentes áreas temáticas.

Los puntos fuera del grupo representan referencias que se diferencian del conjunto, ya sea por su contenido temático, o por que el registro tiene poca información para su clasificación (falta de resumen), mientras que regiones en blanco entre dos grupos contiguos representa la ausencia de referencias cuyo contenido temático combine el de ambos grupos.

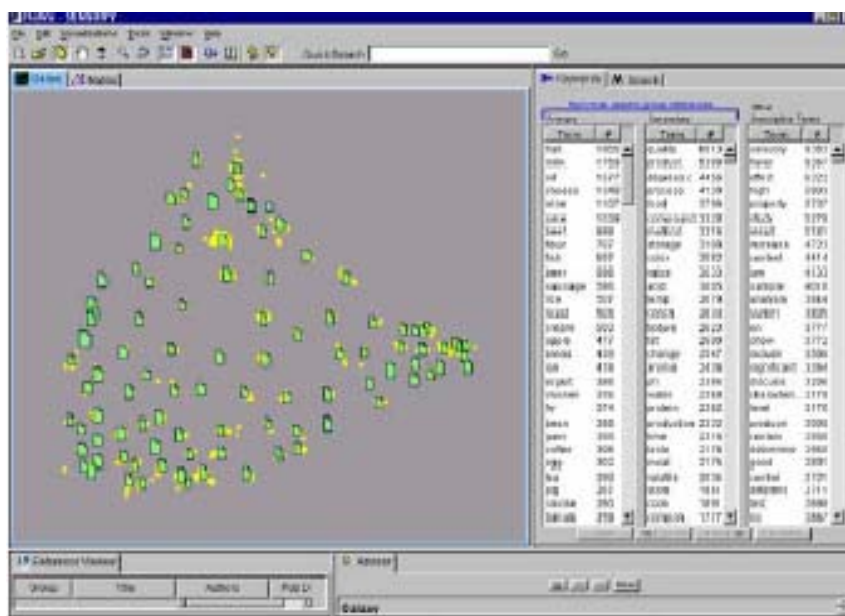


Figura 4. Estructura de la Galaxia.

La Figura 4 muestra la Galaxia obtenida a partir de los 18529 registros bibliográficos sobre la temática de evaluación sensorial, divididos en cien grupos (carpetas verdes). En la izquierda se presenta el mapa de proximidad del conjunto de las referencias y a la derecha las listas de los términos utilizados para la representación de las mismas, en tres columnas, en la primera los primarios, (mayor importancia en la clasificación), en la segunda los secundarios, (empleados también en la mapificación) y en la tercera

columna se incluye otros términos descriptivos no utilizados en la elaboración del mapa conceptual.

Referencias

- Bracho-Riquelme, R. L., Pescador-Salas, N., Reyes-Romero, M. A. (1997). Bibliometric repercussions of adopting English as the language of publication. *Revista de Investigación Clínica*, 49(5): 369-372.
- CITMA. (2001). *La Ciencia y los científicos en la batalla de ideas. Documento base para el análisis con los colectivos de investigadores del país*. 15 p.
- Ding, Y.; Chowdhury, G.; Foo, S (1999). Mapping the intellectual structure of information retrieval studies: an author co-citation analysis, 1987-1997. *Journal of Information Science*, 25(1):67-78.
- Guerrero Ramos, Liliana. (2001). *Visibilidad internacional de las ciencias médicas cubanas a partir de la publicación en artículos científicos*. Tesis para optar por el grado científico de Doctora en Ciencia de la Información. La Habana, Cuba: Universidad de la Habana. Facultad de Comunicaciones, 130 p.
- Guzmán, M.V. y Sotolongo, G. (2001). *Mapeo científico-tecnológico: aplicaciones en el campo del análisis de información*. Curso de Informetría de la Maestría de Gestión de Información. Universidad de la Habana, mayo.
- Journal Citation Report (JCR): Science Edition*. (Philadelphia) 2000. 114p.
- Mesa-Fleitas, M-E (2003). *Premio Academia de Ciencia Provincial*. La Habana, CITMA La Habana.
- RICYT. (2003). *Taller de Indicadores en Ciencia y tecnología*. Disponible en <http://www.ricyt.edu.ar>
- Rao Ravichandra (1983). *Quantitative Methods for Library and Information Science*. Bangalore: John Wiley and Sons, 272 p.
- Rousseau, S.; Rousseau, R. (1997). Data envelopment analysis as a tools for constructing scientometric indicators. *Scientometrics*, 40(1):45-56.
- Russell, Jane M. (2004). *Los Indicadores bibliométricos*. Ponencia presentada en INFO2004. La Habana, abril, 2004.
- Sancho, R. (1988) Determinación del núcleo de revistas más productivas en el área de la industria de la caña de azúcar y derivados, empleando la Ley de Bradford. *Actualidades de la Información Científica y Técnica*, 6(143)74-98.
- Spinak, E. (1996b). *Diccionario Enciclopédico de Bibliometría, Informetría y Cienciometría*. Caracas: UNESCO, 1996. 245 p.

- Torricella-Morales, R.; Van Hooydonk, G.; Araujo-Ruiz, J.A. (2000). Citation analysis of Cuban research, Part 1. A case study: the Cuban Journal Agricultural Science. *Scientometrics* 47(2): 413-426.
- Van Hoydoonk, G. (1998). Standardizing relative impacts: estimating the quality of research from citation counts. *Journal of American Society for Information Science*. 49(10):932-941.
- Weinbert, A. (1989). Criteria for evaluation, a generation later, En: *The evaluation of scientific research*. Chichester: Wiley, pp 3-15.

Do Diacritics Matter?: A Preliminary
Investigation into the Impact of Search
String Diacritics in Web and OPAC Searching
Ed McKennon
Arizona State University

This preliminary investigation into the impact of search string diacritics seeks to quantify differences in search results when searching with and without diacritics. Furthermore, the study begins to explore the impact of relevancy and quality of returned results. The exploration examines result sets returned by the web search engine Google and the web directory Yahoo in unrestricted as well as language-restricted searches. The impact of search string diacritics is further examined in keyword and subject searches in the Arizona State University and University of Arizona online public access catalogs (OPAC). The study indicates that there are significant differences in results when using diacritics in several of the studied contexts. Such results raise further questions about the impact of diacritics in returning quality result sets, how primary language affects search behavior and subsequent results, and the impact of web page construction and how the use of diacritics and meta-tags affect search engine ranking.

Introduction

As librarians and information professionals we are keenly aware of the globalization of information. We are also aware of the growing number of tools that enable users to access and make use of information derived from far across the globe and from different linguistic and cultural backgrounds. Most of us are aware of the dominance of English language content on the web while recognizing the growth of non-English content. Perhaps fewer of us, however, take the time to explore the impact that culture, particularly linguistic culture, has on the development of information systems and the dissemination and retrieval of information via the web.

The current study follows a paper delivered by the author at the 5th Congress of the Americas in Puebla, Mexico in 2001. That paper explores the hegemonic affect of the adoption and adaptation of Library of Congress classification and subject schema in libraries outside of the United States. Whereas the former paper examines traditional library systems and OPACs,

the current paper seeks to provide a foundation for addressing similar concerns regarding web technology and web disseminated information, specifically web search engines, web content metadata, and information retrieval.

In order to begin this study the current author seeks to examine the affect that the use or non-use of diacritics has on information retrieval. Interest in this topic stems from a number of reference inquiries seeking information related to topics that have a strong Spanish-English presence in the Southwestern United States. It is theorized that some of the most common of these inquiries (the death of young women in Ciudad Juárez and cultural elements associated with the Día de los Muertos celebrations) may be better conducted with knowledge of how diacritics are handled by search engines and the library catalog. As the study unfolds, further questions are raised about search-result relevance and the impact that web developers can have by associating appropriate metadata with web content.

Methodology

In order to quantify the affect that the use or non-use of diacritics has on information retrieval the study examines the search results generated in various search contexts including two popular web search engines and two large library catalogs of universities located in the US Southwest.

The web search inquiry examines the search engine Google and the web directory Yahoo in unrestricted as well as language-restricted searches. Language restricted searches include English only, Spanish only, and English and Spanish together. The unrestricted search is the default when using the English language interface and searches all language content. In each context, specific search terms are entered into the search engine and the results compared. The study considers proper nouns, phrases, and subject terms that, when spelled properly in Spanish, include accent marks or other diacritics.

The results are examined in order to describe quantitative differences related to the total number of results returned as a function of diacritic use as well as the number of common web references occurring within the first ten results. In effort to qualify the quality and authority of returned results an evaluation of site domains is conducted to determine if diacritic use affects the number of commercial, government, educational, organizational, or country-specific domains that are returned. Furthermore, the content and source code of a sample of pages is examined in order to investigate how the use of page text or metadata may affect search engine results.

The same search terms and phrases were employed in keyword and subject searches of the University of Arizona and Arizona State University library catalogs. These results were examined to quantify the difference in total number of results returned as a function of diacritic use.

Research Findings

Quantitative Analysis: Results Returned

In all but two of the contexts described above there are significant differences between the search results as a function of diacritic use. The subject search of both library catalogs is unaffected by the use of diacritics. Similarly, the use of diacritics appears to minimally affect the number of search results returned in the context of the Google Spanish language search. This is not the case for Spanish limited searches in Yahoo (see Table 1.) Furthermore, there is evidence that ranking and relevance are minimally affected within the Spanish limited Google search context (see Table 6.) Search results in all other contexts and across all tested search terms are significantly affected by the use of diacritics.

Table 1: Total number of results returned in a Spanish language restricted search

Search Terms / Phrases	Google Spanish Only	Diacritic Advantage / Disadvantage	Yahoo Spanish Only	Diacritic Advantage / Disadvantage
Ciudad Juarez	392,000		350,000	
Ciudad Juárez	391,000	-1000	260,000	-90,000
Nahuatl	56,700		33,600	
Náhuatl	56,700	0	21,100	-12,500
Arqueologia				
Antropologia	130,000		71,900	
Arqueología				
Antropología	131,000	1000	56,300	-15,600
"Cesar Chavez"	3,1400		84,500	
"César Chávez"	3,1400	0	76,000	-8,500
"día de los muertos"	12,900		12,900	
"día de los muertos"	12,900	0	8,700	-4,200
"informacion sin fronteras"	382		132	
"información sin fronteras"	382	0	130	-2

In unrestricted Google searches, differences in results ranged from favoring diacritic usage with more than eight times the number of results for the narrowly focused diacritically correct Spanish language phrase, "información sin fronteras" to disfavoring diacritic usage with only one-quarter of the results for the phrase "día de los muertos" and the word "Náhuatl" and slightly over one-tenth of the results for the name phrase "César Chávez". Word searches on 'Ciudad Juárez' and 'Arqueología Antropología' favored diacritic use by 15% and 6% respectively. However, Yahoo search results disfavored diacritic use consistently (See Table 2).

Table 2. Total number of results returned in unrestricted search

Search Terms / Phrases	Google No Limits	Diacritic Advantage / Disadvantage	Yahoo No Limits	Diacritic Advantage / Disadvantage
Ciudad Juarez	299,000		542,000	
Ciudad Juárez	343,000	+44,000	313,000	-229,000
Nahuatl	200,000		147,000	
Náhuatl	48,700	-151,300	31,000	-116,000
Arqueologia				
Antropologia	98,500		103,000	
Arqueología				
Antropología	104,000	+5,500	61,100	-41,900
"Cesar Chavez"	370,000		293,000	
"César Chávez"	45,600	-324,400	91,000	-202,000
"día de los muertos"	14,4000		117,000	
"día de los muertos"	31,300	-112,700	34,900	-82,100
"informacion sin fronteras"	38		136	
"información sin fronteras"	361	+323	133	-3

English language restricted searches tend to disfavor diacritic searches across search engines and search terms. The exception to this tendency is the *Google* search on the terms Arqueología Antropología. Unlike the proper nouns in this study they have no diacritically absent but English-language-correct spelling. This condition may affect the presence in the

search engine results; however, more research will have to be done to understand this anomaly. (See Table 3). The mixed language English-Spanish combined restriction served up mixed results, paralleling the unrestricted search (See Table 4).

The online public access catalogs of the University of Arizona and Arizona State University Libraries favored keyword searching without the use of diacritics. In every example more results are returned when searches are conducted without the use of accent marks (See Table 5). A survey of these results suggests that searches with diacritics form a subset of the results found in searches that do not employ diacritics.

Table 3. Total number of results returned in an English language restricted search.

Search Terms / Phrases	Google English Only	Diacritic Advantage / Disadvantage	Yahoo English Only	Diacritic Advantage / Disadvantage
Ciudad Juarez	141,000		116,000	
Ciudad Juárez	46,100	-94,900	33,200	-82,800
Nahuatl	104,000		76,000	
Náhuatl	7,380	-96,620	3,000	-73,000
Arqueologia				
Antropologia	974		11,000	
Arqueología				
Antropología	5980	+5,006	9,060	-1,940
"Cesar Chavez"	36,7000		204,000	
"César Chávez"	20,400	-346,600	13,500	-190,500
"dia de los muertos"	128,000		98,600	
"día de los muertos"	20,500	-107,500	23,900	-74,700
"informacion sin fronteras"	8		1	
"información sin fronteras"	3	-5	0	-1

Table 4. Total number of results returned in an English & Spanish language restricted search.

Search Terms / Phrases	Google English & Spanish	Diacritic Advantage / Disadvantage	Yahoo English & Spanish	Diacritic Advantage / Disadvantage
Ciudad Juarez	302,000		468,000	
Ciudad Juárez	382,000	+80,000	303,000	-165,000
Nahuatl	121,000		110,000	
Náhuatl	45,600	-75,400	27,400	-82,600
Arqueología				
Antropología	64,700		77,800	
Arqueología				
Antropología	102,000	+37,300	59,800	-18,000
"Cesar Chavez"	367,000		288,000	
"César Chávez"	4,4800	-322,200	90,700	-197,300
"día de los muertos"	135,000		112,000	
"día de los muertos"	29,900	-105,100	32,600	-79,400
"informacion sin fronteras"	37		133	
"información sin fronteras"	359	+322	130	-3

Table 5. Total number of results returned in university library searches at the University of Arizona and Arizona State University

Search Terms / Phrases	ASU Library OPAC - KW	Diacritic Advantage / Disadvantage	Diacritic Advantage / Disadvantage
Ciudad Juarez	69		
Ciudad Juárez	55	-14	-20
Nahuatl	377		
Náhuatl	120	-257	-343
Arqueología	591		
Arqueología	547	-44	-127
"Cesar Chavez"	51		
"César Chávez"	13	-38	-44
"día de los muertos"	8		
"día de los muertos"	4	-4	-10

Relevance and Ranking

In a world of thousands and tens of thousands of results what is more important to the search engine user is not number of total results (although useful for study) but the effectiveness of weighting or ranking results. Certainly, no user is going to look through the 200000 results for Nahuatl or the 45000 results for Náhuatl. Though some users will certainly narrow these results with additional search terms and perhaps find better results in the larger pool. Ultimately, however, users seek the presence of quality resources near the top of the results list.

In order to begin to understand how diacritics may impact the relevance ranking of qualitative or authoritative sites, the top ten results for each of the *Google* searches are compared. The number of sites in common, despite diacritical differences, is recorded and a comparison of the domain types is conducted.

The results indicate that the Spanish language restricted search yields the most consistent results ranking. In all test cases the first ten results yielded 80 – 100% commonality, though actual ranking within the top ten varied. According to a representative from *Google*, the affect of diacritics on searches depends on “display language” (*Google* Team, personal communication, December 15, 2004). The results here suggest that searches limited to a language where diacritics are commonly used are diacritic insensitive with respect to total results but the use of diacritics does minimally affect relevance ranking.

When the search results are not restricted to Spanish the use of diacritics in *Google* searches has a significant affect on the results returned in the top ten. The search terms and phrases tested (with one exception) yield 0 – 40% common URLs between results sets. One outlier, the search on "día de los muertos" and its diacritic free counterpart, returned 80% common results. In all of these cases the order of the top ten varied. (See Table 6.)

Table 6: Common URLs in Top Ten Retuned Results

Search Terms / Phrases	Google No Limits	Google English Only	Google Spanish Only	Google Spanish- English
Ciudad Juarez	4	3	8	4
Ciudad Juárez				
Nahuatl	3	3	8	2.5
Náhuatl				
Arqueologia				
Antropologia	2	0	8	3
Arqueología				
Antropología				
"Cesar Chavez"	3	3	10	3
"César Chávez"				
"día de los muertos"	8	8	10	8
"día de los muertos"				
"informacion sin fronteras"	0	0	10	0
"información sin fronteras"				

The *Google* results are further compared to determine if there is any affect on the use of diacritics and the domain types that are returned in the top ten results. In both the unrestricted search and the English language restricted search there is little evidence to support the idea that diacritic use affects the domain types returned in highly ranked resources (See Table 6 and 7). However, it is worth noting that a subjective comparison of search results indicates that key authoritative and quality resources are left out of the top ten in searches that use diacritics and those that do not.

Table 7. Domain types for top-ten results of unrestricted Google search.

	specific non-US country domain	.us	.gov	.com	.net	.org	.edu	Total
Ciudad Juárez	5	0	1	1	1	2	0	10
Ciudad Juarez	3	0	2	3	1	1	0	10
Náhuatl	1	0	0	3	1	4	1	10
Nahuatl	0	0	0	2	1	2	5	10
Arqueología Antropología	3	0	0	4	0	3	0	10
Arqueologia Antropologia	4	0	0	5	1	0	0	10
"día de los muertos"	0	1	0	4	1	0	4	10
"dia de los muertos"	0	2	0	4	1	0	3	10
"información sin fronteras"	7	0	0	2	0	1	0	10
"informacion sin fronteras"	6	0	0	1	0	1	2	10

Table 8. Domain types for top-ten results in English language limited Google search

	specific non-US country domain	.us	.gov	.com	.net	.org	.edu	Total
Ciudad Juárez	1	0	1	2	1	4	1	10
Ciudad Juarez	0	0	2	5	2	1	0	10
Náhuatl	2	0	0	3	0	3	2	10
Nahuatl	0	0	0	2	1	2	5	10
Arqueología Antropología	4	0	0	4	0	2	0	10
Arqueologia Antropologia	3	0	0	7	0	0	0	10
"día de los muertos"	0	1	0	4	1	0	4	
"dia de los muertos"	0	2	0	4	1	0	3	10
"información sin fronteras"	0	0	0	0	0	2	0	2
"informacion sin fronteras"	1	0	0	0	0	1	2	4

Conclusions and Recommendations

This exploratory study suggests that users of web search engines and library OPACs could benefit from an understanding of how the use of diacritics may affect their search results. Library users may find that

searches in the OPAC are not profoundly affected by the failure to use diacritics. However, further study will have to be conducted to measure the search behaviors of native Spanish speakers in order to determine if there is a tendency to use diacritics when searching and therefore the possibility of retrieving fewer results.

Users of the web search engine *Google* and the web directory *Yahoo* will experience a significant difference in number of results returned as well as the ranking of results, depending on the search context. Though there is no evidence to support the theory that use or non-use of diacritics affects the domain type of highly ranked returns, there is quantitative evidence that indicates that diacritic use or non-use produces significantly different top-ten results. Furthermore, there is qualitative evidence that the websites of authoritative value may not make the top-ten if the search diacritics used do not match the diacritics used on the page.

This study points the way to future research in web development, information systems, and user behaviors. Of particular importance for web developers and the agencies they represent is the study of cross-linguistic metadata and its affect on search engine retrieval and ranking.

Bibliography

- Creider, Laurence S. "What are Academic Libraries doing with Spanish Language Subject Headings." *Journal of Academic Librarianship*. V29 N 2 (March 2003) p 88 – 94.
- Cunliffe, Daniel et al. "Information Architecture for Bilingual Web Sites." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. V 53 N10 (2002) p 866 – 873.
- Notess, Greg R. "The New Yahoo Search." *Online*. V 28 N 4 (July / August 2004). <http://www.infotoday.com/online/jul04/OnTheNet.shtml>
- Notess, Greg R. "Differences in Diacritics Handling." *Search Engine Showdown*. (November 19, 2002). <http://www.searchengineshowdown.com/newsarchive/000097.shtml>
- Notess, Greg R. "Search Engine Inconsistencies." *Online*. (March 2000) <http://www.onlinemag.net/OL2000/net3.html>.

La Gestión del Conocimiento en Bibliotecas
Javier García Orozco y Teresa Novales
Grupo Difusión Científica

Resumen

A partir de un análisis de diferentes autores sobre el concepto de biblioteca se propone un concepto actualizado que se inserta en los requerimientos de la Sociedad del Conocimiento. Se realiza un cotejo de los elementos coincidentes de las Bibliotecas y de los procesos de Gestión del Conocimiento. El trabajo replantea, a partir del análisis de la misión fundamental de importantes bibliotecas en México, la conceptualización estratégica de estas unidades de información con las posibles alternativas de aplicación de la Gestión del Conocimiento como elemento que viabilice el reposicionamiento de su función en la organización a la cual pertenecen, y las vías para lograrlo. Propone a la gerencia y al equipo de profesionales (Capital Humano) el camino para propiciar modelos de Gestión del Conocimiento participativos, que garanticen el uso de la información como generador de espacios de conocimientos y aprendizaje.

Introducción

El Concepto Actual de Biblioteca

El concepto de biblioteca responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en un entorno globalizado, más aún cuando se trata de una organización que suponemos debe tener un carácter dinámico y por lo tanto cambiante.

Esta realidad se pone de manifiesto de forma más patente en el momento actual, cuando la biblioteca se encuentra en un momento de transición derivado del cambio tecnológico y de una concepción totalmente distinta a la de hace tres lustros.

Haciendo un poco de historia, podemos observar que la biblioteca ha sido considerada desde diferentes puntos de vista en función de diferentes circunstancias.

La biblioteca de hace apenas treinta años era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del Patrimonio Documental. Los años 70's a 80's suponen la consolidación de los conceptos de usuario y de servicio; se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos.

Por el contrario, los años 90's conocen un momento general de crisis, lo que supone una restricción presupuestaria que afecta más de cerca a instituciones culturales, generalmente no consideradas esenciales en la mentalidad de quienes tienen que distribuir los presupuestos.

La pasada década de los 90's se caracterizó por la ocurrencia de una profunda revolución en los enfoques, los contenidos y los procedimientos de trabajo que se utilizan en las entidades del sector informativo; así aparecen términos como costos, calidad, marketing, evaluación y gestión aplicados a instituciones de servicios.

Según Cañedo, las tendencias que dominan actualmente el desarrollo del sector informativo- bibliotecario son:

- Poderosa infraestructura tecnológica.
- Enfoque mercadológico en la actividad.
- Productos y servicios de información de alto valor agregado.
- Evaluación de los productos y servicios de información.
- Diseño funcional de las organizaciones.
- Reorganización de los recursos humanos.
- Concepción gerencial.
- Creación de sistemas de calidad.
- Organización de los recursos orientados al usuario.
- Educación permanente con enfoque investigativo.

Por otro lado, las bibliotecas según diversos autores se consideran clasificadas en tres vertientes:

- Técnica. Conservación y Transmisión de Información.
- Humanística. Hábitos culturales.
- Virtual. Generación de nuevos espacios de aprendizaje.

Todas coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal. No obstante, cada biblioteca tiene diferentes objetivos, lo que establece una estructura, personal y necesidades específicas diferentes, aun teniendo en cuenta que existe una permeabilidad entre los distintos tipos de bibliotecas y una concepción básica que subyace en todas ellas.

Actualmente, la incorporación cada vez mayor de materiales con soporte electrónico hace que la gestión de la colección de materiales con soporte tradicional incremente su complejidad, y aunque los recursos electrónicos, tarde o temprano, dominen en las bibliotecas cualquiera que sea su enfoque, éstas seguirán manteniendo materiales en soporte impreso, formando parte de un servicio único que administre dos aspectos diferentes: recursos electrónicos y tradicionales.

En el trabajo de Jesús Tramullas de la Universidad de Zaragoza en España, se hace un profundo análisis de todos los conceptos novedosos de biblioteca pasando por la biblioteca tradicional, la virtual, la digital y la híbrida, así como su diferenciación por su arquitectura, objetivos etc.

Es evidente que la biblioteca como organización en el nuevo contexto de la información, requiere un replanteamiento y depende de la capacidad de los propios profesionales de este sector lograr este objetivo.

En definitiva, la asignación de un valor a la información y el conocimiento como fuerza motriz de la nueva economía, indefectiblemente moverá los cimientos del añejo concepto de biblioteca, inclusive de los conceptos más modernos y recientes pues su rol estará ligado, a su labor humanística, al generar aquellos una nueva cultura en la forma de apropiación del conocimiento y el manejo de la información.

Pero esto debe pasar por el reconocimiento de dicha realidad por parte de los profesionales del sector y a través de la permanente interacción con el usuario, a fin de lograr las herramientas y métodos para satisfacer las necesidades de los mismos.

Antes de reconocer acciones para aplicar la teoría de la Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas debemos dejar sentado que el concepto más apropiado para nosotros sería:

“Conjunto de servicios y recursos especializados de atención a usuarios que utilizan diversas tecnologías y estándares de calidad en la captación, organización y difusión de información, basados en los conocimientos de sus profesionales, y que apoyan el logro de los objetivos y metas de la organización a la que pertenecen, a través de la creación permanente de espacios de comunicación y aprendizaje de dicha organización y de su entorno inmediato”.

La Sociedad del Conocimiento y la Gestión del Conocimiento

Hay un cambio económico. La economía es el estudio de cómo decidir qué se va a producir, con y para quién, con recursos escasos y limitados. Hasta el momento se consideraban como la principal fortaleza económica la tierra, los edificios, la maquinaria y las materias primas.

Hoy estamos entrando en una nueva economía. El término no es casual; en los medios de comunicación de todo el mundo se está aceptando la idea de una "nueva economía" y como no se sabe muy bien lo que es, sólo que es nueva, se le llama así. Esta "nueva economía" está organizada por la interrelación de tres grandes características:

- La evolución que se relaciona con la información y el conocimiento se ha estado dando de una forma tan vertiginosa, que basta recordar que no habíamos terminado de salir del *boom* digital cuando ya estábamos en medio del *boom* del conocimiento, y sobre todo que con ó sin comprensión y entendimiento de éstos acontecimientos, nos tenemos que enfrentar cotidianamente a sus efectos que en la vida de todos se hacen presentes.
- Desde que el conocimiento se ha convertido en la fuerza conductora para el desarrollo social, la atención de la sociedad a la información y al conocimiento está creciendo del mismo modo que, poco a poco, se está incrementando la demanda de la gente.
- Las ideas parecen haber sustituido al capital en su función de generador de riquezas. La explotación inteligente de la información, su conversión en conocimientos, puede que sea la única fuente de competitividad sostenible actual. Las organizaciones así lo están entendiendo, y responden convirtiéndose en propulsoras de más información y conocimiento. A su vez, todos nos informamos casi imperceptiblemente, es decir, utilizamos información de manera permanente. Y, finalmente, surge con fuerza en la economía un nuevo sector: el sector de la información que parece ser capaz de continuar la generación de productos y servicios que se basen en los conocimientos acumulados para ofertar su acceso remoto, convirtiendo de esta manera dichos conocimientos en una ventaja competitiva de la sociedad.

Todos estos cambios pueden ser resumidos por la afirmación de que estamos entrando en una Sociedad del Conocimiento. El valor de una organización ya no reside solo en sus bienes tangibles, sino en los conocimientos técnicos y especializados de su personal, en su experiencia, en la propiedad intelectual, la fidelidad de los clientes, en resumen, en lo que se ha venido a llamar Capital Intelectual o Conocimiento.

El conocimiento se genera a través de procesos de aprendizaje, siendo éste en palabras de Revilla (1995) un mecanismo individualizado que depende de la capacidad de cada persona y de sus experiencias de aprendizaje pasadas, pudiendo definirse el aprendizaje individual como el proceso de adquisición y almacenamiento del conocimiento que tiene por objeto incrementar la capacidad del individuo para realizar acciones efectivas.

La Gestión del Conocimiento es el proceso mediante el cual se gobierna la creación, disseminación y uso del conocimiento. Implica hacer una revisión del capital intelectual focalizado en los recursos singulares, las funciones críticas y los obstáculos que podrían amenazar el flujo del

conocimiento para su uso diario dentro de la organización. Por otra parte, la Gestión del Conocimiento es la capacidad de una organización para generar valor basándose en las personas y en una gestión eficaz del capital intelectual. O dicho de forma más práctica: es el proceso de identificar, captar, usar y reutilizar información y conocimientos, tanto externos como internos, tácitos o explícitos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la eficacia de las organizaciones para conservar y mejorar sus ventajas competitivas.

Si contrastamos la definiciones propuestas de Biblioteca y Gestión del Conocimiento tienen como elementos comunes personas (usuarios y profesionales), procesos y tecnologías, así como la generación y transmisión de información y conocimiento, de comunicación y aprendizaje para el logro de metas y objetivos de manera creativa e innovadora, logrando mantener o incrementar la competitividad. Todos estos son elementos que deben caracterizar a las organizaciones actuales inmersas en la Sociedad del Conocimiento.

Características de la Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas

Pero, ¿cómo se observa este proceso en el entorno bibliotecario actual? Para elaborar este análisis, hemos tomado, sin ningún criterio estadístico de población sino aleatoriamente, las declaratorias de misión de un grupo de bibliotecas importantes de diversos estados de México, teniendo en cuenta que la misión de una organización es el objetivo fundamental y supremo de dicha organización y establece hacia dónde debe enfocar sus principales esfuerzos.

1. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente - ITESO

Misión

Establecer relaciones entre la biblioteca y la comunidad universitaria en términos de una mediación entre la información y la formación, que promueva prácticas educativas orientadas hacia el desarrollo de competencias en el manejo de información.

Participar activa y creativamente en los procesos de aprendizaje.

Seleccionar, sistematizar, preservar y poner a disposición de los usuarios recursos informativos de calidad, relevantes para la educación e investigación.

Desarrollar sistemas y servicios de excelencia, que permitan establecer conexiones entre los diversos recursos, en beneficio de la presente y futura comunidad universitaria.

Desarrollar una cultura de la información que, con una clara intención educativa, responda tanto a las demandas del entorno universitario como a las de la sociedad.

2. ITESM Campus Cd. de México

Misión

La Misión de la Biblioteca es proveer recursos y servicios de información a profesores y alumnos del Campus Monterrey para contribuir a su desarrollo académico y de investigación.

Para lograr su misión la Dirección de Biblioteca deberá:

Seleccionar y desarrollar personal experto en su área y con un alto grado de compromiso en el desempeño de sus funciones.

Desarrollar, organizar y promover los recursos en todos sus medios, así como los servicios de información.

Orientar y capacitar a los usuarios en el uso de los recursos de información.

Facilitar y mantener la infraestructura adecuada.

Mantener la comunicación con los usuarios para conocer sus necesidades de información y buscar satisfacerlas.

Contribuir a la promoción de la cultura.

3. CETYS Campus Mexicali

Síntesis de la Misión de la Biblioteca

En una sociedad que depende de la lectura, la operación intelectual de leer es un paso imprescindible en la educación. El desarrollo del entendimiento está orientado hacia la práctica de la discriminación y la selección de la información, dejando a la Biblioteca la responsabilidad de la memoria.

4. Universidad de la Ciudad de México

Misión de la Biblioteca

Apoyar de forma sustantiva los planes y programas de estudio, para que el alumno tenga una formación integral que le permita constituir su conocimiento en la licenciatura y el postgrado.

5. ITAM - Instituto Tecnológico Autónomo de México

Misión de la Biblioteca

Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad a la comunidad ITAM, para la satisfacción de sus necesidades de información. Para ello, se adquiere, procesa y se pone a su disposición la bibliografía adecuada para apoyar los objetivos de docencia, investigación y extensión universitaria, en concordancia con la Misión del Instituto.

6. El Colegio de México

La Biblioteca “Daniel Cosío Villegas” de El Colegio de México tiene como misión ser una institución de excelencia por: La forma en que se haga

accesible la información a la comunidad independientemente del lugar donde ésta se encuentre;

- su proyección y liderazgo en los servicios de información dirigidos a la comunidad académica del país;
- su papel activo en actividades que beneficien a la comunidad bibliotecaria del país.

7. Biblioteca Central UNAM - Dirección General de Bibliotecas

Custodia, organiza y difunde las principales aportaciones de la ciencia y de la cultura nacional e internacional. Brinda la consulta de materiales bibliográficos y hemerográficos contenidos en su acervo; además, empleando tecnología de vanguardia, proporciona diversos servicios documentales y de información a estudiantes, investigadores, docentes, y público en general.

8. Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Misión

Contribuir a la formación de profesionales mediante la preservación, organización y difusión del conocimiento satisfaciendo sus requerimientos de información, a través de la consulta tradicional y la incorporación de nuevas tecnologías de información.

9. Universidad del Valle de Atemajac - UNIVA

Misión

Organizar, desarrollar y fortalecer los recursos bibliográficos, hemerográficos, audiovisuales, documentales y nuevas tecnologías de información para que a través de adecuados y eficientes servicios manuales y automatizados, cualquier integrante de la comunidad universitaria, así como todo aquel usuario externo con necesidad de contar con información, realice los más diversos tipos de estudio e investigación.

10. Universidad Autónoma de Nuevo León

Misión

Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad a directivos, profesores, investigadores, alumnos, empleados y padres de familia de la Universidad Autónoma de Nuevo León y de otras instituciones de educación superior de Nuevo León.

11. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

La Dirección General de Información y Acreditación establece como su misión: "Coadyuvar al seguimiento de un nivel académico competitivo de la UACJ, brindando servicios informativos de calidad a la comunidad universitaria y facilitando la acreditación de los programas académicos".

12. Universidad Veracruzana

Apoyar las funciones sustantivas de la Universidad Veracruzana con servicios bibliotecarios e informáticos eficientes que favorezcan, dentro de la formación integral, un desarrollo de calidad y mayor competitividad de los cuadros profesionales que demanda la sociedad.

13. Universidad de Quintana Roo

El Sistema Bibliotecario tiene como misión facilitar a la comunidad universitaria recursos y servicios informativos de calidad, con eficiencia, oportunidad y confiabilidad tecnológica.

Como podemos apreciar, las misiones de las bibliotecas seleccionadas cuentan con elementos relacionados con la gestión del conocimiento pero no existe verdaderamente un enfoque relacionado con la transformación del conocimiento y como generador de valor en las organizaciones, cuestión que implicaría un cambio radical del Capital Intelectual de las Organizaciones.

La excepción en este caso la constituye la Universidad de San Luis Potosí la cual expresa en su misión, de forma resumida, el objetivo perfectamente vinculado a la Gestión del Conocimiento. Independientemente de lo novedoso del tema, lo fundamental es que aún no existe la intención de acercarse al camino de la Gestión del Conocimiento considerando la falta de experiencias y soluciones prácticas en el sector. A nuestro modo de ver, esta situación está relacionada con:

- Falta de la preparación suficiente por parte de los profesionales del sector para la radical transformación de su cultura organizacional.
- No existe un enfoque mercadológico en el trabajo de las bibliotecas donde se monitoreen las necesidades de los usuarios y se generen nuevos servicios que satisfagan las mismas.
- Se mantienen los servicios tradicionales dejando fuera los relacionados con la estructuración y el análisis de información.
- La tecnología no se utiliza para la creación de Comunidades Participativas o en virtud de otras actividades, para la transmisión de experiencias y habilidades, que es uno de los pilares de la Gestión del Conocimiento.
- No se logra un trabajo colaborativo entre las bibliotecas y entre las bibliotecas y proveedores lo cual puede generar un intercambio de habilidades, competencias, experiencias y conocimientos generando a su vez el tan deseado espacio de aprendizaje.
- No se tiene en cuenta que el conocimiento y la información se debe transaccional, o sea, no basta con la mera transmisión, es imprescindible la retroalimentación en este proceso.
- No se desarrollan bases de conocimientos propias y se pierde ese caudal de conocimientos que se genera en el día a día en las organizaciones.

- Falta de una cultura de la Innovación Organizacional.
- Resistencia al cambio.

Este es, en resumen, la situación general que encontramos con respecto a los procesos de Gestión del Conocimiento en México y la mayoría de los países de la Región. Esto no quiere decir que, consciente o inconscientemente, no existan ejemplos significativos que expresen una labor de búsqueda y experimentación en el camino hacia el uso efectivo de la información y el conocimiento.

La práctica de la Gestión del Conocimiento en las Bibliotecas.

Como habíamos expresado anteriormente, para lograr una buena práctica de Gestión del Conocimiento, las bibliotecas deben ante todo ser un eslabón importante dentro del engranaje de su propia organización, lo que debe ser entendido por todo el personal directivo y técnico; posicionamiento que se deberá ganar a partir del impacto de la unidad de información en las metas de la organización.

Para el logro de este objetivo es necesario:

1. Producir nuevo conocimiento mediante la experiencia.
2. Mejorar la comunicación utilizando nuevas herramientas tecnológicas.
3. Identificar, calificar y generar las fuentes de conocimiento y transferirlas eficazmente.
4. Medir resultados a partir de los datos, información y conocimiento dentro y fuera de la organización.
5. Acortar los tiempos de proyectos de planeación.
6. Optimizar los procesos incrementando la productividad.
7. Utilizar de manera óptima los recursos existentes dentro de la organización.
8. Posibilitar la creación de un círculo virtuoso entre el aprendizaje de la biblioteca y el de la organización en pleno.

El proceso general de cambio para acercarnos a las tendencias de Gestión del Conocimiento debe comenzar por el Capital Humano. Las bibliotecas deberán conceder gran importancia a la formación profesional y educación permanente del personal, para elevar su nivel de conocimientos y sus competencias básicas, y con ello la capacidad de adquirir e innovar su conocimiento.

La mejora en la calidad de conocimiento de las bibliotecas y un posicionamiento del valor humano dentro de las mismas, son objetivos básicos del manejo del conocimiento en las bibliotecas. Entonces uno de los objetivos de la Gestión del Conocimiento en las bibliotecas es fomentar la novedad del conocimiento.

La aplicación de las tecnologías de información hace más intensiva la adquisición del conocimiento y reduce sus costos. En la sociedad moderna es imposible cumplir tales tareas importantes utilizando solo la capacidad de las personas, ya que la información se genera en grandes cantidades, lo que hace que el conocimiento cambie día a día.

Sólo es posible unir estrechamente fuentes de conocimiento y trabajadores del conocimiento en Comunidades Participativas a través de redes interconectadas entre sí, construyendo de esta manera redes de conocimiento en bibliotecas.

Se observan experiencias importantes en México y otros países del área como son BiViTec el Portal de el Sistema de Tecnológicos mexicanos que abarca más de 100 planteles y la Red Cubana de Medicina Infomed. Estas experiencias se caracterizan por estar en un constante proceso de renovación y búsqueda de nuevas formas de compartir el conocimiento y la información, a partir del uso de nuevas tecnologías proponiéndose metas cada vez más ambiciosas.

El conocimiento adquirido debe ser acumulado y estructurado en bases de conocimiento de bibliotecas. La prioridad de las tecnologías de la información en el campo de la Gestión del Conocimiento es importante no sólo en la cantidad, sino también en la recuperación, diseminación y seguridad del conocimiento.

Otro aspecto de suma importancia concierne a la difusión del conocimiento. Los agentes creadores del conocimiento no tienen ni mucho tiempo ni energía para preocuparse por los usuarios del conocimiento y de más está decir que en la actualidad, todos somos usuarios del conocimiento.

Es difícil adquirir el conocimiento que ya existe en las mentes de los creadores, restringidas por objetivos y condiciones subjetivas. Por lo tanto, las bibliotecas deben jugar el papel de mover el conocimiento y usar los diferentes medios tecnológicos y canales para difundir los nuevos conocimientos a nuevos usuarios de este recurso.

En el siglo XXI, las bibliotecas deben conceder una especial importancia al suministro de servicios para que la gente adquiera conocimientos y pueda ejercer sus funciones con eficiencia y competitividad. Por lo tanto, los servicios del conocimiento basados en redes colaborativas de información deben estar dirigidos a:

Crear Bibliotecas Virtuales o Centros Virtuales de información para su explotación por parte de empresas, gobiernos, organizaciones públicas e instituciones de investigación científica y para la comunidad en general. La información y el conocimiento no se gastan ni se deprecia al compartirlo

sino que se multiplica, por lo que las bibliotecas pueden llegar a muchos más usuarios a través del uso de las tecnologías.

a. Ofrecer servicios de estructuración individual de gestión de la información y creación de nuevo conocimiento lo que es, de hecho, un mercado de desarrollo de las bibliotecas en el siglo XXI. Ello presupone la creación, paso a paso, de sistemas orientados a usuarios como: RefWorks, EndNote, Procite. Una experiencia práctica de estos servicios se presenta en el trabajo de Torricella donde se fundamenta la creación de Bibliotecas Personales de Trabajo (BPT) como base de la Gestión del Conocimiento.

b. Integración de los recursos de las bibliotecas en portales abiertos: a partir de la digitalización de las fuentes, la creación de bases propias del conocimiento, observatorios y vigilancia informativa, la utilización de “tecnologías push” para las actualizaciones y servicios de alerta, la mayor utilización de recursos libres sin dejar de contar con el acervo necesario generado en bases de datos bibliográficas arbitradas de reconocidos editores internacionales.

Entre los principales indicadores para conocer cómo está operando la Gestión del Conocimiento eficazmente, se pueden mencionar:

1. Incremento en los niveles de éxito del usuario (logro de sus objetivos).
2. Elevación de la tasa de crecimiento de nuevos servicios.
3. Incremento de la participación en el mercado.
4. Reducción de costos en la prestación de servicios.
5. Incremento del índice de empleados satisfechos.
6. Incremento cuantitativo y cualitativo de las comunicaciones.
7. Elevación de los niveles de impacto de productos y servicios.
8. Crecimiento de los índices de liderazgo de la biblioteca.
9. Retención de empleados.
10. Incremento en los índices de motivación.
11. Crecimiento de la base de conocimiento.
12. Reducción de los tiempos de respuesta a las demandas de los usuarios

Hasta ahora, a manera de resumen podemos señalar que:

1. El principal objetivo debe ser el éxito de los usuarios, entendiéndose éxito como el alcance de sus metas personales e institucionales.
2. El estudio de los elementos relacionados con el entorno comparado con la situación interna, posibilitará un buen posicionamiento de la biblioteca en la organización y será la el inicio de una transformación radical.
3. El principal activo de la biblioteca es el conocimiento de sus profesionales y su aplicación creativa para el desarrollo de sus funciones.

4. El manejo adecuado del Capital Humano es la esencia de la Gestión del Conocimiento en las bibliotecas.
5. El proceso de transacción del conocimiento como parte de la difusión y la conversión del mismo es vital para la biblioteca.
6. La tecnología debe ser la adecuada, pero siempre tener el cuenta que su uso debe generar la posibilidad de compartir información y conocimiento a través de redes colaborativas y herramientas que faciliten y aceleren la recuperación, organización y análisis de la información.
7. Se requiere dar un vuelco a la formación de profesionales dirigidos a crear valor para la Sociedad del Conocimiento
8. Se requiere el monitoreo permanente y la investigación de las tendencias de la sociedad para lograr la adecuación permanente de la biblioteca y sus profesionales a sus exigencias

Conclusiones

En términos más concretos, y a manera de conclusión, consideramos que para poder lograr un Plan de Gestión del Conocimiento en una Biblioteca se requiere:

- Una visión muy clara del papel que juega su Capital Intelectual (Capital Humano, Capital Organizacional, Capital Relacional) en el futuro de la misma, su importancia y sus implicaciones.
- Para el desarrollo del Capital Intelectual se requiere la identificación del problema y el convencimiento del resto de la organización, el desarrollo de una morfología y de un conjunto de índices de desempeño, la decisión de actuar a varios niveles de la biblioteca sobre los nuevos conceptos, el desarrollo de una tecnología que facilite el empaque y transparencia del conocimiento, así como sistemas de comunicación para compartir el conocimiento, la captación del uso de tecnología organizacional empacada, más la propiedad intelectual generada, y el cultivo sistemático de la innovación como competencia central de la organización.
- Un plan global de gestión que sirva de marco estratégico y que fije el rumbo a seguir, así como las principales líneas de acción, conon estrategias *ad-hoc* que orienten sobre el uso y protección del capital intelectual y determinen positivamente la viabilidad del plan.

Un entorno adecuado para la creación, uso y disseminación de los conocimientos (algunos hablarían de una cultura organizacional emprendedora). Esto significa contar con una base institucional de apoyo, que incluya el respaldo de la alta dirección, una filosofía mínima de gestión, procedimientos claros de gestión, infraestructura suficiente, activos comerciales y contractuales desarrollados, e incentivos para el personal.

- Un conjunto de propósitos y políticas sobre el manejo del capital intelectual en la organización: políticas sobre la creación, protección, diseminación, utilización, explotación, almacenamiento, auditoría y reporte del capital intelectual.
- Capacidad organizacional de gestión del capital intelectual en sus diversas etapas y facetas: creación, desarrollo, diseminación, utilización, protección, documentación. Así como la gestión tecnológica se desarrolló en función del proceso de innovación tecnológica, la gestión del capital intelectual debe crearse en función del proceso de innovación del conocimiento, de los diversos tipos de conocimiento.
- La función de capital intelectual en la organización con el propósito de desarrollar el capital intelectual como un valor visible y perdurable que sirva como complemento en el balance general. El responsable de esta función debe forjar vínculos con otras funciones, tales como el desarrollo de negocios, recursos humanos e informática. Simultáneamente debe desarrollar nuevos instrumentos de medición y poner en marcha programas para acelerar el proceso de compartir información con toda la organización.
- Un método de valoración de los diversos activos de capital intelectual en la organización.

Fuentes Consultadas

- Cornella, Alfons. Entrevista “El lector está saturado de contenidos indiferenciados”. *SEDIC Boletín del Grupo de trabajo de Gestión del Conocimiento*, No 6 Octubre 2002.
- Lozano, Tony. *La gestión del cambio en las bibliotecas electrónicas*. Universidad de Granada, 2000.
- Tramullas Saz, Jesús. *Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital*. Departamento Ciencias de la Documentación, Universidad de Zaragoza, España, 2004.
- Tang, Shanhong. *Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI*. Library of Chinese Defense Science and Technology Information Center (CDSTIC) Beijing, China 66th IFLA Council and General Conference Jerusalem, Israel, 13-18 August 2002.
- Torricella Morales, Raúl G.; Fernández González, Aurora. *Gestión del conocimiento universitario: caso de las universidades adscritas al Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba*. La Habana, Cuba: El Ministerio, 2002.

International Relevancy: Putting Two English-only
Business Databases to the Global Test
Jeanette M. Mueller-Alexander
Arizona State University

For a number of years, English has been the global language of business. This has not encouraged native speakers of English in the United States to learn other languages. As a result, the majority of those seeking business reference assistance in public and academic libraries are largely limited to the sources of information in English.

The two of the most widely available business databases are the English -language based ABI/Inform and the Business & Company Resource Center¹. One reason for their popularity is the number of full text articles included in the two databases. Another reason is the inclusion of a large number of business publications from around the world.

Based on the availability and popularity of these databases, the question arises: Is it possible to acquire a good sense of the business and economic conditions in Mexico solely from using the resources listed in the databases ABI/Inform Complete and Business & Company Resource Center? This paper examined several methods for using these databases to stay current with conditions in Mexico.

Methodology

The first method of investigation was to select broad economic terms (see Table 1). These terms were then tested in each database for the number of hits in a one year time period. The year chosen was 2004, even though the year was not complete. The reason was to check on the number of citations that could conceivably be expected if the databases were used frequently as a current news source. The databases tested were: ABI/Inform Complete (ABIC) and Business & Company Resource Center (BCRC).

The search terms were tested and compared using three different search strategies: as keywords (see Figure 1-4), as subject terms (see Figure 5-7), and as keyword with location (see Figure 8-10). The keyword only search produced the highest results. It also had the highest number of false drops, mostly articles about New Mexico. Business people are not likely to take the time to sort through the list to find the pertinent articles, so this approach was abandoned.

The subject term search, with both the business term and “Mexico” as

a location, was the most restrictive search. It was not productive if the term was not a subject term. The articles that were found were very relevant, but did not provide a broader picture because each of the subject terms was so focused. These articles also were not the short competitive intelligence articles so often needed to keep current in the industry.

The best overall strategy was to use the business term as a keywords and “Mexico” as a location term. This allowed for the popular business concepts to be found even if it was not an official subject term, a more likely scenario for most people when doing a search. Using the geographic location to limit the articles to just Mexico did eliminate all but a very few New Mexico articles.

It should be noted that these searches should be done in the ADVANCED SEARCH mode to achieve the flexibility desired. In ABIC, there is no term for “keyword” in the Advanced Search mode. The broadest search is to select the “citations and document text” in the list of where to look for the word. There is an additional way to search in ABIC that does not have a similar search method in BCRC. Therefore, the method was not used for the comparison purposes of the study. The option was explored originally to determine the best subject term approach. This ABIC option is the TOPIC GUIDE tab, this returned fewer cites than the Advanced Search mode, because the search is limited to subject terms with only the exact word or phrase listed (see Figure 11). The TOPIC GUIDE will not find word phrases that contain the desired phrase (economic development) plus additional words (economic development corporation). Which subject search is used depends on how many additional terms there are in the Subject List with the desired word or phrase. If the search had not been combined with Mexico as a location and with a date range, then it could have made a big difference.

BCRC also has some caveats for searching. When doing article searches, BCRC is set to default to the SUBJECT term mode in the ARTICLES search and the search box you see when the database first opens. If, however, a Boolean search is entered, it then defaults to a keyword search. It also has geographic locations as subheadings to the main subject term. This means that when the location is searched first or is the first word in the search, you might not get the same results. The fine points of subject searching in BCRC are beyond the scope of this study.

At the time of this writing, there are limit features in the BCRC ADVANCED SEARCH mode that do not work: date, peer review, and full text. This means that for this preliminary study, it was not possible to

quickly determine how many of the citations was full text nor how many citations were actually from scholarly journals, although a hand count showed that all but eight had the full text attached. Scholarly journals tend to have studies and longer economic analysis that the citations from the other sources, which are more competitive intelligence information.

While these broad economic terms are good, there are so many others that would be needed to build a solid picture of conditions in Mexico that the subject approach was abandoned. In shorter time spans, there are too few articles with any given economic term and “Mexico” to make this approach practical for a business person. This method is recommended for a very specific economic issue where a tight focus is desired, but not if a broad general sense of business conditions in Mexico is needed.

Instead, a broad search for “Mexico” as a location and limiting the time span covered was used. This is an easier method to find enough articles to provide a good sense of the general business and economic conditions in Mexico. It is also a simple search more typical of the way many business people approach information. Based on the earlier experience with the subject and keyword searching, the time span was shortened to a recent month. This made the relevant articles easier to collect from a list arranged in chronological order because date searching was not available. The number of citations found is as follows:

	Cites for October 1-31, 2004		
Searched	11/18	12/3	12/7
on			
BCRC	298	309	329
ABIC	118 ²	138	141

The only criterion for the search, other than the date, was the country location of “Mexico”. The citation and abstract record, when available, are used in ABIC to see the locations indexed. This helps determine if a citation is a false drop with another location term that includes the word “Mexico”. BCRC does not display the geographic locations indexed in the citations and abstract record.

Therefore, in BCRC, it is not possible to know if there were multiple locations or other places listed which may have changed the results. By using “Mexico” as a location, it did seem to almost eliminate the problem of “New Mexico” as a false drop (BCRC, 8 of 329; ABIC, 5 of 141) without

having to actually use the “not” command to eliminate it. In looking at the citations further, the location search in BCRC returned a high number of “Gulf of Mexico” citations (59 of 329) that did not truly seem to belong specifically to Mexico. ABIC had just a few occurrences of “Gulf of Mexico” (8 of 141) as a location term. The majority of the “Gulf of Mexico” citations were related to the oil industry. In the oil industry, the “Gulf of Mexico” should not be excluded as a false drop, since it is an important oil field area essential to the sense of the industry activity, particularly as it relates to Mexico’s oil fields.

Using the publication date did provide some additional limitations. Publications with dates within the appropriate date range are added as much as a month or more later. For some, the delay is in receiving and adding the articles from a print source. For others, it is due to an embargo. There were 23 embargoed titles with 12 embargoed in both databases. In the actual citations retrieved, the embargoes did not impact the citations returned because with two exceptions, the embargo days are identical for both databases. Therefore, an embargo is not the reason for inclusion or exclusion of an article by either database. Embargoes could have an impact when these databases are used to keep up to date on a daily or weekly basis.

Another date problem that occurs with some publications is that when a non-month term, such as “Fall”, is used for the publication date, it is possible that those publications would not be retrieved. This impacts publications that are issued in quarterly, semi-annual, and annual schedules. This restricts the scholarly publications and the research report literature more than the competitive intelligence articles, which are usually monthly, weekly, or daily publications.

A third potential problem with dates is that the date search may include items added within the particular time span used. There was the hint of this when ABIC returned the citations an earlier 2004 issue of Business Mexico with the October 1-31, 2004 date search. The reason for this is not obvious when examining the records. All of the other articles retrieved using the date searches were for the month of October regardless of when they were added. In BCRC, there is no way to test the reliability of the date search until the programming problem for date searching is repaired.

Once the citation lists were compiled, the list of unique publications found was checked for edition, publisher, country of publication, editorial bias or focus, and industry.

There were just three instances in which different editions of the same title were used by the databases. In two cases, it was using the online

version versus the paper version. The third case was the Wall Street Journal. BCRC used the Western Edition and ABIC used the Eastern Edition. Use of variant editions was not a significant factor in the results for this study based on the small number of citations returned for those publications. As the paper and electronic versions of newspapers and magazines diverge, the variant editions could become a significant problem.

The publishers in the results list were predominantly the major business publishers, such as Reed Business Information, Thomson and its various companies, Financial Times, Euromoney, etc. This was expected. What was not expected was the increasing number of wire services and online sources included in the databases. Wire services and other daily or weekly news sources can significantly impact the number of citations found in any given month. October 2004 was critical for the oil industry with all the hurricane damage. This means that since a daily news source for the oil industry was included in BCRC, there were significantly more citations for the oil industry. ABIC does not index this same source.

The place of publication was as follows:

United States	96
	publications
United Kingdom	36
	publications
Other	

This was not unexpected because both databases originated in the United States and focused on U.S. business for many years. In terms of bias, this is an indicator that there is probably a heavy slant towards the United States point of view. Also, it should be noted that this result was anticipated since both databases index English language materials and very little in any other language. ABIC has a translation that will help those who need the articles translated from English to Spanish or Portuguese.

The 45 publications indexed by both databases were also examined for coverage. There were too few citations in most publications to compare the coverage with the exception of Business Mexico.

ABIC found 24 citations in the October issue of Business Mexico and BCRC found 28. Of those, ABIC had seven unique articles and BCRC had eleven. The only obvious difference was that a few letters and opinions were included in BCRC that were not in ABIC. It also seemed that BCRC indexed shorter articles than ABIC did. Based on the information available in the

citations, it is not possible to determine why some articles were included and others not.

After looking at the Business Mexico citations, an analysis of all the citations was conducted. Based on the information available in the citations, the working hypothesis is that BCRC indexes letters and opinions. It also appears to have many very short articles of 300 words or less (147 of 298). The smallest article was 26 words long. A more in-depth study is needed to verify this difference between the databases.

Editorial bias or focus was examined based on the descriptions of the publications as found in the scope and purpose statement of the publications. The sources used for these descriptions were Ulrichsweb.com³, SRDS Publications⁴, and publisher web sites. Nearly every description claimed that the publication was for the decision makers in the specified industry or in business generally. The claim to an international focus was also frequently made. Other than the industry focus, the bias of any given publications is very difficult to determine just based on brief descriptions such as these. Therefore, the descriptions were used only in a very general way to get a sense of the point of view of the publication.

The industries represented in the citations retrieved did provide a better sense of the global coverage of Mexico. There were 30 broad subject or industry sectors represented in the publications. The industry with the highest number of citations was general business (81 cites from 28 publications) followed by the citations from the oil and gas industry (57 cites from 12 publications). The wire services were third with 56 citations from nine services. Also well represented was the banking and finance industry with 26 citations from 15 sources, and transportation with 22 citations from 14 publications.

Conclusion and Recommendations

After all this analysis, the original question seems to have a tentative answer. It is possible to use ABI/Inform Complete and Business & Company Resource Center to develop a fairly balanced and accurate sense of the business and economic conditions in Mexico? There are several specific cautions to anyone who would want to do this.

1. Continue with subscriptions to the key trade journals in the industry, particularly if they are electronic and/or daily/weekly publications. This is the weakest area of coverage for the competitive intelligence and industry news. The weakness is in both the articles included or excluded and in the embargoes placed on some of the important trade publications. The

embargo problem does correct itself, but not soon enough for the fast pace of some industries.

2. Using these databases as a major source of business and economic conditions in Mexico works only if one keeps up with local and world news generally. Reading, listening or watching international news using more than one source, develops a strong sense of the world political and economic trends.

3. Accept the limitation that as an outsider, there will always be some part of the culture that is important in the developments but will not be obvious when reading these sources. Great blunders have been made by not allowing for the cultural differences.

4. The recommendation is to use both databases. For a specific question, one database might be better than the other, but each database missed important information covered by the other database. In a search as broad and general as the one used for this project, wider coverage provides a better picture.

Table 1 Search Strategy Comparison of Results

Term + Mexico	BCRC			ABI/Inform Complete		
	Key word	Subject	Com- bined	Key word	Subject	Com- bined
Economic conditions	24	13	13	379	176	282
Economic development	35	22	23	783	181	452
Economic forecast	3	0	0	62	41	46
Economic forecasts	11	11	11	62	41	46
Economic growth	20	2	4	671	68	353
Economic policy	55	48	48	479	168	348
Economic trends	12	11	12	32	12	24
Business conditions	0	0	0	29	15	17
Business development	6	0	1	29	0	14
Business forecast	0	0	0	4	4	4
Business forecasts	2	4	4	4	4	4
Business growth	0	0	0	12	2	6
Business policy	2	1	2	8	0	9
Business trends	1	0	1	2	0	0

ABIC economic conditions and Mexico

:

BCR (Keyword=economic conditions and Keyword Basic Search Strategy
C: Mexico)

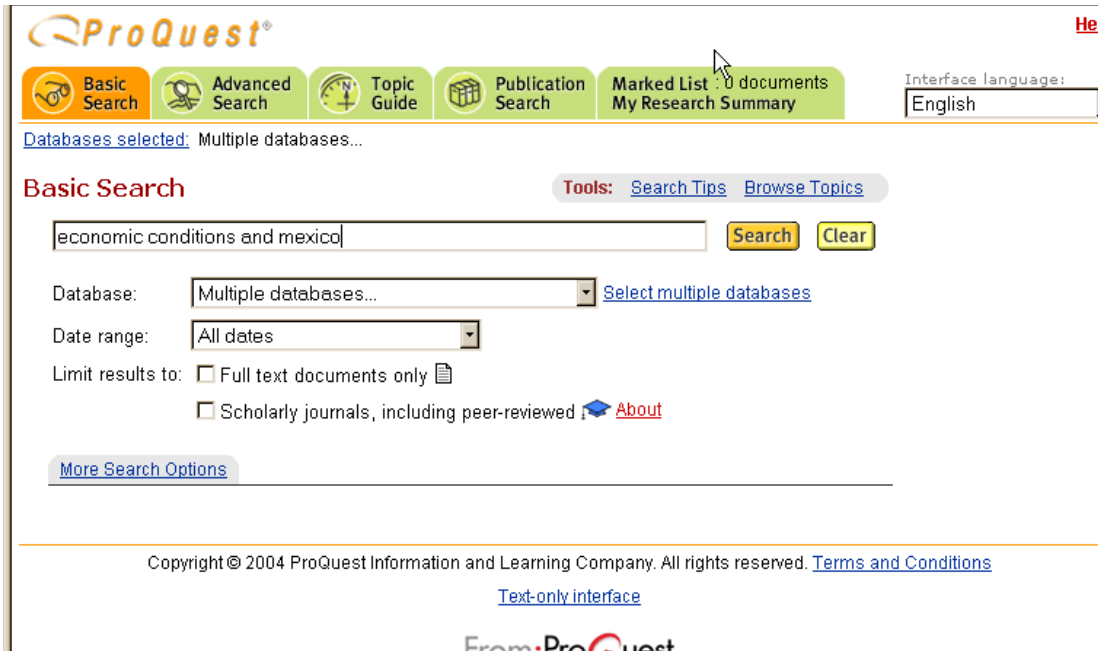


Figure 1. ABI/Inform Complete Basic/Opening Page Keyword Search



Figure 2. Business & Company Resource Center Opening Page Keyword Search



Figure 3. Business & Company Resource Center Article Page Keyword Search

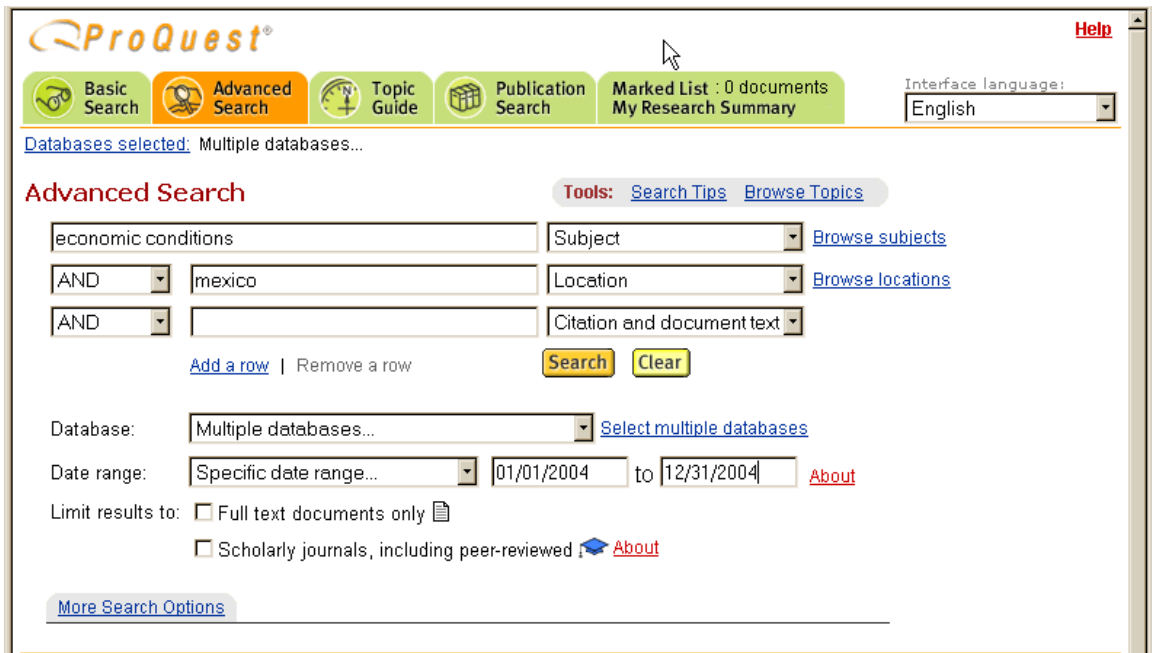


Figure 4. ABI/Inform Complete Subject Search

Arizona State University

Business & Company
RESOURCE CENTER

Home Company Industry Articles Advanced Search

Advanced Search

Select a content area to search, then enter terms into a search box and select the desired field for searching:

Content Area:

in

in

in

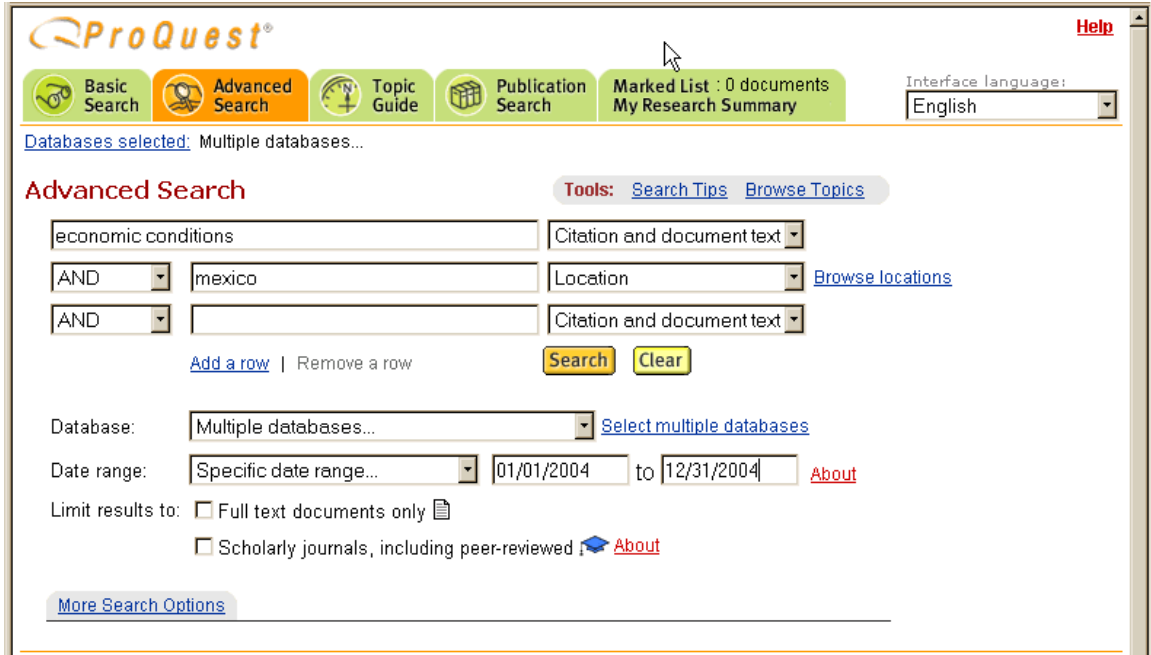
Document Number:

[Limit the current search](#)

Figure 5. Business & Company Resource Center Subject Search

Keyword and Location Strategy

- ABIC: (economic conditions) AND GEO(mexico)
- BCRC: ((Keyword=economic conditions) AND (State/Country=mexico))

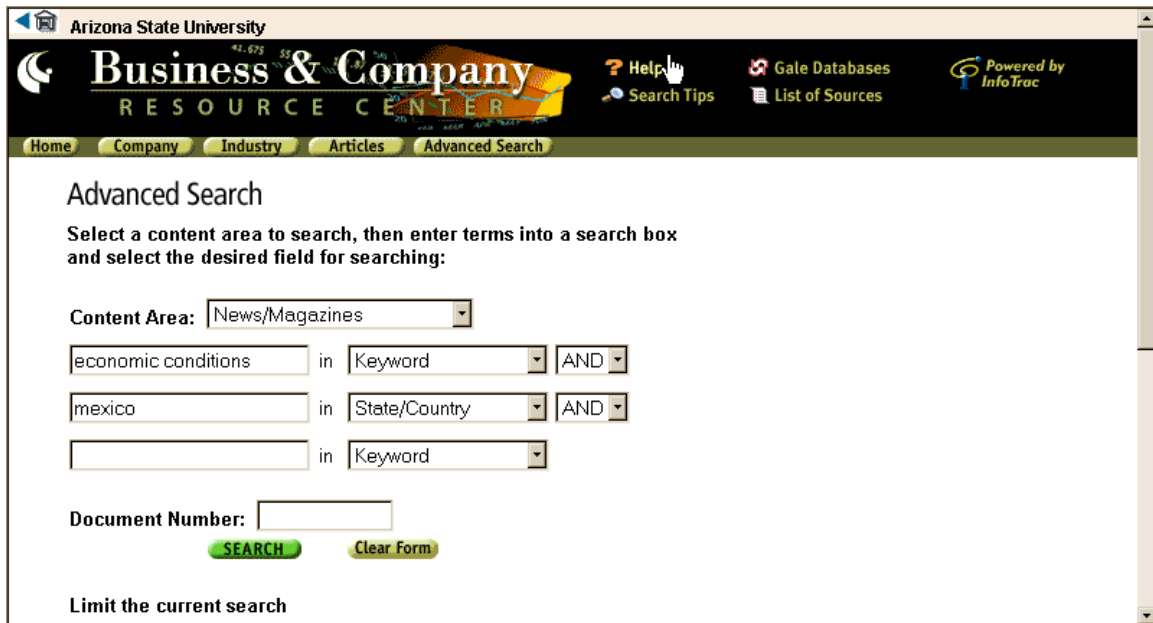


The screenshot shows the ProQuest Advanced Search interface. At the top, there are navigation buttons for Basic Search, Advanced Search, Topic Guide, and Publication Search. A 'Marked List' shows 0 documents. The interface language is set to English. Below the navigation, it indicates 'Databases selected: Multiple databases...'. The main search area is titled 'Advanced Search' and includes a 'Tools' section with links for Search Tips and Browse Topics. The search criteria are entered in a table-like format:

economic conditions		Citation and document text
AND	mexico	Location
AND		Citation and document text

Buttons for 'Add a row', 'Remove a row', 'Search', and 'Clear' are present. Below the search criteria, there are options for Database (Multiple databases...), Date range (Specific date range... from 01/01/2004 to 12/31/2004), and Limit results to (Full text documents only, Scholarly journals, including peer-reviewed).

Figure 6. ABI/Inform Complete Keyword and Location Search



The screenshot shows the Business & Company Resource Center Advanced Search interface. The header includes the Arizona State University logo and navigation links for Home, Company, Industry, Articles, and Advanced Search. The main search area is titled 'Advanced Search' and includes a 'Content Area' dropdown set to 'News/Magazines'. The search criteria are entered in a table-like format:

economic conditions	in	Keyword	AND
mexico	in	State/Country	AND
	in	Keyword	

Buttons for 'SEARCH' and 'Clear Form' are present. Below the search criteria, there is a 'Document Number' field and a 'Limit the current search' section.

Figure 7. Business & Company Resource Center Keyword and Location Search.

ABIC Advanced Search compared to Topic Guide

Advanced: SU(economic conditions) AND GEO(Mexico) AND
PDN(>1/1/2004) AND PDN(<12/31/2004)
Topic: ((LSU({ECONOMIC CONDITIONS}) AND
(LGeo({MEXICO}) OR LSU({MEXICO})))) AND
PDN(>1/1/2004) AND PDN(<12/31/2004)

End Notes

¹ Golderman, Gail and Bruce Connolly. "Getting down to business." *Library Journal: Net Connect*. Winter 2003. p. 38-44

² This figure is from the search done in ABI/Inform Global Edition, which was used prior to the availability of ABI/Inform Complete.

³ Ulrichsweb.com (<http://www.ulrichsweb.com>)

⁴ *SRDS Business publication advertising source*. (Wilmette, IL) December 2004.

⁵ *SRDS Newspaper advertising source*. (Wilmette, IL) November 2004.

⁶ *SRDS consumer magazine advertising source*. (Des Plaines, IL) November 2004.

Formación de Lectores:
¿Función de la Biblioteca Universitaria?

Rubén López Roblero

Universidad Cultural de Chiapas

Introducción

Los centros de información enfrentan el reto de avanzar sobre un modelo tradicional que ha dejado de ser funcional, para ubicarse en el contexto de las innovaciones que se llevan a cabo al interior de las universidades. Hablando de las bibliotecas universitarias, una cosa es organizarlas técnicamente de tal manera que sea fácil recuperar el material de la estantería y otra que cumplan una función social determinada.

Actualmente se arraiga la formación de usuarios como su función esencial, entendida como la serie de actividades orientadas a que el estudiante, el docente o el investigador, obtengan autonomía en la búsqueda de información, que se inicia desde el conocimiento físico de la biblioteca, reglamento, ubicación de las colecciones, manera de recuperar el material, hasta la obtención de bibliografía especializada para trabajos de investigación, que tiene como corolario aprender a estructurar rutas de búsqueda en centros de información, sean estas bibliotecas, hemerotecas o archivos, lo que sería una especie de preparación para ingresar *al área virtual* donde el acceso es franco pero destinado a lectores expertos, capaces de entender y sentir la universalidad del mensaje, independientemente del autor, lengua y lugar de origen.

Sin embargo, una función, para que realmente se cumpla debe establecerse no sólo conforme a factores o modelos universales, sino también considerando las particularidades de los contextos en que se desarrollan las instituciones. En el caso de las bibliotecas universitarias se tomarán en cuenta las tendencias imperantes al proponer sus funciones o al redefinirlas. Por un lado, la globalización de la economía y el desarrollo de los medios electrónicos, que posibilitan la administración expedita de los sistemas y el acceso a coberturas enormes de datos y, por otro, el tipo de usuario que llega a ellas por primera vez no siempre con el perfil académico deseado.

Según informes de PISA (Programa Internacional para Asesoramiento sobre Estudiantes) elaborado con datos de 2003 a petición de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), los

estudiantes mexicanos de secundaria ocupan el puesto 37 de la lista de capacidades en matemáticas, lectura y resolución de problemas, y el 38 en conocimiento científico de un estudio que midió el nivel en estas cuatro áreas en un total de 41 países: 30 naciones pertenecientes a la OCDE, consideradas como las principales economías mundiales, y 11 países fuera del organismo. La muestra en México fue la mayor de los países de la OCDE y ascendió a 29 mil 983 estudiantes de mil 124 escuelas del país, con excepción de Michoacán, el único estado en el que no se midió el nivel educativo. En declaraciones a la prensa, el embajador de México ante este organismo, Carlos Elizondo, reconoció que México cayó respecto al estudio de 2000. Manifestó que se requiere repensar la forma en la que estamos educando como sociedad no sólo como gobierno. Se entiende que estos alumnos son los que posteriormente estudian el bachillerato y luego ingresan a licenciatura.

Las Bibliotecas Universitarias

Las funciones de la biblioteca universitaria requieren ser revisadas. Por un lado, se observa una tendencia a reforzar su actividad primaria de proveedora de información con base en los adelantos tecnológicos y en la explosión informativa, al mismo tiempo que soslaya la acción de facilitar el conocimiento, quizá en la idea de que esta tarea corresponde a la academia. De qué sirve realmente tener una cobertura enorme de información, si el usuario carece de habilidades para encontrarla y usarla plenamente. Si bien la formación de usuarios empieza a cobrar fuerza, no incorpora con claridad lo concerniente a la formación de lectores, que prácticamente sería el primer paso.

En un mundo de cambios vertiginosos: sociales, políticos, económicos y tecnológicos, el bibliotecario universitario deberá acostumbrarse a reflexionar de manera permanente sobre la función de la biblioteca y de su papel como facilitador de información, cuestionar ante todo su perfil. ¿Qué saberes le incumben para acreditarse ante la comunidad a la que sirve? ¿Será posible concebir al bibliotecario universitario sin los conocimientos elementales para promover la lectura y guiar al usuario hacia las técnicas documentales?.

Se pretende que los encargados de innovar los modelos educativos que entren en crisis son quienes cotidianamente facilitan el conocimiento en el aula, siempre y cuando asuman el compromiso social que aceptaron y reúnan en su formación las funciones de docente e investigador, para descubrir día

con día las causas que entorpecen los ideales educativos y proponer nuevos rumbos al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para una mente acostumbrada a no reflexionar, a no ser crítica, es cómodo aceptar esta propuesta; pero ¿cómo un bibliotecario universitario trabajando cotidianamente con información, alumnos, docentes e investigadores, puede ser ajeno al nivel académico de los alumnos que ingresan a las universidades, o a la realidad que impera en el ámbito de la lectura?. Y lo más importante, cómo relacionar estos elementos para estar en condiciones de mantener una actitud propositiva. ¿Por qué no pensar en el bibliotecario investigador, el profesionista que mantiene dudas, que establece preguntas sobre su quehacer bibliotecario?. En lo que respecta a la lectura, las acciones deben realizarse de manera conjunta entre la biblioteca y la academia, entonces ¿por qué no sumarse a los esfuerzos de los docentes?. Permanecer pasivos es rechazar un plano de igualdad y aceptar la supeditación. Es necesario que el bibliotecario se incorpore a la docencia y por lo mismo a la investigación, para observar la enseñanza y el aprendizaje de cerca, pues deberá ir a las aulas para comprender mejor al estudiante, al docente y a los que investigan.

En países donde la falta del hábito de lectura representa un problema educativo, estas instituciones deben mantener, como una de sus funciones, la formación de lectores, al frente de ellas debe estar auténticos lectores capaces de contagiar el placer por la lectura. Pero sucede que los bibliotecarios no lectores mecanizan sus funciones hasta el enajenamiento y no permiten el trastrocamiento del sistema porque así lo mandan las normas, o porque así se lo enseñaron en la escuela y le dan a su quehacer un sentido técnico, sin atreverse a ingresar al siguiente círculo: el de la innovación; desde planos metodológicos con enfoques científicos, y estrategias que abarquen al sistema en su totalidad, sin olvidar que el estudio de los sistemas bibliotecarios, al circunscribirse dentro de la educación y ésta en las ciencias sociales, debe encuadrarse en un contexto histórico.

La Lectura

Como vivimos en una sociedad que culturalmente gira alrededor de la lectura, la comprensión del mundo y la perfección como seres humanos se determina en gran medida por la habilidad para leer, entendido este proceso como el medio por el cual nos apropiamos de un conocimiento que, acumulado, nos sirve como referencia para guiar nuestros actos cotidianos. La capacidad lectora depende de las circunstancias en que se den los primeros contactos con el libro; más que una condición orgánica, se revela como un acto social, un comportamiento que se aprende. La infancia es la

etapa ideal para iniciarla pues es cuando se establecen las estructuras mentales que conducirán los actos del adulto. El interés, piedra de toque que la impulsa, está en relación directa con la edad o etapa de crecimiento. Lo que en el niño es fantasía, es en el joven rebeldía y en el adulto, seguridad y estatus.

En la actualidad no existe en el ámbito universitario un estudio sistematizado acerca de los hábitos lectores de los estudiantes que permita, sobre una base de información, seguir enriqueciéndola, hasta establecer una metodología para iniciar a los jóvenes y adultos en la lectura crítica. Este marco de referencia debe conformarse con lo que se ha escrito a la fecha, la práctica y el intercambio cotidiano de información y experiencias, dentro de un programa que prevea la elaboración de material didáctico y la capacitación ininterrumpida de los bibliotecarios para configurar y acreditar la formación lectora como una de sus funciones. Las asociaciones de bibliotecarios en sus reuniones nacionales y regionales incluirían en su programa este tema, para volverlo con el tiempo, motivo de los congresos.

La lectura, más que un acto encaminado a descifrar e interpretar signos, se presenta como una actividad mediante la cual nos adueñamos de una información que determina nuestro intelecto, ya que de manera central acciona el proceso de razonamiento. Ello se logra si es acompañada de un proceso de reflexión. Mejoran el vocabulario, la redacción, la memoria, la concentración y la abstracción. Visto de otro modo, la lectura es una forma para encontrarle sentido a la vida. En la medida que leemos, ampliamos nuestra visión del mundo y con ello nuestra ubicación en la sociedad. Leer con la mente y el corazón nos ayuda a madurar, capacidad que tiene el hombre para construirse a sí mismo.

Existen dos niveles simultáneos de lectura: comprensión e interpretación. La primera está subordinada a la segunda, con ella se descifran los signos y se forman las palabras; con la segunda se encuentra el sentido, y sirve para apropiarse del mensaje, es lo que forma intelectualmente, amplía la visión del mundo, permite enjuiciar y tomar posición frente a las cosas.

En cada lectura el texto ofrece la posibilidad de ampliar su mensaje: en la segunda emerge información no percibida en la primera y así consecutivamente, por ello se dice que el valor de la lectura se encuentra en la relectura. Los libros así leídos son los llamados de cabecera.

El Fomento de la Lectura

Los intereses y valores propios de cada etapa del ser humano determinan la forma de llevar a cabo el fomento del hábito de la lectura. Un niño, por ejemplo, no leerá en función de la utilidad que ésta pueda reportarle, lo hará por el efecto que le produce la revelación de un mundo maravilloso en el que todo puede suceder. Por ello, aun antes de aprender a leer, puede aprender a escuchar, a seguir paso a paso una historia posible. De allí la importancia de que ésta se sostenga sobre una base realista e imaginaria, que lejos de aislarlo del mundo le sirva para comprenderlo poco a poco. Cuando un niño trata de repetir una historia confundiendo una y otra, entremezclando personajes, inicia su desarrollo intelectual, fundado en los libros, que lo llevarán más temprano que tarde a entender la unidad y trama de las narraciones, y con ello estará decidiendo, no sólo la actitud que mantendrá ante los libros, sino su propia forma de ver o entender las cosas. Para que así sea, esas manifestaciones del niño deben ser el punto de partida de un trabajo permanente que desemboque en plena juventud, cuando el joven sienta un auténtico entusiasmo por la lectura, lea diversos textos que amplíen su visión del mundo y estimulen su pensamiento creador, y que además, le den capacidad para distinguir las inconsistencias de los textos, es decir, cuando haya desarrollado características propias de un lector maduro.

Un joven que de niño no tuvo cercanía con los libros, se mostrará reacio a aceptarlos; desconfiará puesto que su relación con ellos ha sido marcada no por el gusto, sino por la obligatoriedad que le impone la escuela. Con él es conveniente trabajar en grupos donde pueda manifestar libremente sus dudas, puntos de vista y comentarios que tenga o que ni siquiera se imaginó que pudiera tener. Que les sirva para darse cuenta de que la falta de hábito de lectura no es un problema individual sino colectivo. Que la visión amplia del libro lo lleve a asumir ante ellos una postura firme de aceptación o rechazo. Inducirlo a que conozca lo básico, para que luego por sí mismo, recorra el fascinante mundo de los libros. Como el joven es rebelde por naturaleza, la información que obtenga de los libros deberá provocar crisis que lo lleve a buscar dentro de sí respuestas de mejor calidad.

Para que un adulto se inicie en la lectura, deberá tener realmente motivos poderosos, debiendo romper con esquemas mentales que han condicionado el uso de su tiempo y aprendizaje. Uno sería el darse cuenta de lo determinante de la lectura en la formación de los niños, y cómo el ejemplo sirve para motivarlos, leer puede servir como ejemplo.

Otro, el que le impone la necesidad de escalar categorías en los trabajos o aumentar la rentabilidad de las empresas, por medio de la

innovación y propuesta de nuevas formas para realizar los procedimientos, el éxito profesional basado en el método y la imaginación.

El Lector

Se puede considerar lector a quien ha experimentado el placer de leer días o noches completas, o el que después de releer un libro veinte, treinta o cuarenta veces, mantiene el deseo de volver a él, o cuando al empezar una narración siente la necesidad de seguir leyendo por la curiosidad de lo que va a encontrar en la siguiente página. También es lector quien se siente enriquecido cada vez que lee; quien reflexiona sobre lo que lee y establece un vínculo de amistad extrema con el texto al punto de necesitar su cercanía física, para el deleite intelectual o espiritual. Estas experiencias son determinantes, vitales e imborrables para la existencia.

Quien llegue a leer un libro con interés, ya no podrá ser el mismo, algo pasará en su interior que modificará su visión del mundo, verá las cosas de otro modo, algunos textos le impactarán más que otros, irá pues a la relectura o quizá escogerá sus libros de cabecera. Mario Vargas Llosa les da el nombre de “amigo fiel”, porque en todo momento se puede acudir a ellos en busca de ayuda y consejo. Al poner como ejemplo la correspondencia de Flaubert, en la que se conoce paso a paso la vida del escritor francés, los esfuerzos y angustias que le significaron cada libro, comentó: “En sus páginas, que he leído y releído, muchas veces hallé las respuestas para las preguntas que me hacía y el tesón que me faltaba en lo que estaba tratando de escribir”.¹ El uruguayo Carlos Martínez Moreno refiere que cuando escribió su libro *El color que el infierno me escondiera*, donde reconstruye la derrota del grupo guerrillero Tupamaros: “El libro que yo leía y releía durante todos los meses que escribí la novela fue la *Divina Comedia* del Dante”.² La forma en que se llega a estos libros pertenece a la complejidad de la vida misma, al respecto ha dicho Sergio Pitol: “Se llega a un libro son caminos insólitos; tropieza uno con un autor de modo en apariencia casual y luego resulta que no puedes dejar de leerlo nunca.” Por ellos se llega a amar a la lectura.

Hay quienes se iniciaron como lectores leyendo literatura chatarra o historietas: *Chanoc*, *Kalimán*, *Memín Pingüín*, *La Familia Burrón*, *Lágrimas y risas*. Lo importante es que no se quedaron en este tipo de literatura y siguieron adelante. Estancarse en este nivel es correr el riesgo de no acceder a textos formales que ayudan a estructurar ideas complejas.

Quien tiene la fortuna de pertenecer a la añeja cofradía de los lectores, no puede claudicar en el afán de contagiar el gusto por la lectura, porque ello

le brinda la posibilidad de reforzar su naturaleza humana enseñando a otros lo que ignoran; facilitando así su integración a la sociedad.

Bases para Elaborar Programas de Formación Lectora

El primer paso es que los bibliotecarios se documenten, que adquieran un marco de referencia sobre la lectura que les permita reflexionar sobre su condición lectora, y acerca de su papel como facilitador de esta actividad. Se recomienda integrar al acervo una bibliografía especializada y empezar a leerla. En el transcurso, se invitaría a un especialista para enfatizar ciertos fundamentos. De preferencia, de entre el grupo, identificar el liderazgo para que encabece las iniciativas y actividades. Lo que se busca es evitar las suposiciones y partir de conocimientos concretos para obtener resultados tangibles.

Planificar las tareas, analizar cómo incorporar este programa al plan de desarrollo bibliotecario para tener la posibilidad de evaluarlo periódicamente y restablecer las metas y objetivos, corregir fallas y avanzar sobre ellas.

Crear entre los bibliotecarios el sentido de identidad alrededor de este programa, el sentimiento de que su participación es importante para su crecimiento intelectual, el logro de los objetivos de la biblioteca y de la misión de la universidad.

Establecer las bases para crear una cultura del libro y la lectura. Los días nacional y mundial del libro serán un pretexto para ponderar la importancia del libro en la sociedad. Es una oportunidad magnífica para organizar un programa de actividades que incluyan intercambio de libros, mesas redondas, conferencias, presentaciones de libros, ferias de libros, talleres de fomento de la lectura, concursos de cartel, de historias de lecturas, exhibición de carteles sobre el libro. Crear un ámbito propicio para la lectura con actividades que queden de manera permanente y sean la base del programa de formación lectora. En el mundo se celebra el día del libro el 23 de abril fecha en que coincidieron en 1616 los decesos de Miguel Cervantes de Saavedra, William Shakespeare y el Inca Garcilazo de la Vega; en México, el 12 de noviembre fecha del nacimiento de la poetisa Sor Juana Inés de Cruz.

Enriquecer la colección de literatura, separarla del resto del acervo y ubicarla en un lugar visible, de preferencia a la salida, con cinco ejemplares por título y diez días para préstamo a domicilio, con prórrogas por igual tiempo y préstamos especiales en periodos vacacionales. Se sugieren textos de fácil lectura con narraciones cortas.

El sistema bibliotecario deberá mantener una publicación relacionada con sus funciones, poniendo énfasis en el programa de formación de lectores, para ello se apoyará en el área de extensión de la cultura. Se sugiere incluir reseñas, comentarios, ensayos y resúmenes de investigaciones elaboradas por los mismos usuarios.

De manera permanente se mantendrán círculos de lectura, entendidos como el grupo de personas que se reúne periódicamente para adquirir el hábito de la lectura, a través de una serie de actividades lúdicas que giran alrededor del libro, cuya finalidad es tomar conciencia sobre la importancia de la lectura y su práctica cotidiana. Se establecen con la idea de modificar actitudes ante los libros; es una especie de camino hacia ellos; parte de cambiar hábitos relacionados con el tiempo libre y con la forma en que se obtiene la información y el conocimiento. Visto de otro modo, el círculo de lectura se presenta como un mecanismo mediante el cual se llega a entender con claridad lo interesante y generosa que puede ser la lectura, y a partir de ahí decidir entre ser o no lector. El primer círculo de lectura corresponde a los propios bibliotecarios.

En la medida que el programa vaya echando raíces dentro de la biblioteca se deberá buscar la integración con las academias y las áreas de planeación, proponer con razones la integración de la formación lectora en los planes de estudios de las diversas carreras.

Conclusiones

En lo referente a las habilidades lectoras de los alumnos que ingresan a la educación superior, se debe evitar los supuestos y partir de hechos concretos, para ello se debe estudiar este ámbito desde una perspectiva científica. La actitud ante la lectura es un asunto cultural y biológico, estamos en un momento de cambios radicales en las formas de acceder a la información independientemente del soporte en que se presente. Por ello, ahondar en el significado del acto lector es impostergable.

En el ámbito de la lectura la tendencia es decir mucho y hacer poco, es caer en un conformismo o indiferencia; parte de estas inercias se debe a la falta de conciencia lectora, cansada sobre todo por la falta de información sobre el tema, de un marco de referencia que lleve a reflexionar.

El ámbito bibliotecario pronto fue invadido por un espíritu virtual que centra su razón de ser en la organización de la información por medios automatizados, y el tema se volvió congreso, seminario, preocupación profesional, causa de insomnio. Lo mismo de antes, nada más que ahora a través de medios electrónicos ¿Cómo hacer llegar esta información, estos datos tan frescos, tan relevantes a tan grande número de usuarios cautivos

que frecuentan las bibliotecas universitarias?. Y vuelve a quedar relegado el problema de aprender a interpretarla, es decir, aprehenderla para entender el mundo. El bibliotecario vuelve a suponer que el asunto es de la academia, de los docentes, de las autoridades, y vuelve a restringir su nivel de competencia.

Si la formación lectora le corresponde también como función a las bibliotecas universitarias, debe ser llevado a discusión por los bibliotecarios, sobre todo identificar los ámbitos de responsabilidad y los niveles de conocimiento que existen sobre el tema. Las asociaciones, los colegios y las escuelas de bibliotecología deben asumir posturas a partir de revisar la función de la biblioteca universitaria y el papel del bibliotecario. ¿Hay congruencia de la parte con el todo, de la biblioteca con la visión y misión de la universidad? ¿Qué tipo de bibliotecario se requiere a mediano y largo plazo?

Para que el bibliotecario se involucre con la vida académica debe ingresar a la docencia, con materias relacionadas con la literatura, la redacción y las técnicas documentales, con ello se pondría en una posición cercana al alumno al entrar en el conocimiento de sus carencias intelectuales, siendo su proyección en diversas actividades e ingresaría a los trabajos de planeación académica que es donde se definen los rumbos de la universidad. De otra suerte, ¿cómo se quiere incidir en procesos que no se conocen? ¿Cómo se quiere establecer diálogos con personajes de los cuales no conocemos su forma de pensar?.

Notas

¹ Vargas Llosa, Mario. “Un amigo fiel”. *Selecciones del Reader`s Digest*, México, abril de 1979, p. 29.

² Fazio, Carlos. “El color que el infierno me escondiera: un canto a la derrota”. Entrevista hecha a Carlos Martínez Moreno, en *Los escritores*. México, Proceso, 1981. p. 129.

Bibliografía

- Adler, Mortimer J. (1984). *Cómo leer un libro*. México, IPN. 318 p.
- Anderson Imbert, Enrique. (1979). *La crítica literaria y sus métodos*. México, Alianza. 253 p. (Colección Biblioteca Iberoamericana).
- Argudín, Yolanda y María Luna. (1995). *Aprender a pensar leyendo bien: habilidades de lectura a nivel superior*. 3ª ed. México, Universidad Iberoamericana, Plaza y Valdés. 257 p.

- Argüelles, Juan Domingo. (2003). *¿Qué leen los que no leen? El poder inmaterial de la literatura, la tradición literaria y el hábito leer*. México, Paidós. 196p. (Paidós croma; 10)
- Betteheim, Bruno y Karen Zelan. (1983). *Aprender a leer*. Barcelona, Crítica. 294 p.
- Calvino, Italo. (1993). *Por qué leer a los clásicos*. México, Tusquets Editores. 278 p.
- Cotroneo, Roberto. (1995). *Si una mañana de verano un niño: Carta a mi hijo sobre el amor a los libros*. Madrid, Taurus. 162 p.
- Díaz de León, Eugenia. (1988). *Guía de comprensión de la lectura. Textos científicos y técnicos*. México, Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior. 142 p.
- Downs, Robert B. (1961). *Libros que han cambiado al mundo*. Madrid, Aguilar. 239 p.
- Garrido, Felipe. (1998). *Cómo leer mejor en voz alta*. México, SEP. 24p. (Cuadernos).
- _____. (2000). *El buen lector se hace, no nace: Reflexiones sobre lectura y formación de lectores*. México, Ariel. 140 p.
- Gomís, Anamari. (1991). *Cómo acercarse a la literatura*. México, CNCA/Gobierno del Estado de Querétaro/Limusa. 127 p.
- Grijelo, Álex. (2002). *La seducción de las palabras*. México, Taurus. 289 p.
- Guijosa, Marcela y Berta Hiriart. (2003). *Taller de escritura creativa*. México, Paidós. 198 p.
- Henríquez Ureña, Camila. (2002). *Invitación a la lectura: Cómo fomentar el hábito de la lectura: Cómo leer los libros clásicos*. 2ª. ed. Colombia, Oveja Negra. 156p.
- INBA. (1990a). *Guía para promotores de lectura*. México, INBA. 158 p.
- _____. (1990b). *Seminario internacional en torno al fomento de la lectura. Memoria*. México, INBA. 450 p.
- Jitrik, Noé. (1998). *Lectura y cultura*. ed. México, UNAM. 3ª. 85p. (Biblioteca del editor).
- Krauze, Ethel. (1992). *Cómo acercarse a la poesía*. México, CNCA/Gobierno del Estado de Querétaro/Limusa. 191 p. (Colección Cómo Acercarse A/Director Francisco Blanco Figueroa).
- Lavín, Mónica. (2001). *Leo, luego escribo. Ideas para disfrutar la lectura*. México, Lectorum, 148p.
- Lázaro Carreter, Fernando y Evaristo Correa Calderón. (1989). *Cómo se comenta un texto literario*. Edición revisada y ampliada. México, Publicaciones Cultural. 205 p.

- Lebrero Baena, Ma. Paz. (1992). *Cómo formar buenos lectores. Lectura y escritura: diferentes perspectivas*. Madrid, Escuela Española. 139 p.
- Manguel, Alberto. (1999). *Una historia de la lectura*. Colombia, Norma. 477 p.
- Naipul, Vidiadhar Surajprasad. (2002). *Leer y escribir*. Madrid, Debate. 106 p.
- Savater, Fernando. (1997a). *El valor de educar*. Barcelona, Ariel. 222 p.
- _____. (1997b). *Malos y malditos*. México, Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara. 95 p.
- Svend, Dahl. (1982). *Historia del libro*. CNCA/Alianza editorial. 316 p.
- Robles Boza, Eduardo (Tío Patota). (2000). *Si no leo me a-burro: Método para convertir la lectura en un placer*. México, Grijalbo, 101 p.
- Terzi, Marinella y Emilio Ortega. (1987). *Cien barcos de vapor: pistas para la lectura y actividades en torno a cada libro*. 2ª ed. Madrid, Ediciones SM. 246 p.
- Trejo Delarbre, Raúl. (1991). *Ver, pero también leer: televisión y prensa, del consumo a la democracia*. México, Instituto Nacional del Consumidor, Ediciones Gernika. Colección Los libros del Consumidor; 2. 165 p.
- Torre Villar, Ernesto de la. (1998). *Elogio y defensa del libro*. 4ª ed. México, UNAM.
- Tucker, Nicholas. (1981). *El niño y el libro: exploración psicológica y literaria*. Barcelona, Seix Barral. 291 p. (Colección Biblioteca Breve).
- Ynclán, Gabriela (compiladora). (1977). *Una historia sin fin. Crear y recrear texto*. México, Fundación SNTE. 33 p.
- Zacaula, Sampieri, Frida. (1988). *Guía de comprensión de la lectura. Textos humanísticos*. México, SEP/Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica. 117p.
- Zaid, Gabriel. (1996). *Los demasiados libros*. México, Océano. 152 p. (Ser. El Ojo Infalible).

Quality Customer Service: How Important is it?

Judith Field

Wayne State University

Good customer service can put a smile on our faces. Poor customer service raises our blood pressure, turns our faces red and causes us to create a scene. We experience good, bad and so-so customer service every day during our normal activities. When people ask you what type of customer service you provide you respond by saying “I provide great service, because I am a people person.” None of us ever admit to providing poor customer service. Yet library directors, managers of companies, bank presidents and directors of government agencies are constantly getting complaints from their customers about poor service which can lead to losing customers or to poor public relations when these complaints appear in the newspaper, when they are observed by others when the poor customer service is given or when your customers share their bad customer service with their friends. These complaints are just the tip of the iceberg, only four percent of disgruntled people take the time to complain, others just go elsewhere, grumbling about your poor service to anyone who will listen.

This paper will focus on the customer service activities within libraries, though most of these concepts are applicable to other businesses and to local and federal government agencies. After all, everyone have customers, even if they call them patrons, patients or buyers.

What is Customer Service?

Customer service is the delivery system used to provide a product or service to a customer. It is also how the customer is treated in the interactions they experience in getting the product or service they are seeking. The organization’s policies, practices and procedures shape the nature of the service provided. The interpretation of these policies, practices and procedures by all members of your staff in delivering customer service needs to be carefully observed to be sure that all policies and practices are being effectively carried out.

The nature or characteristic of customer service builds loyalty. This loyalty will be valuable when times get tough, supporting your budget requests and voting for tax increases to keep the library running. The truth of the matter is that today it is a “customer economy” where customers not only

have more options to satisfy their information needs but have rising customer expectations on how long it should take to get information and how much hassle are they willing to put up with to get it. Today's world is very rich with alternative information and entertainment resources and we need to be very effective in the delivery of quality customer service. The sad truth is that customer loyalty is only for rent and once we lose it, it is very hard to get it back.

Customer complaints are normally reacted to defensively and with excuses. What we should do is to note the nature of this problem and see if there are some changes that need to be made to eliminate this as a barrier to quality customer service. We need to start looking at the complainers as our assistants who help us identify problem areas and perhaps they can help us in providing a solution.

Why is Customer Service Important?

Quality customer service has grown in importance because today's customers have more options for satisfying their needs. As librarians, we are aware of how the Internet in general and Google in particular has impacted the way many of our customers now seek information and entertainment. We are not the only place customers can get information today. This change in the way our customers seek information has occurred in less than ten years. Articles are multiplying about the death of libraries not just in our own literature but in daily newspapers, TV and radio programs and news magazines.

These new search engines, standard Internet sites and now blogs are all trying to redirect our customers to them for information and entertainment. Some of the sites that can be consulted are accurate and current, other sites are inaccurate, biased, and incomplete and out-of date. These are not the sources we want our customers to use, but poor customer service at the reference desk, on the telephone or on email may have forced them to seek information elsewhere. Another factor that drives our customers to use a computer is the ease at which they can find their answers at home rather than going to the library. Convenience is a very powerful reason not to go to the library, particularly if they are going to be treated rudely.

Another issue we need to focus on is that today's customer feels more empowered since by accessing one of the search engines they can get information that seems to answer their query. The problem is that the information they retrieve may not be accurate, relevant or current.

Most of our customers are not truly information literate. So they willing accept information they retrieve as the right answer. This is our challenge is to get these people back to using our services. The way to do it is to provide quality customer service.

How do we Provide Quality Customer Service?

The first thing that managers and directors ask, is how much is it going to cost? This is not asked lightly since most of us are dealing with spiraling costs and minimal budget increases, if not actual budget decreases. The good news is that most of what I am going to recommend will cost your library little if any additional money.

The first step in providing quality customer service is to have the whole-hearted endorsement of management and all staff must be involved in developing the ways the library is going to provide quality customer service. Too often just professionals are involved in developing ways to provide quality customer service. The truth of the matter is that the shelters, the staff at the circulation desk and staff at the reference desk, all interact with the public and their attitude and mannerisms impact how library users feel about the library.

Show your staff the importance of “Smiling”. It costs nothing, but a nice honest smile makes people feel you care. This includes smiling as you answer the telephone. Why is a smile important? A smile is a greeting, indicates interest and puts people at ease and best of all it does not cost anything to do it.

Making “Eye Contact” is another no cost item that staff can do to make your customers feel welcome. Too many times staff will smile but have not made eye contact, making the smile seem insincere. I do not mean staring, that is confrontational, but eye contact means that you acknowledge that there is a customer who you are going to assist. If the staff member is already assisting another customer, make eye contact with the person waiting, acknowledge that you see them.

The third behavior that needs to be encouraged is to “Listen”, this means listening without interrupting and more important to look interested as the request for information is made. Nodding your head or making a note can indicate an interest in their request. Clarify their request by asking a follow-up question or to paraphrase their request.

The last item is to ask if they “Need anything else”. Too many times our customers are afraid or at least unsure if they can ask for additional help. This simple question shows you are interested in their information needs.

However customer service is more than these things, there is a context in which they must be used and the next sections discuss some of these elements.

How do you deliver quality customer service?

The first thing you need to determine is what your core services are, what you want to be known for and what they can rely upon you to provide. In reading the library literature it seems that public libraries in particular are becoming three-ring circuses and regular users are feeling disenfranchised. Many people use the library because it is a quiet, not necessarily silent, place to relax or to do research. Doing continuous programming with no general plan and taking staff away from service desks, creating Teen-High centers without recognizing the need to allow them to be noisy, allowing for eating in the library without providing large containers for the food debris are examples that counter the library as a quiet place to read and do research. All of these activities are important, but you need to be sure you have enough staff to do all of these activities well and that all staff participate in the development and participate in these activities. If you have a video-rental store near you, do you discuss with them your plans to rent videos so that you are not perceived as being in direct competition? These are the type of core service questions that you need to ask as you develop your library's mission statement.

What do customers want?

Customers want friendly, caring service, flexibility in meeting their needs, staff that are able to problem solve and staff and administration that quickly step forward to correct a problem and to apologize.

Customers want to feel like they are trusted; that a staff member is willing to go the extra mile; they want to feel appreciated; that staff will take the initiative in helping them and that if necessary apology will be extended with making them feel in the wrong.

Customers do not want to deal with poorly trained staff; they do not want to be talked down to and they expect staff to be able to work all equipment. They do not want to experience apathy, to be brushed off, to have staff act like robots, and quote rule books or to be condescended to.

The examples cited above are items that need to be addressed in regular staff training sessions and department heads and other administration should make time to observe their staff members in action. Some of these

issues can be addressed in one-hour sessions and you do not necessarily need to hire a speaker to teach these skills.

Is technology our solution to providing quality customer service?

The short answer is “No”. In fact some of our customers see technology as a barrier to our providing quality customer service. This happens when someone asks if we own a book and the response is “Did you check the catalog?” It happens when someone is looking for specific information and we refer them to a web site or a particular database without showing them how to use either and to verify that the type of information needed is tactually there.

The Internet and the commercial databases we subscribe to have put a wealth of information at our finger tips and they now often replace the reference books that we use to help our customers use. But just providing a site or a reference to a database is not enough assistance for most of our customers. Many customers are afraid to ask for further assistance for fear that they would look stupid and they leave with out the needed information. We need to provide the same assistance as we use to do pre-computers.

We also need to develop quality models for responding to email requests. First they should be acknowledged quickly and if it is going to take an hour to respond to them, say so, after all they can not see that you are helping other customers. The responds should be clear and encourage them to email you back or to call if they need further assistance. Virtual reference with the chat function can be effective, but you need to think in terms of providing information in increments to be sure there is full understanding on the part of the customer. After all you can not see the defensive body language or glazed look that you would tell have not communicated with them in a manner that they understand.

Another item you need to review is your Web page, does it really reflect what you are willing to provide in customer service. Is it too glitzy or too boring; does it have a lot of flash components that slow down the loading of the page and do all the access points work and are they logical from the customer’s point-of- view. Create a focus group of some of your customers and do include some teenagers, have them review the site and listen carefully to what they are saying. They will become your advocates and we can use as many advocates as we can get.

As you can see, technology can be seen as both a blessing and an impediment in providing quality customer service. Do not let technology drive your customer service initiatives, but harness the technology to allow

your staff to provide quality customer service. Make sure your staff is comfortable with it and provide them with coping skills when the technology does not work. Technology is the great stress inducer in the lives of our staff and this has translated in to poor and inadequate customer service from our public service desks. Do not over promise to your staff what the new technology can do and provide them with enough training to make the technology work. Make sure you provide your customers with a clear message as to what the new technological improvements can mean for them and again involve some regular customers as a focus group so they can help the staff explain operations in a clear non-technical manner.

In closing quality customer service keeps libraries funded and relevant in today's technology driven world. Allow your customers to assist you in providing quality customer service; permit them to be part of the solution and not part of the problem. Do include your younger users, they will be happy to provide input and can probably teach some of your staff some new tricks.

Don't forget to "Look Up, Make Eye Contact and Smile!"

Some Readings

1. Anderson, Kristin. Delivering knock your socks off service. AMACOM, 1991.
2. Glanz, Barbara. Building Customer Loyalty. Kanset International, 1994.
3. Weingand, Darlene. Customer Service Excellence American Library Association, 1997.

Modelo para la Introducción de la Inteligencia
Organizacional en la Gerencia de Ciencia,
Tecnología y Medio Ambiente.

Anays Más Basnuevo / Centro de Investigaciones y Servicios Ambientales y Tecnológicos (CISAT), Holguín, Cuba; *Israel Núñez Paula* / Departamento de Postgrado, Universidad de La Habana, Cuba. ; *Elena Fonet Hernández* / Delegación Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, Holguín, Cuba.

Introducción

Los resultados de esta tesis se fueron estructurando a partir del momento en que la autora se vinculó al Grupo Provincial de Biotecnología - creado en 1991-, para acortar la década de retraso con que Holguín entraba al desarrollo biotecnológico alcanzado por el país. Así, su Comité de Dirección y Comité de Expertos pensaron en la importancia de contar con información evaluada y oportuna para la toma de decisiones. Esta idea fue enriqueciéndose a medida que la Biotecnología en la provincia fue transformándose, primero en Centros y laboratorios, en 1995, después en un Frente Biotecnológico a finales de ese mismo año, y más tarde por la aparición del Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica (SCIT) en 1995-1996.

Como parte del Sistema Integral de Organización de la Actividad Biotecnológica en Holguín¹, en cuyo diseño participó la autora, se proyectó la creación de un centro de investigación-desarrollo, cuya aprobación permitió contar con el Laboratorio Provincial de Biotecnología Vegetal de Holguín, que incorporó no sólo al grupo de trabajo relacionado con la Propagación de Plantas, sino también a uno de corte social, denominado Sociobiotecnología. Este grupo incorporó funciones para que el impacto de la Biotecnología fuera cada vez más positivo, dentro de las cuales estuvo la Gerencia de Información, que encontró una oportunidad de desarrollo no sólo dentro del laboratorio, sino también en toda la comunidad de profesionales relacionados con esta rama, al ser escaso este tipo de información en la provincia y al existir la necesidad de vincular aún más los sectores productivo e investigativo.

El enfoque sociobiotecnológico² de trabajo fue el resultado del análisis de la contradicción existente entre la utilización y transformación de los procesos biológicos que hace el hombre en su beneficio y los impactos positivos esperados de esa interacción. De manera que el hombre altera las utilidades esperadas a través del manejo que realiza de la Biotecnología.

Durante los años 1999-2000, un conjunto de factores incidieron en la disminución del papel biotecnológico en la provincia. La dirección del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), que conocía los resultados alcanzados en la esfera en cuestión, recomendó probar su implementación y sugirió usar una de sus instancias para ello, la Delegación, donde se había comenzado el perfeccionamiento institucional, que reflejó la información como uno de los seis factores causales esenciales en el diagrama causa-efecto, que se aplicó.

Desarrollo

Con el diagnóstico se determinó que la ineficiencia en la gestión de información no estaba determinada básicamente por el desconocimiento de su importancia para la gerencia de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, sino por la insuficiencia de un proceso de Inteligencia Organizacional (IO)^{3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10} como soporte para la dirección y como elemento de su cultura. No era suficiente la forma en que, informalmente, se había establecido el sistema de información en la organización; ni la importancia que le atribuían los directivos y trabajadores a la información. Era necesario algo más que, sobre la base de las fortalezas y debilidades que hasta el momento caracterizaban a la Delegación del CITMA en Holguín, aprovechara la voluntad del estado cubano y el ministerio.

Principios del Modelo^{11, 12, 13, 14, 15}

1. Relación sistémica: establecida entre Individuo-Grupo-Organización-Medio ambiente (incluye capacidad, necesidad, misión, intereses personales, organizacionales y sociales, comunicación) como agentes de cambio. El medio ambiente es entendido como sociedad.
2. Efectividad de la formación y desarrollo: correspondencia entre los objetivos y el contenido de las acciones de formación y desarrollo, con las necesidades y requerimientos del cambio cultural que representa la inteligencia organizacional como vía de perfeccionamiento del proceso de dirección, como competencia del individuo y como elemento de la cultura organizacional que motiva la reconsideración de los modos de actuación, puntos de vista y representaciones, y ofrece posibilidades de transformación al concebir el trabajo profesional de manera diferente.

3. Participación activa y democrática: la dirección de los procesos y las actividades debe favorecer no sólo un ejercicio más libre de la opinión, sino el surgimiento de las iniciativas del colectivo mediante una plena comunicación, la búsqueda colectiva de soluciones a problemas y su comprobación práctica.

4. Motivación: reconoce que la motivación no es sólo una consecuencia del cambio, sino también un prerequisite del mismo; promueve la utilización de mecanismos eficaces de solución de conflictos internos y externos.

5. Emprendimiento organizacional: favorece la innovación y comprende la posibilidad de imponerse metas, cumplimentar acciones, recibir recompensa por ellas; poder sugerir, crear y experimentar sobre la base de una cooperación abierta entre las áreas de la Delegación.

6. Autonomía: no basta con delegar la responsabilidad a niveles inferiores, también es necesario ceder la autoridad en su cumplimiento, para despertar el sentimiento y la capacidad de adueñarse, desarrollando así el sentido de pertenencia.

7. Control: concebido como un proceso para la obtención de resultados y medición de sus consecuencias, debido a la necesidad de hacer en función de lo planificado y de estudiar los elementos que alejan a la organización de tal propósito.

8. Autorganización: tendencia constante y espontánea de generar patrones de comportamiento organizacional a partir de las interacciones entre los componentes y de éstos con su entorno.

9. Aceptación de lo difuso: No hay límites definidos entre los componentes. Todo es cuestión de grado o aproximación.

Bajo estos principios se relacionan los componentes del modelo para la introducción de la IO en la Delegación (Figura 1), como cambio sistemático que pasa a formar parte de su cultura:

1. Individuos y grupos.

2. Procesos en los que participan los individuos y grupos.

3. Métodos y medios que utilizan los individuos y grupos para ejecutar los procesos y relacionarse.

4. Relaciones interpersonales, intergrupales dentro de la Delegación o interorganizacionales.

Como la IO está contextualizada, el modelo interacciona con las condiciones medioambientales en que se desenvuelve la Delegación, a partir de la información que posee sobre ellas, que le ofrece cierto conocimiento sobre el entorno. En esta interacción el modelo dinamiza sus componentes

con sus principios, para que mejoren el estado de resultados en el cumplimiento de su misión.

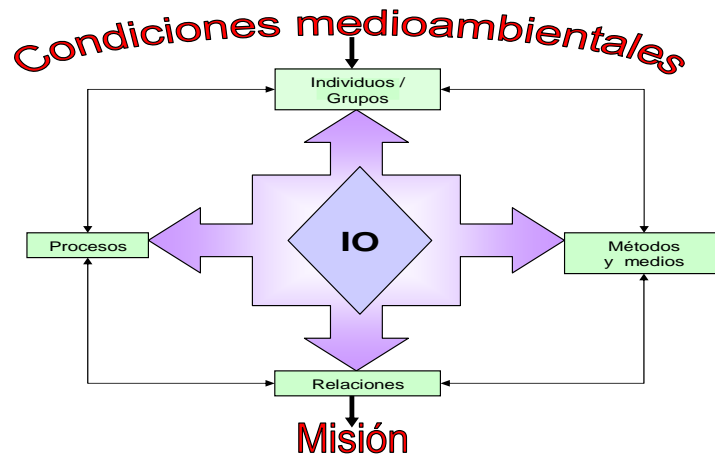


Figura 1. Componentes del modelo.

Ciclo Ampliado de Información

Los componentes del modelo se dinamizan bajo los principios establecidos y se implementan a través de las etapas del ciclo ampliado de información, que responden a la realidad cubana: planificación, recolección, análisis, obtención del producto de información, protección, diseminación, conservación, y evaluación. Lo más importante es la manera en que las acciones en cada etapa (gestión) deben generar conocimientos e inteligencia individual, grupal u organizacional (calidades). En la medida en que más se conozca el ambiente de aplicación y mejor se adapte a las condiciones propias, mejores serán los resultados.

Planificación

En esta etapa se distinguen tres momentos:

1) La forma en que la dirección planifica el uso del modelo en la Delegación a través de su ciclo para convertirlo en instrumento cultural. En primer lugar, la Dirección tiene que entender la propuesta para que sienta la necesidad de usarla haciéndole los ajustes necesarios, considerando los efectos de la complejidad en que se desenvuelve. Para ello, los promotores de este cambio dentro de la Delegación intercambian con la Dirección para crearles conciencia sobre la necesidad y los beneficios que se obtienen.

En segundo lugar, la Dirección de la Delegación en la actualidad debe responder por la estrategia de Introducción de la Gestión del Conocimiento ante el CITMA, y la aplicación del Modelo es una vía para cumplimentarlo,

lo cual se convierte en elemento compulsor para que la Dirección localice conocedores del tema y se deje guiar desde el principio. No obstante, quien conduzca la aplicación del modelo deberá tratar de garantizar que esa motivación extrínseca se convierta en interés personal y una necesidad de cada uno de los miembros de la dirección y, posteriormente, de la organización.

En tercer lugar, además de crear nuevos espacios de intercambio en el Modelo subyace -y es más importante- la necesidad de redimensionar los existentes -con los cuales el personal de la organización ya está identificado- teniendo en cuenta la necesidad de ser proactivos, aprender continuamente del otro en un clima de confianza, medir el impacto de las decisiones tomadas en los factores influyentes en el desarrollo de la Delegación y conducirla hacia conductas ejemplificantes de los valores compartidos, como cimientos de la cultura organizacional.

En cuarto lugar, la Dirección -de forma participativa- establece las políticas, estrategias, objetivos y acciones encaminadas a la implementación del modelo con la designación de la responsabilidad y la apertura del centro de costo, ajustada a las condiciones de la provincia.

2) Existencia de persona o grupo encargado de la función de inteligencia organizacional que necesita elaborar el producto de información que se demanda. La literatura especializada refleja la tendencia a la que las estructuras creadas llegan para cumplimentar la función de inteligencia dentro de las organizaciones hasta la obtención del producto informativo de alto valor agregado, por las capacidades de análisis de información de su personal, el conocimiento por parte de éstos de los procesos principales relacionados con la petición, los métodos y medios que utilizan y las diferentes relaciones que tienen que establecer en la identificación y recolección de fuentes. Con este enfoque no pasan, independientemente del nombre que posean, de brindar un servicio de información especializado sin pronunciarse acerca de la forma en que, tanto durante la planificación del producto, como su elaboración y uso, se pueden crear capacidades de aprendizaje y acción no sólo dentro de la Delegación, sino también en los actores que representan a los diferentes entornos en que se desenvuelve la actividad científico, innovativa y medio ambiental en la provincia, como reflejo del quehacer nacional con su respectiva adecuación.

La necesidad de elaborar el producto aparece por una demanda interna o porque como resultado del monitoreo sobre el entorno de la Delegación que constantemente desarrolla el grupo, se detecta el desconocimiento que

crea la necesidad de contar con información valiosa para su uso en la solución de problemas o proyección de soluciones.

Capacidad humana para la toma de decisiones. Independientemente de la existencia de un grupo dedicado a gestionar la inteligencia dentro de la Delegación, todos sus miembros necesitan información para tomar decisiones. Esto crea la necesidad de desarrollar premisas y rutinas de decisión, que en lo referente a la gestión de información y conocimientos pueden estar enunciadas en el ciclo ampliado e iterativo, que llega a conocer el trabajador de la Delegación por las acciones que planifica la dirección en función de la introducción del Modelo en la cultura organizacional, ya vistas aquí en el primer momento de la etapa de planificación.

A partir de esta etapa, pasa lo mismo que cuando se analizaron los procesos, en que los de gestión, verificación, evaluación y acción, garantizaban el cumplimiento de lo planificado y la efectividad con que se lograba. Esto significa que las etapas de recolección, obtención del producto de información, protección, diseminación, conservación, y evaluación de su impacto, también están en dependencia de lo planificado, pero no de manera lineal. El trabajo en cada una de ellas mejora la planificación hasta el cierre del ciclo en que el impacto en la toma de decisiones y en la creación de nuevas cualidades individuales, grupales u organizacionales se convierte en diagnóstico para seguir introduciendo el instrumento cultural de la inteligencia organizacional.

Recolección

Tomando como punto de partida lo planificado en relación con esta etapa, la propia acción en la recolección enriquece la planificación. La recolección, se produce a partir de fuentes documentales y no documentales, internas y externas, de la memoria corporativa que se va construyendo.

El resultado de esta etapa está sujeto al presupuesto y tiempo disponibles y a la experiencia de los que realizan esta tarea. La selección de las fuentes necesarias depende de las necesidades de los usuarios, el área científico-tecnológica en cuestión, los recursos disponibles y el nivel de conocimiento y compromiso, creatividad y cercanía al primer nivel de dirección de quien tiene la responsabilidad.

Las bases de decisión para la selección, adquisición y descarte de una determinada fuente de información son la relevancia, la confiabilidad, la claridad, la veracidad y el costo, vistas todas como el sistema de indicadores de calidad de la elección.

Análisis

La finalidad del análisis está en caracterizar, interrelacionar, sintetizar, obtener conclusiones y recomendar acciones factibles que promuevan el cambio interno a partir de catalizadores propios o provenientes del medio ambiente de la Delegación.

Independientemente de que en cada etapa existe un proceso de análisis inherente a la actividad humana y a la especificación alcanzada, es aquí donde se realiza el análisis de la información recolectada, para lo cual existen múltiples técnicas, que se usan en dependencia de los fines, tiempo de respuesta; tecnología existente, que incluye también los conocimientos y habilidades desarrolladas por el personal encargado; alcance, profundidad, tipo de informe, recursos económicos y financieros.

Con el análisis se genera el valor agregado que transforma la información, portadora de conocimientos, en una nueva información útil para la acción, que forma parte de la experiencia organizacional y por tanto es una fuente de conocimientos que se aprenden durante las relaciones que se establecen.

Involucra actividades de comparación y organización de datos básicos, integrando las bases o causas de las observaciones efectuadas y evaluando los elementos con los que se cuenta en función de la problemática objeto del proceso, de manera tal, que se puede dar significado, contenido y utilidad a la información.

Existen múltiples métodos y técnicas¹⁶ para llevar a cabo el análisis, pero al igual que cuando se analizaron los métodos y medios, lo esencial no está en el contenido de la elección, sino en la comunicación grupal e intergrupal que se establezca y en los conocimientos que se adquieran durante ese proceso de intercambio de experiencias.

Obtención del Producto de Información (Producción)

La alternativa de ver en el resultado de la etapa de análisis un producto, que debe poseer atributos que lo distingan y que no sólo se usa para la toma de decisiones, sino que también pasa a formar parte del conocimiento de la organización –en los casos en que la información pueda socializarse-, para ser internalizado y usado más tarde por los individuos.

En esta etapa es de suma importancia la relación que se establezca entre los productores de contenidos de información con los responsables de introducir el modelo de IO en la Delegación, los que llevan a cabo la gestión documental, administran las redes y las Intranets, desarrollan aplicaciones informáticas y proponen las estrategias de desarrollo tecnológico incluyendo

las competencias requeridas en materia de gestión de información y conocimientos con el enfoque cíclico e iterativo que transmite el Modelo.

El valor de uso del producto se materializa en el desarrollo de tecnologías, servicios u otros productos sobre la base de las necesidades reales, normas de calidad establecidas y efectividad en la decisión tomada.

Protección

El producto concebido como resultado de la etapa de análisis, que lleva dentro de sí los indicadores de calidad establecidos, es una creación de la mente humana, del intelecto, por tanto es propiedad de alguien, ya sea persona natural o jurídica, quien tiene la libertad para utilizar el objeto de su propiedad como desea, siempre que su uso no infrinja la ley. Además, y lo más importante para los efectos de esta investigación: es una fuente documental a considerar en los debates grupales, donde se produce otro tipo de análisis, con exteriorización del tácito, e interiorización. Tanto el producto obtenido como las huellas que dejan estas actividades grupales son grabados en: soporte impreso, fílmico, magnético u óptico, procesados (indizados) y almacenados como parte de la memoria organizacional para que puedan ser reutilizados. Esta otra información, representante del conocimiento activo, también se protege o se socializa sin protección acorde a la política organizacional y el beneficio social que implica.

La cultura de proteger no se ve sólo como la forma de impedir a terceros el uso del objeto de su propiedad, sino como un incentivo para la creación intelectual por la remuneración justa y apropiada. El desarrollo de una estrategia de protección de los resultados, para evitar la fuga de información y conocimientos, contempla las diferentes modalidades de propiedad intelectual y las posibilidades de incrementar el valor de los títulos de propiedad, que se poseen; así como la protección dura, basada en el documento impreso y/o soporte digital.

Diseminación

Ofrece la posibilidad de uso extensivo del conocimiento generado y exige una permanente creatividad dentro de las actividades grupales, formales e informales que forman parte de la estrategia de comunicación y difusión.

La forma tradicional de diseminación se orienta hacia el nivel de usuario, tipo de información, política de diseminación, frecuencia, idiomas, cobertura geográfica; y emplea medios múltiples de comunicación, los cuales se seleccionan en función de las características de la organización y los usuarios.

Dentro del trabajo de los grupos, además de tener en cuenta los indicadores del párrafo anterior para desarrollar la actividad por los designados para ello, la diseminación se manifiesta también en la exteriorización de las experiencias y los conocimientos favorecida por un clima de intercambio y aprendizaje continuo. Es importante que las actividades formales e informales concebidas en la estrategia de comunicación y difusión favorezcan la participación de personal ajeno a la institución -por plantilla- pero que aporte mucho al desempeño de ésta por su nivel de experiencia, el nivel de incidencia de la rama en que se desempeña en el quehacer de la Delegación, papel que juega como actor del Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica y las relaciones personales establecidas.

Conservación

Garantiza la existencia de la información para su recuperación y uso posterior, clasificada esta en atención a su procedencia, posible destino y fecha de elaboración con lo que se evita la duplicidad de esfuerzos, facilita la actualización de datos y se crea el patrimonio documental y digital de la organización, que responde a la política de digitalización de documentos en soportes magnéticos u ópticos y la elaboración de copias o *backups*, política (insuficiente al menos en el sector público no priorizado, aunque esté concebida como un punto para controlar en las inspecciones gubernamentales a los organismos) de ampliación de fondos, iluminación, climatización y control de vectores, que establezca la dirección de la Delegación durante la planificación.

Evaluación

Mide el impacto del producto tanto en la toma de decisiones como en el uso del nuevo conocimiento dentro del capital intelectual de la organización, que identifica el efecto de las acciones participativas de los individuos de la organización.

Requiere la planificación de indicadores de medición, que son contrastados con la realidad para los reajustes necesarios, por eso dentro de la concepción establecida su ejecución se vuelve diagnóstico y se articula nuevamente con la fase de planificación.

El auge incrementado de las TICs constituye un fuerte apoyo en cada etapa y debe ser considerado su perfeccionamiento en la etapa de planificación.

Con todas estas consideraciones se muestra el modelo (Esquema 5) de enriquecimiento de la Gestión de Información hacia la Inteligencia Organizacional como la manera en que ésta puede establecerse y

desarrollarse en la Delegación del CITMA en Holguín para que dirija y gestione Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de forma efectiva y fomente su cultura informacional.

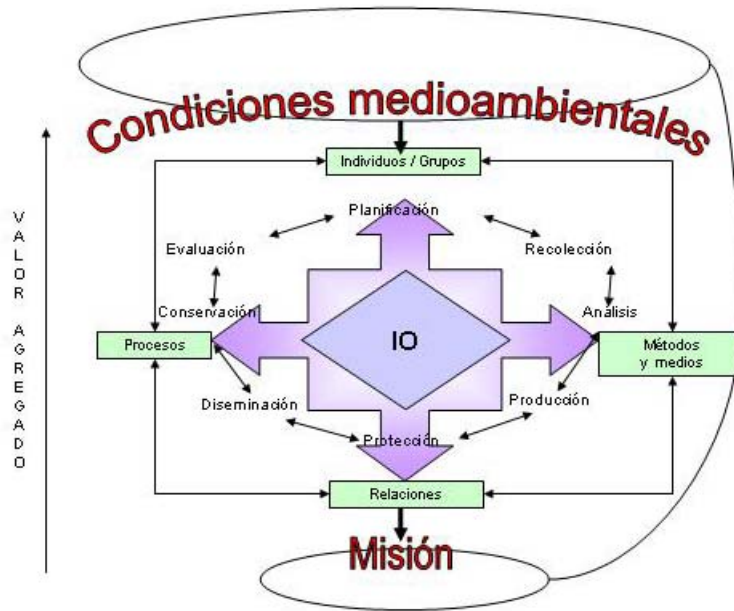


Figura 5. Espiral de inteligencia organizacional

Los componentes y etapas de la inteligencia organizacional vuelven sobre sí mismos en forma de espirales creativas.

Conclusiones

1. La inexistencia de diferenciación entre la Inteligencia Organizacional como capacidad de las organizaciones de su gestión de información en la mayoría de los modelos analizados, permitió identificar una laguna con respecto a la contextualización de un modelo que incluya la combinación de las funciones dinámicas de gestión de información y del conocimiento con los sentimientos y voluntades de las personas, para desarrollar la capacidad de aprendizaje continuo.
2. El modelo en el contexto de la Delegación del CITMA en Holguín, Cuba, refleja la Inteligencia Organizacional como la capacidad y necesidad de los individuos de la organización y de esta en su totalidad de desarrollar actividades en función del proceso sistematizado y controlado de planificar, recolectar, analizar, producir, proteger, diseminar, conservar y e valorar

información y conocimientos normalizados y relevantes sobre el medio ambiente en que se desenvuelve la organización de manera que la toma de decisiones sea más efectiva.

3. Las características principales del modelo se resumen en lo siguiente:
 - a. permite la introducción de un instrumento cultural, que identifica y distingue a la Delegación del CITMA en Holguín.
 - b. sus componentes son los individuos y grupos, los procesos en los que estos participan, los métodos y medios que utilizan para ejecutar los procesos y relacionarse y las propias relaciones interpersonales, intergrupales dentro de la Delegación o interorganizacionales, que se dinamizan bajo principios propios de funcionamiento.
 - c. considera tanto a la capacidad de aprendizaje sobre las experiencias en el campo emocional como al fomento y desarrollo de valores compartidos relacionados con las maneras de dirigir, compartir conocimientos, hacer, enseñar, aprender y conocerse mejor a sí mismo para en la misma medida comprender a los demás, de vital importancia en la obtención de resultados.
 - d. lo más importante dentro de los procesos son los espacios para la creación de capacidades, los métodos y medios usados para ello y las relaciones que se establezcan.
 - e. considera el enfoque integral de la innovación indispensable para la competitividad de la Delegación.
 - f. se pronuncia a favor de que en la medida en que los funcionarios y técnicos de la Delegación procesen y recuperen tanto la información y los conocimientos de su quehacer interno como los de los actores con los cuales actúan, creando espacios de intercambio y aprendiendo de los más capaces, se mejorarán los indicadores de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente dentro de cada uno de ellos.
 - g. se implementa a través de las etapas del ciclo ampliado de información que, contextualizadas en nuestra realidad, son la de planificación, recolección, análisis, obtención del producto de información, protección, diseminación, conservación, y evaluación.
4. Las etapas del ciclo directivo –al nivel respectivo- de planificar, organizar, gestionar, controlar y coordinar están presentes en cada una de las que componen el ciclo ampliado e interactivo por el papel conductor del individuo o grupo, que toma decisiones operativas y/o tácticas e incide en las estratégicas en alguna medida.
5. La demostración de que la aplicación del modelo propio de desarrollo continuo logra una mejoría en la gerencia y gestión de Ciencia, Tecnología y

Medio Ambiente y fomenta la cultura informacional en la Delegación del CITMA en Holguín se llevó a cabo por los resultados del análisis del método de consulta a expertos, su implementación parcial y la investigación-acción desarrollada por la autora.

6. Es posible abordar la inteligencia organizacional en un país del tercer mundo y en una organización que no es una empresa, para ello se necesita que se priorice por el ápice de dirección y se intercambien experiencias que permitan conocer, asimilar y manifestar que el valor de la información está en su uso, el del conocimiento en su socialización y el de la inteligencia en ser capaz de identificar el problema, sobre la base de la información y los conocimientos que se posean encontrar los recursos necesarios para darle solución, y solucionarlo.

7. La espiral de inteligencia organizacional es un modelo para el enriquecimiento de la gestión de información en la Delegación del CITMA en Holguín con la implementación y desarrollo de la Inteligencia Organizacional como instrumento cultural que conducirá a la organización al aprendizaje continuo y a la efectividad en la gerencia y gestión de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.

Notas

¹ Fonet, H. E; Anays, M. B. La integración, el cambio y la organización de la Biotecnología en Holguín. *Biotecnología Aplicada*, 13(4): 301, oct-dic, 1996.

² Fonet, H. E; Anays, M. B. La Sociobiotecnología: enfoque sistémico para el desarrollo y la utilización racional de la Biotecnología. *Biotecnología Aplicada*, 13(4): 305, oct-dic, 1996.

³ Cronin, B. *Annual review of Information Science and Technology*. Vol. 36, 2002.

⁴ Zaldívar, C. M. *La inteligencia en los negocios*, 1995.

⁵ Morales, M, M. *...información de inteligencia*, 1997.

⁶ Guerrero, L. R. *De la gerencia de información a la inteligencia social*, 1997.

⁷ García, P. S. *Inteligencia corporativa para el éxito empresarial*, 1998.

⁸ Orozco, S. E. *La inteligencia corporativa fuera de la gran empresa*, 1998.

⁹ Orozco, S. E. *Inteligencia organizacional en algunas fuentes de información*, 1998.

¹⁰ Orozco, S. E. *La inteligencia corporativa en Cuba*, 2000.

¹¹ Rezende, Y. *Información para los negocios*, 2001.

¹² Ponjuán, D. G. *Gestión de información en las organizaciones*, 1998.

¹³ Stanat, R. *The intelligent corporation*, 1990.

¹⁴ Núñez, P. I. *Enfoque teórico-metodológico...AMIGA*, 2002.

¹⁵ Senge, P. *La quinta disciplina*, 1998.

¹⁶ Fernández, Mario Font. Prospectiva tecnológica En Gestión tecnológica y competitividad. *Estrategia y Filosofía para alcanzar la calidad total y el éxito en la gestión empresarial / Simón Parisca [et. al.]*.- La Habana: Editorial Academia, 1995, p. 110-141.

Bibliografía Citada

Fornet, H. E; Anays, M. B. La integración, el cambio y la organización de la Biotecnología en Holguín. *Biotecnología Aplicada*, 13(4):301, oct-dic, 1996.

Fornet, H. E; Anays, M. B. La Sociobiotecnología: enfoque sistémico para el desarrollo y la utilización racional de la Biotecnología. *Biotecnología Aplicada*, 13(4):305, oct-dic, 1996.

Cronin, B. *Annual review of Information Science and Technology*. Vol. 36, 2002.

Zaldívar, C. M.; Alberto, L. A. La inteligencia en los negocios: nuevo paradigma del desarrollo de las empresas. *Ciencias de la Información*, 26(3):107-114; septiembre, 1995.

Morales-Morejón, M. M.; Melvin M. A. La informetría y las fuentes de información personales e institucionales. Su importancia en relación con la información de inteligencia. *Ciencias de la Información*, 28(3):207-217; septiembre, 1997.

Guerrero, L. R.; María T. H. L. De la gerencia de información a la inteligencia social. *Ciencias de la Información*, 28(4):251-259; diciembre, 1997.

García, P. S. Inteligencia corporativa para el éxito empresarial. *Ciencias de la Información*, 29(2):3-8; junio, 1998.

Orozco, S. E. La inteligencia corporativa fuera de la gran empresa. *Ciencias de la Información*, 29(3):11-12; septiembre, 1998.

Orozco, S. E. Enfoque conceptual de la inteligencia organizacional en algunas fuentes de información. Aplicación en la industria biofarmacéutica. *Ciencias de la Información*, 29(4):35-45; diciembre, 1998.

Orozco, S. E. La inteligencia corporativa en Cuba. Mito, realidad y perspectivas. *Ciencias de la Información*, 31(1-2):37-48; marzo-junio, 2000.

- Rezende, Y. Información para los negocios: los nuevos agentes del conocimiento y la gestión del capital intelectual. *Ciencias de la Información*, 32(2):47-57; agosto, 2001.
- Ponjuán, D. G. *Gestión de información en las organizaciones, principios, conceptos, aplicaciones*. Centro de Capacitación en Información (CECAPI). Santiago de Chile, Universidad de Chile, 1998. 222 p.
- Stanat, R. *The intelligent corporation: creating a shared network for information and profit*. AMACOM, 1990, p. 270.
- Núñez, P. I. *Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades*. Tesis para la obtención del Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Información. Facultad de Comunicaciones de la Universidad de La Habana, Ciudad de La Habana, octubre, 2002. p. 130.
- Senge, P. *La quinta disciplina: Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. México: Ediciones Granica, 1998. 490 p.

Hemeroteca Digital de INPRO: Herramienta de Investigación, (un ejemplo concreto y pedagógico)

Lorenzo Pérez

Información Procesada (INPRO)

Introducción

Llama la atención que algunos investigadores, maestros, estudiantes y hasta ciertos servidores públicos miren con un aire de desdén a la prensa como si fuera un elemento sustractor y superficial de conocimiento, cuando autores reconocidos la consideran un instrumento válido de investigación y para más de un laureado novelista ha sido estímulo creativo.

Manuel Castells en su magna obra *La Era de la Información*, fundamentada en una extensa bibliografía, también incluye a la prensa. En el capítulo 6 del apartado *La Política Informacional en Acción: La Política del Escándalo*, en pie de página comparte en la cita número 56: “Esta sección se basa en parte en una lectura de los periódicos y revistas de diferentes países, así como en el conocimiento personal de algunos acontecimientos¹”. Y en el capítulo 3 donde se refiere a *El Saqueo de Rusia* en la cita número 29 deja constancia: “Esta sección se basa en varias fuentes. En primer lugar, en el análisis de la prensa²”.

El que sabe investigar en los periódicos se confronta con la cruda realidad. La prensa, con todas las limitaciones y aciertos de esta dinámica información documental, nos ubica obligadamente en el mundo en que vivimos: “Nada se entenderá de nuestro siglo sin leer periódicos. Cada época ha tenido su expresión literaria, la nuestra está en los diarios. Nada se sabrá de nosotros sin acudir a las hemerotecas...”: Manuel Vicent, Premio Alfaguara de Novela 1999³.

Si alguien trabaja con la disciplina y la metodología de investigador es el periodista serio cuando se sumerge en la vida para compartir con nosotros sus hallazgos y reflexiones. El novelista Mario Vargas Llosa explica la pasión que le despierta escribir su columna “Piedra de Toque”, publicada en el periódico español El País. Para él es: “una columna que me obliga a tratar de ver claro en la tumultuosa actualidad y que me gustaría ayudar a mis presuntos lectores a tomar posición sobre lo que ocurre a su alrededor... La escribo con dificultad pero con inmenso placer... Ella me sirve para sentirme

inmerso en la vida de la calle y de mi tiempo, en la historia haciéndose que es el reino del periodismo. Descubrí este reino cuando tenía catorce años, en el diario La Crónica, de Lima, y desde entonces lo he frecuentado sin interrupción, como redactor, reportero, cabecero, editorialista y columnista. El periodismo ha sido la sombra de mi vocación literaria; la ha seguido alimentando e impedido alejarse de la realidad viva y actual, en un viaje puramente imaginario⁴".

La hemeroteca digital de Información Procesada (INPRO) desde 1976 se ha dedicado a recopilar técnicamente la información periodística sobre Chihuahua de tal manera que para finales del año 2004 ya contaba con más de 350 mil notas de prensa sistematizadas.

Por supuesto que todo este arsenal informativo acumulado y técnicamente manipulable resulta una veta muy rica e indicativa para conocer y profundizar en la realidad contemporánea de Chihuahua, uno de los cinco estados más importantes de México.

Adentrarse en la hemeroteca de INPRO es apropiarse de la historia contemporánea de Chihuahua y contar con un acervo indispensable para hacer reportajes de investigación, ensayos documentados y hasta para recrear más de una novela histórica de nuestra realidad presente.

Pero donde tiene un impacto radical la hemeroteca de INPRO es en la educación universitaria. Un panorama diferente y fresco, rico en información del estado, se pone al alcance de la mano para que los alumnos consulten, los maestros documenten sus clases para hacerlas más interesantes y los investigadores extraigan conocimientos nuevos para comprender la realidad de Chihuahua. Y por supuesto que la información de INPRO se puede aprovechar para documentar tesis de licenciatura y maestría. El reto anterior demanda un cambio radical de mentalidad porque introduce una nueva cultura en el aprovechamiento de la información de prensa.

La Prueba Sembrada

El ejemplo pedagógico de investigación de esta ponencia, fundamentada estrictamente en la hemeroteca de INPRO se refiere a un aspecto muy concreto y reciente de un problema muy complejo que ha acaparado la atención internacional: El asesinato de mujeres en Ciudad Juárez. Desde 1993 que localizan los primeros cuerpos de las jóvenes ejecutadas hasta el 2004 que continúan los feminicidios, poco se ha avanzado para esclarecer los crímenes a pesar de la intervención y presión de los organismos internacionales y de los esfuerzos y buenas intenciones de las autoridades federales y estatales.

En abril de 2003, la Procuraduría General de la República creyó haber encontrado la prueba madre en una de las líneas de investigación que le llevaría a esclarecer por fin el móvil principal de las mujeres asesinadas en Ciudad Juárez, hecho que había puesto a Chihuahua y específicamente a nuestra frontera, en la mira internacional: el tráfico de órganos.

Como antecedente a la captura de los “implicados” en el tráfico de órganos nos ubica la prensa: “Durante diez años se han cometido innumerables homicidios de mujeres jóvenes y de niñas, en Ciudad Juárez, Chihuahua, sin que hasta la fecha las autoridades responsables de garantizar la seguridad y la vida de los ciudadanos hayan identificado, enjuiciado y condenado a los culpables. No se trata de crímenes aislados, van más de 300 asesinatos en Ciudad Juárez de los cuales al menos 80 son asesinatos seriales, que siguen un patrón: mujeres jóvenes y recientemente, niñas violadas y torturadas, frecuentemente mutiladas antes de ser asesinadas, cuyos restos han sido encontrados abandonados en terrenos baldíos. Existen cuatro hipótesis para la investigación: que se tratan de ritos satánicos, video *snuff*, tráfico de mujeres y tráfico de órganos, lo que nos indica la vinculación de estos hechos con el crimen organizado⁵”.

Otro dato que ilustra la investigación se refiere a la intervención de la Procuraduría General de la República en el caso de las mujeres victimadas en la frontera. “Los agentes de la Agencia Federal de Investigación (AFI) se sumaron a las investigaciones en torno al asesinato de tres mujeres (Esmeralda Juárez Alarcón, Juanita Reyna Sandoval y Violeta Mabel Alvídrez Barrios), cuyos cuerpos fueron localizados en el área del Cristo Negro, informó Ángela Talavera, titular de la Fiscalía Especial de Investigación de Homicidios de Mujeres (FEIHM). Así mismo, la funcionaria dio a conocer que no existen indicios de que los asesinatos estén directamente involucrados con sacrificios humanos o rituales satánicos, así como también se han descartado nexos con el tráfico de órganos⁶”.

La prensa de abril informó que de acuerdo a investigación realizada por la UEDO (Unidad Especializada contra la Delincuencia Organizada), iniciada hace mes y medio sobre los crímenes de mujeres en Ciudad Juárez, se encontraron elementos para arraigar a MIGUEL ÁNGEL VÁZQUEZ Y HERNANDO VALLES CONTRERAS, acusados de los delitos de delincuencia organizada. El defensor de éste último, abogado Héctor Villasana⁷, posteriormente promovería un amparo para su protegido.

A los detenidos se les investiga en relación con los homicidios de seis mujeres cuyos restos fueron encontrados en septiembre de 2002 y febrero de 2003. Según Miguel Ángel él secuestraba a las jovencitas y las llevaba a la

casa de Hernando “donde les extirpaban órganos para venderlos” y después las iban a arrojar a los campos de algodón de la avenida Ejército Nacional y Paseo de la Victoria. “Cabe señalar que en dicho lugar fueron descubiertas ocho osamentas de mujeres en noviembre del 2001 y posteriormente fueron detenidos como probables responsables y están bajo proceso, Víctor García Uribe, alias 'El Cerillo' y Gustavo Meza González, 'La Foca' aunque este último falleció en el penal de San Guillermo en la capital del estado. A Miguel Ángel lo identificó una prostituta que lo vio con una de las jovencitas asesinadas. Ella tenía un celular que pertenecía a una de los tres mujeres muertas (Mayra Yesenia Nájera Larragoitia), el cual había recibido de regalo de parte de Miguel⁸”. Según Vázquez lo hicieron declarar bajo tortura y la esposa de él aseguró que las autoridades buscan “chivos” expiatorios.

El Procurador Jesús José Silva Solís se opuso al traslado de los acusados al Distrito Federal, los arraigó en la Academia de Policía Estatal. El titular de la Procuraduría General de Justicia del Estado aseguró que no hay ningún elemento en los diferentes expedientes que indique que las jóvenes fueron asesinadas para extraerles sus partes vitales. Así mismo, se dio a conocer que se otorgó permiso a los investigadores del FBI para que hicieran una revisión a la vivienda de Valles con el fin de buscar evidencias y huellas sobre tortura o disección de cadáveres. La PGR cuenta con un testigo protegido de nombre “Joel”⁹.

Miguel Ángel declaró que le tocó tirar tres mujeres en los campos de algodón en Paseo de Victoria y Ejército Nacional y por cada una de ellas le pagaban 4 mil pesos. Las inconsistencias y contradicciones hacen cada vez más confuso el caso de dos hombres que están arraigados por la PGR al ser acusados de asesinar mujeres para traficar con sus órganos¹⁰.

“La Procuraduría General de la República (PGR) decidió intervenir en tres de los más de 300 casos de las mujeres asesinadas en esta ciudad, pero comenzó con el pie izquierdo. Sin tener la evidencia de ningún cuerpo, con sólo la ubicación de un teléfono celular, propiedad de una mujer reportada como desaparecida desde el 10 de agosto del 2002, agentes de la Unidad Especial para el Combate contra la Delincuencia Organizada (UEDO) detuvieron a dos sospechosos y decidieron remover esta semana los escombros del lote algodonerero donde fueron encontrados ocho cuerpos en noviembre de 2001 para ‘investigar’ una hipótesis que ha despertado más morbo y amarillismo: el tráfico de órganos, que sería uno de los móviles de esta larga historia criminal. Sin embargo la UEDO ahora deberá ahondar más en las investigaciones para comprobar la probable responsabilidad de

ambos arraigados, en virtud de que Miguel Ángel Vázquez cambió su versión sobre los hechos”.¹¹

Criminólogos, médicos y abogados dudan que hayan dado con una banda dedicada al tráfico de órganos, por todo el personal especializado e infraestructura que se requiere¹².

Aparte de los dos arraigados en el mes de abril, en mayo detienen a Jesús García Chihuahua, alias “El Canario”. La PGR investigaba el móvil de los seis cadáveres encontrados en el Cerro del Cristo Negro a la vez que solicitaba la atracción de 14 casos. Los otros ocho se refieren a los cuerpos localizados el 6 y 7 de noviembre de 2001 en el campo algodonnero ubicado en las Calles de Paseo de la Victoria y Ejército Nacional¹³, en los cuales según la UEDO (Unidad Especializada contra la Delincuencia Organizada) halla evidencias de que varios de los cuerpos estaban refrigerados.

En las páginas de los periódicos se ventila durante el mes de mayo el desacuerdo entre la PGR y el Gobierno del Estado sobre la atracción de los ocho casos. La UEDO no ha tenido acceso físico a los cadáveres a los que presumiblemente les fueron extraídos órganos internos que se encontraban en el servicio médico forense de la Procuraduría General de Justicia del Estado. “La Procuraduría General de Justicia en el Estado no ha entregado ni dará por el momento los expedientes de las 14 víctimas cuyos casos supuestamente ya son investigados por la Unidad Especializada contra la Delincuencia Organizada (UEDO)”¹⁴.

“La Procuraduría General de la República (PGR) atrajo las investigaciones de 14 homicidios de mujeres porque encontró en ellos indicios que sustentan la hipótesis de tráfico de órganos¹⁵”. La PGJE desmiente que la PGR hubiera realizado la atracción de los 14 casos de crímenes de mujeres. El subprocurador de la Zona, de la Procuraduría General de Justicia del Estado, Óscar Valadez, aseguró que los cuerpos de las mujeres no fueron mutilados.

“En esta ciudad, remover las arenas del desierto es un oficio peligroso. No sólo porque existe la certeza de que allí se encuentran los restos mortales de mujeres desaparecidas en los pasados diez años, sino porque también ahí se pueden desenterrar las contradicciones y las pistas de los expedientes prefabricados por los cuatro procuradores y las siete fiscales que han desfilado en esta década de crímenes impunes que le ha costado la vida a por lo menos 320 mujeres”¹⁶.

“A pesar de que el tráfico de órganos es una de las líneas de investigación que se manejan actualmente en los crímenes de mujeres, el subprocurador de justicia del estado, zona norte, Óscar Valadés Reyes,

aseguró que a los cuerpos de las víctimas localizadas en los últimos años no les faltaban órganos¹⁷”, debido al argumento anterior se niega la PGJE a entregar los expedientes¹⁸.

“Mientras que el procurador general de la República, Rafael Macedo de la Concha manifestó en la ciudad de México que la Procuraduría de Justicia del Estado de Chihuahua les ha negado los 14 casos expedientes de homicidios mujeres, por su parte, el subprocurador de Justicia, Óscar Valadez Reyes y el fiscal especial, Manuel Esparza negaron esta situación y aseguraron que existe una excelente colaboración entre las dos dependencias que incluso comparten las oficinas¹⁹”. La PGR no tiene acceso a los ocho expedientes “porque esos expedientes están con el juez que lleva el caso de ‘La Foca’ y ‘El Cerillo’, informó Manuel Esparza Navarrete, coordinador de Agentes de la Fiscalía Especial de Investigaciones de Homicidios de Mujeres”. Luego la misma Fiscalía dio a conocer que la PGR tiene acceso a los 14 expedientes y añadió: “Quien debe decidir si se entregan esos ocho expedientes es el Juez Séptimo de lo Penal, Javier Pineda²⁰”.

“La Procuraduría General de la República detectó indicios de tráfico de órganos en al menos cuatro de los asesinatos de mujeres en Ciudad Juárez, Chihuahua. En dichos reportes, a los cuales tuvo acceso El Universal, destaca el testimonio de Miguel Ángel Vázquez Villegas, quien reconoce haber sido el encargado de “tirar” tres de esos cadáveres²¹”.

El procurador de Justicia del Estado, Jesús José Silva Solís, precisó que no es al gobierno local a quien le corresponde dictaminar si existe tráfico de órganos en torno a algunos homicidios de mujeres en Ciudad Juárez.

“El coordinador del Consejo Estatal de Trasplantes, Carlos Gastón Ramírez, descartó que el móvil de los asesinatos en Ciudad Juárez sea el tráfico de órganos, porque técnicamente es muy difícil²²”. “Pensar que los asesinatos de Juárez se deban al tráfico de órganos es risible, manifestó Luis Leal del Rosal, médico cirujano con amplia experiencia en trasplante de órganos²³”. Sin embargo, la PGR se empeña en defender su línea de investigación: “Luego de confirmar que sí hay elementos en algunos de los homicidios de mujeres en Ciudad Juárez que señalan el tráfico de órganos como móvil del crimen, el delegado de la PGR, Héctor García Rodríguez, reveló que dentro de las líneas de investigación se indaga si el delito se realizaba en complicidad con redes internacionales de traficantes²⁴”.

El entonces gobernador Patricio Martínez intervino en este desacuerdo. “No hay resultados en los 14 casos que atrajo la PGR”, “No es fácil detener la racha de feminicidios y el fenómeno no es prioritario de

Ciudad Juárez”, “Las cifras en torno a los expedientes que trabajan en conjunto la PGR y la PGJE han sufrido mucha manipulación y revolcadero”. El mandatario estatal desestimó la intervención que realiza la autoridad federal. Al ser cuestionado acerca del giro que están tomando esas investigaciones, preguntó: “¿Cuáles investigaciones? No hay seriedad en eso²⁵”.

“Javier García Chihuahua, "El Canario", declaró ante el Ministerio Público Federal de la Unidad Especializada contra la Delincuencia Organizada (UEDO), que no tiene nada que ver en los hechos de tráfico de órganos que se investigan, trascendió ayer²⁶”. También Hernando Valles califica de absurdas las acusaciones en su contra²⁷.

“En las investigaciones que lleva la Fiscalía Especializada para la Investigación de Homicidios de Mujeres no hay indicios de tráfico de órganos, dijo ayer el subprocurador estatal, Óscar Valadez Reyes²⁸”.

“Dos de los hombres arraigados por la investigación sobre tráfico de órganos cumplen hoy 34 días bajo la medida legal, de los 90 que les decretó el Juzgado Cuarto de Distrito. Fueron retenidos por las autoridades federales desde el pasado 16 de abril. En el caso también permanece sujeto al arraigo Javier García Chihuahua, "El Canario", quien tiene 20 días bajo investigación²⁹”.

“Aunque falta poco más de un mes para que se cumpla el plazo de arraigo en contra de Miguel Ángel Vázquez Villegas y Hernando Valles Contreras, la información que ha proporcionado la UEDO al delegado de la PGR, Héctor García Rodríguez, apunta a que en breve se consignará a estas personas, por la posible comisión del delito de tráfico de órganos vinculado a los feminicidios de Ciudad Juárez³⁰”.

A fines del mes de mayo da un giro la investigación de la PGR al reconocer José Santiago Vasconcelos que “todavía no existen evidencias que confirmen que fueron extraídos órganos de la mujeres”. “Se caen las pruebas”, señala la prensa. Miguel Ángel Vázquez Villegas principal testigo arraigado, se desistió de su testimonio anterior, dijo que emitió la confesión “a base de torturas”³¹ y negó haber ayudado a deshacerse de los cuerpos de dos mujeres, dijo también que nunca ha tenido un teléfono celular, refiriéndose al que suponen era de Mayra Yesenia Nájera Larragoitia, adolescente que está reportada como desaparecida³².

“La sexoservidora del bar La Capital, Susana conocida como 'La Morena', ahora negó que uno de los arraigados de nombre Miguel Ángel Vázquez Villegas, no es la persona que le hizo entrega del celular que era de Mayra Yesenia Nájera Larragoitia³³”.

“El 6 de marzo del 2003, la UEDO, inició una acta circunstanciada, PGR/UEDO/081/2003, derivada de una denuncia anónima en el sentido de que, en la desaparición y posterior muerte de jóvenes mujeres en Ciudad Juárez, participaban miembros de la delincuencia organizada”.

El 16 de abril del presente año, se inició la averiguación previa PGR/UEDO/17612003, con motivo de la declaración autoinculpatario de Miguel Ángel Vázquez Villegas, en la que reconoce haber 'levantado' a tres jóvenes mujeres, mismas que llevó a Hernando Valles con intermediación de Javier García, alias 'El Canario', y posteriormente ya privadas de la vida, con ausencia de órganos vitales, haber tirado en un campo algodnero.

En una declaración vertida por Rosa Alicia Leyva Delgado, alias “La Morena”, ésta reconoció a Miguel Ángel Vázquez Villegas, como la persona que le dio un teléfono celular para su venta, que según las investigaciones de la Procuraduría General de Justicia del Estado, perteneció a Mayra Yesenia Nájera, aparentemente descubierta en el cerro del Cristo Negro³⁴”.

Parece increíble que la PGR haya caído en la trampa y hasta haya solicitado asistencia técnica al FBI. Extraña que agentes investigadores y agentes policiacos federales de experiencia se hayan tragado el cuento de MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ VILLEGAS y de su cómplice la prostituta ROSA ALICIA LEY DELGADO, alias “La Morena”, donde González Villegas bajo tortura, según esto y sin ellos saberlo implicó a HERNANDO VALLES CONTRERAS y a JAVIER GARCÍA CHIHUAHUA, alias “El Canario”. El abogado de Valles Conteras fue Héctor Villasana, relacionado con la autoridad estatal.

Como si fuera un mal thriller, Miguel Ángel González Villegas, confesó a la prensa que esta historia se le ocurrió, “debido a que desde el fraccionamiento Quintas de San José, lugar donde laboró, vio mucho movimiento atrás de unos sembradíos de algodón por parte de civiles y autoridades, enterándose por un guardia de seguridad que en dicho campo habían encontrado osamentas”³⁵. Miguel Ángel aseguró que todo lo inventó ante el temor de ser torturado. El 30 de mayo la UEDO emitió un dictamen en materia de medicina forense en donde se desprende que no existieron indicios de extracción de órganos en las 14 víctimas relacionadas con la investigación.

El día 16 de julio quedan libres los arraigados. El arraigo le costó a la PGR 10 millones de pesos. Al salir Miguel Ángel fue arrestado por agentes estatales mediante una orden de aprehensión librada por el Juez Primero de lo Penal, Arnulfo Arellanez Hernández. El día 20 de junio le dictaron auto de formal prisión por el delito de falsedad de declaración.

La prensa hace escarnio de la “derrota”, “pifia” y “comedia” de la PGR. Editorial de Diario escribe que causaron daño “a Ciudad Juárez al sostener la necedad ante los ojos del mundo y los medios amarillistas que difundieron a placer sus dislates³⁶”. La PGR se fue con toda su institución y hasta con el respaldo técnico del FBI tras la prueba que le sembraron y la hicieron quedar en ridículo.

Conclusión y Recomendaciones

Según la información de prensa contenida en INPRO, la autoridad estatal encargada de procurar justicia en Chihuahua se encargó de sembrar supuestamente la prueba de tráfico de órganos a la Procuraduría General de la República, seguramente con el fin de que el gobierno federal no se inmiscuyera en la investigación de los asesinatos de mujeres en Ciudad Juárez. La historia del tráfico de órganos parece un thriller. Todo comenzó cuando la PGR recibió una llamada anónima.

La PGR se sumó a la investigación del asesinato de tres mujeres, creyendo tener pistas seguras y confiables. Las autoridades detuvieron a Miguel Ángel Vázquez Villegas y Hernando Valles Contreras, al abogado de este último se le relacionó con la administración estatal.

Miguel Ángel confesó su participación en el tráfico de órganos y señala como su cómplice a Jesús García Chihuahua, alias “El Canario”. A Miguel Ángel lo identificó la prostituta “La Morena” quien tenía un celular de una las jovencitas asesinadas.

La autoridad estatal no permitió el traslado de los detenidos al DF y los arraigó en la Academia Estatal de Policía, no permitió que la PGR atrajera los casos ni le entrega los expedientes de los casos. El FBI revisó la casa de Hernando Valles Contreras donde según Miguel Ángel se extraían los órganos. El gobernador Patricio Martínez descalificó las investigaciones de la PGR.

Miguel Ángel se desistió de su declaración y reconoció que inventó la historia. “La Morena” niega que Miguel Ángel le entregó el celular. La PGR aceptó que no existió tráfico de órganos en su investigación.

Quedan libres los tres arraigados. Miguel Ángel fue arrestado por la autoridad estatal y consignado por el delito de falsedad de declaración.

Esta afrenta sufrida por la PGR ante la opinión pública y difundida por los medios de comunicación sería cobrada por la misma Procuraduría General de la República en el mes de enero de 2004, en colaboración con el FBI, cuando llevaron a cabo un operativo de cateo en una vivienda del fraccionamiento Las Acequias donde localizaron 11 cadáveres. En este caso

de las narcofosas fueron detenidos 13 judiciales estatales y trasladados al DF para su arraigo, desaparecen tres comandantes y posteriormente en el mes de marzo renunciaría el procurador Jesús José “Chito” Solís Silva

Con el cambio de poderes ejecutivo, legislativo y alcaldes (octubre de 2004), las condiciones están dadas para que las autoridades locales y federales se sumen al apoyo de las norteamericanas para que ahora sí, conjuntamente, realicen una investigación seria y se esclarezcan los homicidios de mujeres de Chihuahua y Ciudad Juárez. Ya no existen pretextos.

Notas

¹ Manuel Castells, *La era de la información*, Vol. II, *Fin de Milenio*, Siglo XXI, México, 2001, p. 366.

² Manuel Castells, *La era de la información*, Vol. III, *La Sociedad Red*, Siglo XXI, México, 2001, p. 214.

³ INPRO. Citado por Lorenzo Pérez, *La apasionante tarea de leer periódicos*, El Heraldo de Chihuahua, 5 de noviembre de 2001, p. 5, Sección B.

⁴ Mario Vargas Llosa, *El Lenguaje de la pasión*, México, Aguilar, 2001.

⁵ INPRO. La Jornada, 8 de marzo de 2003, p. 10.

⁶ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, Chih., 9 de marzo de 2003, p. 5, Sección A.

⁷ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, Chih., 20 de abril de 2003, p. 1, Sección A.

⁸ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 20 de abril de 2003, p. 1, Sección A.

⁹ INPRO. El Financiero, 23 de abril, p. 37.

¹⁰ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, 25 de abril de 2003, p. 1, Sección A.

¹¹ INPRO. La Jornada, 28 de abril de 2003, p.52.

¹² INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, 30 de abril de 2003, p. 1, Sección A.

¹³ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, 1 de mayo de 2003, p. 1, Sección B.

¹⁴ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, 2 de mayo de 2003.

¹⁵ INPRO. El Financiero, 2 de mayo de 2003, p. 37.

¹⁶ INPRO. La Jornada, 2 de mayo de 2003, p. 49.

¹⁷ INPRO. El Universal, 5 de mayo de 2003, p. 30, Sección A.

¹⁸ INPRO. El Universal, 6 de mayo de 2003, p. 27, Sección A.

¹⁹ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 7 de mayo de 2003, p. 9, Sección A.

²⁰ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 8 de mayo de 2003, p.1, Sección A.

²¹ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 7 de mayo de 2003, p.1, Sección A.

²² INPRO. El Diario, Chihuahua, Chih., 9 de mayo de 2003, p. 2, Sección A.

- ²³ INPRO. El Heraldo de Chihuahua, 9 de mayo, p. 1, Sección B.
- ²⁴ INPRO. El Diario, Chihuahua, Chih., 9 de mayo, p. 8, Sección A.
- ²⁵ INPRO, El Diario, Chihuahua, Chih., 10 de mayo, p. 8, Sección A.
- ²⁶ INPRO. El Diario, Chihuahua, Chih., 11 de mayo, p. 14, Sección B.
- ²⁷ INPRO. El Universal, 14 de mayo de 2003, p. 26, Sección A.
- ²⁸ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, 18 de mayo, p. 9, Sección B.
- ²⁹ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, Chih., 21 de mayo de 2003, p. 8, Sección B.
- ³⁰ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 27 de Mayo de 2003, p. 8, Sección A.
- ³¹ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, Chih., 30 de mayo de 2003, p. 1, Sección B.
- ³² INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, Chih., 31 de mayo de 2003, p. 1, Sección B.
- ³³ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 24 de junio de 2003, p. 7, Sección A.
- ³⁴ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 17 de julio de 2003, p. 4, Sección A.
- ³⁵ INPRO. Norte de Ciudad Juárez, 17 de julio de 2003, p. 4, Sección A.
- ³⁶ INPRO. El Diario, Ciudad Juárez, Chih., p. 1, Sección A.

Bibliografía

- Castells, Manuel, *La era de la información*, Vol. II, *El poder de la identidad*, Siglo XXI, México, 2001, p. 366.
- Castells, Manuel, *La era de la información*, Vol. III, *Fin de milenio*, Siglo XXI, México, 2001, p. 214.
- Vargas Llosa, Mario, *El lenguaje de la pasión*, México, Aguilar, 2001, p. 9.

Las notas de prensa fueron consultas en la hemeroteca digital de Información Procesada, de los siguientes periódicos, referencias que se especifican en pie de página:

- El Diario, Chihuahua, Chih.
- El Diario, Ciudad Juárez, Chih.
- El Financiero, México.
- El Heraldo de Chihuahua, Chihuahua, Chih.
- El Universal, México.
- La Jornada, México.
- Norte de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Chih.

Las Bibliotecas Universitarias en el
Contexto Académico
Carmen Margarita Rodríguez Borrell
Universidad de Cienfuegos

Introducción

Un problema fundamental de la Pedagogía de nuestro tiempo es encontrar las vías para desarrollar las capacidades cognoscitivas de los estudiantes y lograr que los egresados universitarios adquieran un sistema de conocimientos y habilidades de carácter profesional y científico-técnico general, con la capacidad de aplicarlos de manera independiente y creadora; de forma tal, que les posibilite enfrentarse exitosamente a las exigencias del desarrollo científico, a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y a los problemas prácticos que se les presenten en su futura vida laboral.

El conocimiento científico se transforma y desarrolla y es necesario aplicarlo rápidamente en la industria y la tecnología. Esto exige una constante elevación del nivel profesional y cultural de todos los trabajadores y agudiza cada vez más la contradicción entre el crecimiento acelerado de la información y la posibilidad de los estudiantes de asimilarla. Por este motivo, es notable la importancia que adquiere, en las condiciones actuales saber, orientarse en el mundo de la información y por lo tanto, las bibliotecas universitarias juegan un papel decisivo en la educación superior.

Desarrollo

El Trabajo de las Bibliotecas Universitaria

Durante mucho tiempo se afirmó que las bibliotecas universitarias tenían poco que hacer en el contexto académico; su trabajo se limitaba a organizar y difundir información y documentos necesarios en la enseñanza y la investigación científica. Las tareas educativas estaban exclusivamente en manos de los profesores.

Actualmente, la biblioteca universitaria desempeña una labor educativa considerable. Esta labor se ejerce de diversas formas, entre ellas:

- Desarrollando el hábito de lectura: la formación de los hábitos de lectura en su amplia concepción, constituye en esencia un problema pedagógico. Precisamente aquí surge la necesidad de integración de la Bibliotecología y

la Pedagogía como premisa para la creación de bases científicas de propaganda del libro y orientación de la lectura.

- Creando habilidades en el estudiante en la búsqueda informativa: el estudiante, por lo general, no dirige sus búsquedas hacia todas las fuentes informativas existentes. Esto trae por consecuencia que él mismo se lamenta por no haber encontrado lo deseado; mientras, ha dejado de consultar documentos que contienen información valiosa. En manos del bibliotecario está enseñar al estudiante a trabajar también con documentos tales como: revistas de referencia, enciclopedias, patentes, normas técnicas, catálogos, etc. y de esta forma ampliar su horizonte informativo.
- Contribuyendo a que se domine el manejo de la biblioteca: al estudiante se le debe enseñar cómo trabajar con los catálogos (manuales o electrónicos), la forma de llenar correctamente la boleta de solicitud de documentos y las posibilidades que le brindan los diferentes servicios de la biblioteca; así como la forma de fichar documentos y la elaboración de bibliografías.
- Desarrollando habilidades en el trabajo investigativo: al estudiante se le deben enseñar las tendencias actuales del desarrollo, señalarle los países más avanzados en las diferentes tecnologías y la importancia de conocer al comenzar una investigación, todo lo que se ha investigado sobre el tema hasta la fecha tanto en el país como fuera del mismo; para de esta manera evitar duplicidad de esfuerzos y trabajo. Los estudiantes aplicarán estos conocimientos tanto en la etapa estudiantil (trabajos de curso, participación en eventos científicos, trabajo de tesis, etc.) como en su futuro trabajo profesional.

Todo lo expuesto anteriormente contribuye a impulsar y perfeccionar el trabajo independiente del estudiante: método de vital importancia para el desarrollo exitoso del proceso docente-educativo.

Que la biblioteca desarrolle o no un buen trabajo educativo está en dependencia de las iniciativas, entusiasmo y dinamismo que tenga el bibliotecario. Este debe dedicar tiempo a visitar laboratorios, departamentos docentes, etc.; con el objetivo de conocer las necesidades informativas de los estudiantes y poner al tanto a los profesores de los servicios que la biblioteca puede prestar para satisfacer las mismas. Una estrecha relación entre el bibliotecario y las facultades ayudará a conformar una colección vital básica para apoyar los programas educativos.

El bibliotecario debe también participar en las reuniones de los departamentos, para:

- Analizar los planes de compra.

- Establecer prioridades para la adquisición de documentos.
- Valorar en qué medida la colección y los servicios satisfacen las necesidades de los estudiantes.
- Discutir los planes de trabajo prospectivo de la biblioteca.
- Coordinar las actividades de educación de usuarios que la biblioteca desarrollará con los estudiantes.

Algunas experiencias de la biblioteca de la Universidad de Cienfuegos - Cuba

La biblioteca de esta universidad desarrolla diversas actividades encaminadas a apoyar el proceso educacional del centro y elevar el nivel científico y técnico de los estudiantes. Entre otras actividades, se destacan las siguientes:

1. A principio de curso se organizan visitas a la biblioteca para los estudiantes de nuevo ingreso; el objetivo es que conozcan los servicios y el reglamento de la misma.
2. Se realizan sistemáticamente exposiciones de las últimas adquisiciones para difundir los documentos y despertar en los estudiantes el interés por los mismos.
3. La biblioteca se responsabiliza por la revisión de la bibliografía consultada por los estudiantes que realizan su tesis de grado.
4. En el curso 1999-2000 se realizó una investigación de las necesidades informativas y formativas de los estudiantes y profesores de la carrera de Ingeniería Mecánica.

Las variables que se midieron en este estudio fueron las siguientes:

- Variables sobre la actividad que realiza el usuario.
 - Sobre el aspecto semántico: temáticas, subtemáticas y temáticas relacionadas.
 - Sobre la estructura de la actividad: exigencias que satisface la información que requiere, propósito con que utiliza la información, tipo de enseñanza donde desarrolla las actividades docentes y tipo de superación que se encuentra realizando.
5. Variables sobre las características socio-psicológicas y culturales del usuario
 - Experiencia en el tipo de actividad: trabajos presentados en eventos nacionales o internacionales.
 - Hábitos en el uso de la información: lugares donde acostumbra consultarla, los servicios que conoce y los que usa, utilización del catálogo,

bases de datos que conoce y nivel en que se encuentra en la búsqueda informativa.

- Idiomas en que puede consultar información

6. Variables de la tarea educativo-informativa (servicio):

- Nivel de actualidad de la información (muy actual, de 1-5 años, hasta 10 años).

- Tipo de búsqueda informativa que requiere (exhaustiva, ligeramente selectiva, muy selectiva).

- Tipo de información que requiere (teórica, metodológica, gráfica, económica, etc.).

- Forma de presentación de la información que requiere (libros y folletos, artículos, resúmenes, reseñas, normas, etc).

- Volumen de información que requiere (1-10 documentos, 10-20, 20-30, más de 30 documentos).

- Frecuencia con que requiere la información (diaria, semanal, quincenal, mensual, sin periodicidad).

- Aspectos educativos: Conocimientos y habilidades que les interesa adquirir y la forma en que prefiere adquirirlos.

Las técnicas empleadas en la investigación, en orden de aplicación, fueron las siguientes:

1. La Observación: Se desarrolló en las Salas de Lectura de la biblioteca y en los Consejos Académicos de la carrera de Ingeniería Mecánica, para lo que fue diseñada una Guía de Observación.

2. El Análisis de Documentos: Se realizó con los siguientes documentos: Plan de Estudio de la Carrera, Programas de las disciplinas, Boletas de préstamo de documentos de estudiantes y profesores de la carrera y Estadística de la biblioteca durante el período de un año.

3. La Encuesta: Esta técnica, la última en aplicarse, tuvo como objetivo complementar la información recogida por las demás a partir de los datos que aporta el propio usuario. Se efectuó a través de un cuestionario diseñado con preguntas abiertas y cerradas.

El procesamiento de los datos que arrojó la encuesta se realizó con el procesador estadístico SPSS 8.0 para Windows y se hizo un análisis de distribución de frecuencias, ya que las variables utilizadas son de tipo nominal, o sea, son descriptivas y no implican una relación de orden. Se elaboró una tabla de contingencia para analizar la relación entre la variable Nivel de actualidad de la información y Forma de presentación de la información.

La situación general detectada fue la siguiente:

1. Dificultad para reconocer las necesidades de información
2. Dificultad para formular la demanda informativa
3. Identificación incorrecta de los diferentes tipos de documentos
4. Dificultad en la búsqueda manual y automatizada de información
5. Deficiencias en la elaboración de Resúmenes e Informes Técnicos
6. Deficiencias en la elaboración de Bibliografías y Referencias Bibliográficas

Para tratar de resolver las dificultades anteriormente señaladas, se diseñó una estrategia conformada por un grupo de acciones que se realizarán desde la propia carrera y desde la biblioteca.

La estrategia está conformada por acciones que ejecuten la Dirección de Información Científico-Técnica (ICT) y la Carrera, ya que se hace necesaria la implicación de ambas partes para la consecución del objetivo propuesto.

La Dirección de ICT ejecuta acciones encaminadas a la instrucción de los estudiantes y profesores de la carrera y a otras acciones complementarias, mientras que la Carrera es la otra parte ejecutora de la estrategia, la cual tiene como responsabilidad aplicar y consolidar las habilidades adquiridas.

Acciones del Departamento ICT

A. Atender de forma diferenciada a los estudiantes de primer año de la carrera: como los estudiantes del primer año no se encuentran en condiciones de desenvolverse de forma independiente en el mundo de la ICT, serán orientados, cuando se dirijan a la biblioteca, por los especialistas y técnicos que laboran en la misma, sobre el uso y manejo de la información, teniendo en cuenta los requerimientos del año.

B. Actualizar los fondos de la biblioteca: la Dirección de ICT debe trabajar en función de actualizar los fondos de publicaciones periódicas, catálogos, normas y patentes de la especialidad de Mecánica a través de la compra, el canje y la donación; de esta forma se puede propiciar una mayor utilización de estos tipos de documentos por parte de los estudiantes y profesores. En este sentido, también pueden colaborar los profesores de la carrera cuando cuenten con documentos actuales, los cuales deben hacerlos llegar a esta dirección para su reproducción, en caso de no poder ser adquiridos por otras vías.

C. Instrumentar una Lista de Discusión INTRANET, para la Educación de Usuarios.

D. Organizar e impartir talleres: se puede impartir talleres, a solicitud de estudiantes y profesores, sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información en la búsqueda de información. Estos talleres permitirán al usuario formar y desarrollar habilidades en la búsqueda de información. Esta modalidad tiene una gran importancia, ya que la práctica repetida es una forma de lograr dominar las técnicas de búsqueda. La biblioteca deberá acondicionar un aula especializada para estos talleres, la cual será un laboratorio más para todo aquel interesado en aprender estas técnicas.

E. Asesorar para la elaboración de la Bibliografía y Referencias Bibliográficas de los Trabajos de Diploma: Esta asesoría se realizará con respecto a:

1. Grado de actualización de la información
2. Grado de exhaustividad de la búsqueda
3. Elaboración de los asientos bibliográficos
4. Organización de los asientos bibliográficos
5. Correcta aparición de las citas dentro del texto del trabajo

F. Preparar a los profesores sobre ICT, a través de la superación de postgrado: Se hace necesario que los profesores, a través de la superación de post-grado, adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para que puedan asumir satisfactoriamente la preparación de los estudiantes.

G. Definir una habilidad general relacionada con la ICT: como la habilidad declarada en la carrera, con respecto a la ICT se considera ambigua; se propone la siguiente: utilizar adecuadamente la ICT, en función de las necesidades de información.

H. Proponer objetivos y habilidades para cada año de la carrera: Para lograr integrar y sistematizar todos los elementos que intervienen en la formación del profesional y en función de alcanzar un resultado cualitativamente nuevo en el desarrollo del estudiante, en cada año de la carrera, se declaran objetivos y habilidades por año que se corresponden con los requerimientos que para cada uno de los mismos, plantea el plan de estudios de la carrera. Estos objetivos y habilidades se relacionan a continuación:

1er año. Objetivo: Determinar los pasos requeridos para la formulación de la demanda informativa, a partir de la identificación de sus necesidades de información.

Habilidades

1. Identificar necesidades de información, tipos de documentos, fichas y catálogos así como bases de datos.

2. Explicar en qué consisten los diferentes servicios que se ofrecen en la biblioteca.
3. Utilizar la información que brindan los diferentes tipos de documentos.
4. Formular la demanda informativa.

Nivel de asimilación del contenido: Reproductivo

2do año. Objetivo: elaborar documentos secundarios como resultado de la actividad docente a partir de búsquedas en bases de datos de la biblioteca, en función de sus demandas informativas.

Habilidades:

1. Realizar búsquedas automatizadas de información en las bases de datos de la biblioteca.
2. Realizar las solicitudes de información requeridas.
3. Desarrollar bibliografías y referencias bibliográficas.
4. Resumir información.
5. Redactar informes de carácter científico-técnico.

Nivel de asimilación del contenido: Productivo.

3er año. Objetivo: Emplear INTERNET en función de los informes técnicos como resultado de la actividad docente-investigativa.

Habilidad:

1. Realizar búsquedas en INTERNET utilizando aquellos servicios que sean factibles.

Nivel de asimilación del contenido: Productivo.

4to año. Objetivo: Emplear el Current Contents (CC) en función de los informes técnicos, como resultado de la actividad docente-investigativa.

Habilidades:

1. Realizar búsquedas en el CC.
2. Realizar las solicitudes de información requeridas.

Nivel de asimilación del contenido: Productivo.

5to año. Objetivo: aplicar las habilidades adquiridas, con respecto al uso y manejo de la ICT en la elaboración del trabajo de diploma.

Habilidad:

1. Utilizar adecuadamente la ICT en la elaboración del Trabajo de Diploma.

Nivel de asimilación del contenido: Creativo.

I. Definir las acciones y operaciones de carácter general que debe ejecutar el estudiante: para que el estudiante forme y desarrolle la habilidad declarada como general, él mismo debe ejecutar toda una serie de acciones y operaciones, por lo que se han definido las que siguen:

Acciones:	Operaciones:
1. Localizar la información requerida	1. Identificar las necesidades de información 2. Identificar el tipo(s) de documento(s) requerido(s) 3. Formular la demanda informativa 4. Buscar (manual o automatizadamente) los documentos 5. Identificar el servicio que se va a utilizar a utilizar
2. Resumir información	1. Leer y comprender el texto 2. Extraer las ideas centrales 3. Interpretar el texto 4. Redactar el resumen del texto
3. Elaborar bibliografías y referencias bibliográficas	1. Extraer los datos necesarios de los documentos utilizados 2. Elaborar los asientos bibliográficos 3. Elaborar las citas en el texto 4. Organizar los asientos bibliográficos
4. Elaborar informes	1. Recopilar la información requerida 2. Organizar los datos y resultados a presentar 3. Aplicar las normas establecidas para: Elaborar los planos y esquemas Estructurar el informe

J. Instruir, a los estudiantes, sobre el uso y manejo de la ICT: La Dirección de ICT impartirá un conjunto de temas sobre Información Científico – Técnica, los cuales se darán de forma escalonada a través de los cinco años de la carrera, utilizando el fondo de tiempo de la disciplina integradora de la carrera (Ingeniería Mecánica y los proyectos), ya que aquí se concentran las asignaturas, de motivación y familiarización de la carrera y las de mayor incidencia en el componente laboral e investigativo.

Se propone impartirlo en forma escalonada a lo largo de la carrera por las siguientes razones:

1. Proporcionar al estudiante, cada año, aquellos contenidos que realmente necesita tener sobre ICT, para que se logren alcanzar satisfactoriamente los objetivos propuestos en el Plan de Estudios de la carrera.

2. La cantidad de horas totales de los temas (36 horas) es menor a la de cualquier asignatura y no forma parte del Plan de Estudios.

La estructura y contenido de los temas fue realizada en correspondencia con los requerimientos que debe tener el Programa Analítico de una asignatura, según Resolución Ministerial sobre la Planificación y Organización del Proceso Docente-Educativo. Para los efectos de este trabajo, se decide considerar como un curso el conjunto de dichos temas.

A continuación se brinda información sobre este curso:

I. Datos Generales:

- Nombre: “Uso y manejo de la ICT”
- Carrera: Ingeniería Mecánica
- Ubicación en el plan de estudio: De 1ero a 5to año
- Fondo de tiempo total: 36 horas
- Fondo de tiempo por formas organizativas
- Conferencia: 17h
- Seminario: 2 h
- Clase Práctica: 5 h
- Taller: 12 h
- Autopreparación: 56 h.
- Métodos de enseñanza: expositivo, trabajo independiente, enseñanza problémica y elaboración conjunta.

II. Objetivos Generales:

1. Formar y desarrollar habilidades que favorezcan la utilización efectiva de la ICT
2. Relacionar al estudiante con el uso de las nuevas tecnologías de la información
3. Aplicar los conocimientos adquiridos en las diferentes asignaturas de la carrera
4. Valorar la importancia de la ICT
5. Desarrollar el hábito de lectura
6. Contribuir a la formación de valores

III. Relación de temas:

Tema No. 1: Introducción a la ICT

Total de horas: 4h (Conferencia)

Año en que se imparte: 1ero

Semestre en que se imparte: 1ero

Tema No. 2: Tipos de documentos y servicios de información.

Total de horas: 4 h (2 h Conferencia y 2 h de Seminario)

Año en que se imparte: 1ero

Semestre en que se imparte: 1ero

Tema No. 3: Ficheros, catálogos y bases de datos bibliográficas

Total de horas: 4 h (2 h Conferencia y 2h Clase Práctica)

Año en que se imparte: 1ero

Semestre en que se imparte: 1ero

Tema No. 4: La búsqueda y solicitud de información

Total de horas: 4 h (2 h Conferencia y 2h Taller)

Año en que se imparte: 2do

Semestre en que se imparte: 1ero

Tema No. 5: Elaborar de Bibliografías y Referencias Bibliográficas

Total de horas: 2 h (1 h Conferencia y 1 h Clase Práctica)

Año en que se imparte: 2do.

Semestre en que se imparte: 1ero

Tema No. 6: Confección de resúmenes e informes

Total de horas: 4 h (2 h Conferencia y 2 h Clase Práctica)

Año en que se imparte: 2do

Semestre en que se imparte: 1ero

Tema No. 7: INTERNET

Total de horas: 8 h (1h Conferencia y 7 Taller)

Año en que se imparte: 3ero

Semestre en que se imparte: En el período del Proyecto I

Tema No.8: La información del Current Contents (CC)

Total de horas: 4 h (1h Conferencia y 3h Taller)

Año en que se imparte: 4to

Semestre en que se imparte: En el período en que se desarrolle el Proyecto III.

Tema No. 9: Confección de Trabajos de Diploma

Total de horas: 2 h (Conferencia)

Año en que se imparte: 5to

Semestre en que se imparte: 1ero

Conclusiones

Es innegable el estrecho vínculo que debe existir entre la biblioteca universitaria y el contexto académico, por lo que todo profesional de la información debe reflexionar en este sentido y autoevaluar su incidencia en el proceso docente-educativo, en aras de perfeccionar su trabajo.

En el caso de la Universidad de Cienfuegos se viene observando un cambio cualitativamente superior y muy satisfactorio, en relación al uso y manejo de

la información por parte de los estudiantes; este hace que, cada vez más, esta entidad cumpla con su compromiso social.

Recomendaciones

Estas experiencias que viene desarrollando la Universidad de Cienfuegos pueden ser aplicadas en otras bibliotecas universitarias, adecuándolas a las características específicas de cada institución.

Bibliografía

- Alvarez de Zayas, Carlos M. *La Escuela en la vida: didáctica*. La Habana: Pueblo y Educación, 1996.
- Cobiella Martínez, Lázaro Alain. Las Nuevas tecnologías: un reto a la universidad moderna. *Revista Cubana de Educación Superior*. (La Habana) V. XVII, No. 2, 1997, p. 53-64.
- Ferrer Gutiérrez, Ángeles. Formación de usuarios: una experiencia en la universidad. *Educación y Biblioteca*. (Madrid) Año 7, No.58, Junio 1995, p. 44-45.
- Insaidoo, A. Information needs and the provision of information for overseas students in England. *Education Libraries Journal*. (London) V. 38, No.1, 1995, p. 45-55.
- Hernández Sampieri, Roberto. *Metodología de la investigación*. / Roberto Hernández Sampieri. México: Mc Graw Hill, 1994.
- Hewins, Elizabeth T. Information Need and Use Studies. *Annual Review of Information Science and Technology*. (New York) V. 25, 1990, p. 145-172.
- Insaidoo, A. Information needs and the provision of information for overseas students in England. *Education Libraries Journal*. (London) V. 38, No.1, 1995, p.45-55
- Sturges, P. Qualitative research in information studies: a Malawian study. *Education for Information*. (Amsterdam) V. 14, No. 2, Jul. 1996, p.117-126

Archivos de Escritores México-americanos.

Verónica Reyes

University of Arizona Library

Introducción

Esta presentación ofrece los resultados de una investigación hecha con el fin de ubicar los archivos de autores México-americanos, depositados en bibliotecas académicas de los Estados Unidos. Como primer paso, fue necesario definir al escritor chicano / México-americano con el propósito de escoger a los autores que se investigarían. Además, hubo que definir el concepto de la literatura México-americana / chicana e investigar la presencia de éstos en el panorama literario estadounidense. A pesar de que la literatura México-americana no tiene un lugar de prominencia en la tradición literaria de los Estados Unidos o en el currículum universitario, y que es difícil definir al escritor chicano o México-americano, a los bibliotecarios se nos presenta la oportunidad de liderar el rescate y acceso a los archivos de estos autores.

Definición de Conceptos

Por lo regular, los bibliotecarios encargados de adquisiciones en las bibliotecas académicas en los Estados Unidos, basan sus políticas de selección en el currículum de la institución universitaria a las que están afiliadas. Para darle contexto a las adquisiciones de archivos de escritores México-americanos que se han hecho hasta ahora, hubo que estudiar también el currículum de estudio de estos autores a nivel institucional.

Al carecer de un conocimiento profundo de la literatura chicana o México-americana, comencé este análisis con la premisa de que esta literatura era limitada, y de que los autores / escritores eran pocos. Los que más se conocen son los escritores que surgieron durante el movimiento chicano de los años sesenta. De hecho, a esta literatura se la identifica como un segmento de la literatura norteamericana / estadounidense. Segmento, por lo demás, muy limitado, con un comienzo y un fin.

Presencia de Escritores México-americanos en el Panorama Literario Estadounidense

A través del proceso de definición del escritor México-americano, uno puede entender de dónde viene el concepto de la literatura México-americana / chicana y de esa manera entender el currículum de esta disciplina [1]. Es,

además, desmentir la idea de que fue una literatura con un comienzo y un fin. Como se mencionó antes, al escritor chicano muchas veces se le considera congruente con el movimiento chicano de los años sesenta. Sin embargo, según el escritor Luis Leal [2], el término ya existía durante los años treinta. Según Leal, este término era comúnmente usado por los mexicanos ya establecidos en Estados Unidos para designar a los mexicanos recién llegados.

Luis Leal ofrece un resumen de las distintas definiciones elaboradas por los expertos al referirse al escritor México-americano. Por ejemplo, Edward Simmen mantiene que a la literatura chicana se le atribuye los trabajos de “americanos” de descendencia mexicana y que exponen ideas radicales de orden social o económico. Esto apunta a un concepto estrecho de la literatura chicana. Otros autores aseguran que la literatura chicana es la escrita por “americanos” de descendencia mexicana sin importar el término con el que se identifiquen. Desde luego, esto presenta un desafío para el bibliotecario que establece los parámetros que a su vez, definen las políticas de desarrollo de colecciones. Conocer la nomenclatura es especialmente importante cuando ésta se refiere a campos específicos, como lo es el de la literatura México-americana.

Al “México-americano” no se le reconoció como grupo hasta después del Trato de Guadalupe Hidalgo en 1848, cuando la frontera cambió tan drásticamente. Sin embargo, Luis Leal [3] considera que la literatura chicana tiene su origen en la colonia cuando los habitantes de México se establecieron en el sudoeste y continúa sin interrupción hasta el presente. Esta discrepancia se refleja en la dificultad para definir lo que pertenece a ésta literatura y por lo tanto afecta las políticas de colecciones. Esta misma dificultad está presente al intentar determinar en qué momento el escritor México-americano empieza a contribuir a la literatura estadounidense. Mi experiencia me indica que ésta es parte intrínseca de la cultura estadounidense desde sus comienzos. Lo que está ausente es el reconocimiento del material literario disponible y la gran influencia que tiene la literatura México-americana en la tradición ya establecida. Esto nos deja a los bibliotecarios o archivistas con la responsabilidad de definir nuestros propios parámetros. Claro, no sin antes tener el contexto o historia de ésta literatura [4].

Incorporación en el Currículum Universitario

El bibliotecario debe establecer los parámetros que guiarán la colección y los archivos que va a seleccionar. Para ello debe estudiar el

currículo educativo de la institución a la que la biblioteca pertenece. La investigación de la literatura relacionada con el currículo, y específicamente la integración de la literatura chicana, o México-americana en el currículo de estudios superiores, es muy escasa. Esto nos indica que su estudio aún está en desarrollo y es todavía inestable. Del mismo modo, no aporta una parte importante al currículo de los estudios superiores. Aunque la literatura chicana en sí no es joven como algunos lo proponen, lo que es el trabajo de análisis crítico de la literatura sí está todavía en su infancia [5].

De aquí la idea de que los bibliotecarios asuman la responsabilidad de “desenterrar” y promocionar los archivos y otras fuentes primarias que están a nuestra disposición en las instituciones de educación superior. Actualmente, el acceso a los archivos debe ser simplificado y nuestra tarea es la de facilitar el acceso a ellos de manera eficiente y sin interrupción.

Formación de Acervos Centrados en la Experiencia Chicana / México-americana

En los años sesenta, el inicio de los estudios chicanos a nivel superior también demostró una carencia de colecciones que los apoyaran. Es así como las primeras iniciativas para desarrollar estas colecciones se dieron lugar. Su desarrollo tardío también puede explicar la pobreza de estudios hechos en este campo hasta ese momento. Esta última dimensión nos otorga otro elemento importante para entender el contexto en que esta literatura creció. En otras palabras, es difícil para el bibliotecario encontrar suficiente justificación para conseguir estos archivos y colocarlos junto a colecciones que apoyan disciplinas que tienen una larga tradición académica.

El estudio hecho por Richard Chabrán en 1984, “Notes on the History and Future of Major Academic Chicano Libraries,” [6] cita colecciones importantes que surgen en estos años. Entre ellas, las cinco primeras bibliotecas especializadas en esta área: Chicano Studies Research Library en la University of California en Los Angeles, CA (UCLA), Chicano Studies Library en la University of California, Berkeley (UC Berkeley), Colección Tloque Nahuaque, UC, Santa Barbara (UCSB), Chicano Studies Collection, Hayden Library, Arizona State University (ASU) y Mexican American Library Project, Benson Latin American Collection, University of Texas, Austin (UTA).

Acceso y Ubicación de Archivos de Autores Chicanos

Una vez esclarecido el contexto, los primeros resultados de esta investigación comienzan a aparecer. La selección de autores se centra en aquellos cuya producción se da en el siglo veinte. Además, y con el objeto

de simplificar la nomenclatura, los siguientes términos fueron tratados como sinónimos: méxico-americana(o), chicana(o).

En este trabajo, sólo incluyo escritores que residen en los Estados Unidos y son descendientes de mexicanos, y cuya obra es poesía, teatro, novela u otro tipo de ficción. Estos parámetros arrojaron un total de 46 escritores reconocidos, la mayoría de estos mencionados por Teresa McKenna en su “Immigrants in Our Own Land” [7] donde recopila los nombres de los escritores de más relevancia en esta disciplina. Por supuesto, no es una lista completa, pero sí ofrece un comienzo a su estudio.

Al buscar los archivos de estos escritores, observé la dificultad que hay para acceder a ellos. Las bases de datos consultadas fueron aquellas que están a disposición de los usuarios de bibliotecas académicas: *WorldCat* (OCLC First Search), *Research Libraries Information Network* (RLIN - Eureka), *Literature Resource Center* (Gale), *Google*, y *Archives USA*. *WorldCat* y *RLN* son los dos catálogos en línea que hasta ahora, ofrecen la mejor opción en cuanto a fuentes de información más exhaustiva. La tercera fuente consultada fue *Literature Resource Center*, la cual contiene una gran cantidad de material biográfico. La mayoría de las biografías en esta base de datos están escritas por profesores de nivel universitario, los cuáles, posiblemente han consultado y citado los archivos originales. *Archives USA* fue la cuarta fuente. Esta base de datos intenta dar acceso a los archivos de los EEUU. La quinta y última fuente fue *Google*, ya que hoy en día se puede decir que es el recurso más usado por el estudiante.

Los resultados de estas búsquedas indicaron:

1. De 46 autores, se identificaron 24 archivos.
2. Quince de los 24 son, además, mencionados en archivos de otros autores.
3. Hay archivos que sólo ofrecen inventarios o guías de búsquedas (finding aids) pero no contienen recursos primarios.
4. No se encontraron los archivos de 22 autores.
5. *WorldCat* identificó 14 archivos; *RLIN* 10; *Literature Resource Center* 11, *Google* 20 y *Archives USA* 2.

Tabla 1. Resumen de la búsqueda

Author	WorldCat (OCLC First Search)	RLIN (Eureka)	Literature Resource Center (Gale)	Free Web (Google)	Archives USA
Alurista (1947-)	PPP, OC	OC	N	PPP	N
Oscar Zeta Acosta (1935-?)	N	PPP	PPP	PPP	N
Rudolfo Anaya (1937-)	PPP, OC	OC	PPP	PPP	N
Ana Castillo (1953-)	N	PPP	N	PPP	N
Denise Chávez (1948-)	PPP	N	N	N	N
Sandra Cisneros (1954-)	PPP	N	N	N	N
Lucha Corpi (1945-)	PPP	OC	N	PPP	N
Abelardo Delgado (1931-2004)	PPP, Note: Authority Record is Abelardo OC	N	PPP	PPP	N
Ernesto Galarza (1936- 1984)	OC	PPP	N	PPP	PPP
Rolando Hinojosa (-Smith) (1929-)	PPP, OC	N	PPP	PPP	N
Arturo Islas (1938-1991)	N	PPP	PPP	PPP	N
Cherríe Moraga (1952-)	N	PPP	PPP	PPP	N
Carlos Morton (1942-)	PPP, OC	PPP, OC	N	PPP	N
Josefina Niggli (1910-1983)	N	N	N	PPP	N
Américo Paredes (1915- 1999)	PPP	OC	N	PPP	N
Estela Portillo Trambley (1927-1998)	PPP, OC	N	PPP	PPP	N
Tomás Rivera (1935-1984)	OC	OC	PPP	PPP	N
Ricardo Sánchez(1941-)	PPP, OC	PPP, OC	N	PPP	N
Gary Soto (1952-)	N	PPP, OC	N	N	N
Carmen Tafolla (1951-)	PPP	N	PPP	PPP	N
Luis (Miguel) Valdez (1940-)	OC	PPP	N	PPP	N
Tino Villanueva (1941-)	PPP	OC	N	PPP	N
Jose Antonio Villarreal (1924-)	PPP	OC	PPP	PPP	PPP
Bernice Zamora (1938-)	N	PPP	PPP	N	N
TOTAL (PPP) Archivos Encontrados	14	10	11	20	2

Claves: PPP-Archivos identificados OC-En colecciones de otros N- No se encontró

De los 24 archivos que se encontraron de este estudio a la fecha, sólo 4 instituciones tenían más de una colección. La Universidad de Texas en Austin contiene 7, Stanford 5, la Universidad de California en Santa Barbara tiene 4 y la Universidad de Nuevo México tiene 3. De estas instituciones sólo la UCSB y la UTA fueron las primeras en mencionar al maestro Chabrán. La UC Berkeley mantiene u ofrece acceso a sólo una de estas colecciones.

Conclusiones

Estos resultados no sorprenden ya que muchos de los archivos no son catalogados como suelen ser los libros. Su acceso será cada día más fácil con los proyectos de *Open URL*, y con los inventarios que están siendo incorporados en la red. Es importante destacar que fueron necesarias varias búsquedas para encontrar los archivos mencionados. De más está decir cuán difícil será para el estudiante identificar y acceder a este material.

Es difícil determinar de qué forma estos archivos llegaron a las distintas bibliotecas. Esto quizás puede ser abordado en otro estudio. El propósito aquí ha sido establecer una nomenclatura, definir parámetros, aclarar conceptos, y determinar la ubicación de los archivos que calzaban dentro de estos límites. La intención es la de facilitar el acceso a los estudiantes y los profesores cuyos estudios contribuyen al avance de esta importante disciplina. El papel que debe jugar el bibliotecario es fundamental. Debe, además trabajar dentro de un contexto relativamente impreciso.

Referencias

- [1] Nicolás Kanellos, *Hispanic Literature of the United States: A Comprehensive Reference* (Westport, Conn: Greenwood Press, 2003).
- [2] Leal, Luis. "Mexican American Literature: A Historical Perspective," in *Modern Chicano writers: A collection of critical essays*, ed. Joseph Sommers and Tomás Ybarra-Frausto, 21 (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc., 1979).
- [3] Ibid.
- [4] Ríos-Bustamante, Antonio J. "A General Survey of Chicano(a) Historiography," in *Julian Samora Research Institute*, Michigan State University East Lansing, Mich, 1997.
- [5] Ibid.
- [6] Chabran, Richard. "Notes on the History and Future of Major Academic Chicano Libraries," in *Biblio-politica: Chicano Perspectives on Library Service in the United States*, ed. Francisco Garcia-Ayvens and Richard F.

Chabran, 89-106 (Berkeley, CA: Chicano Studies Library Publications, UCB, 1984).

[7] Teresa McKenna, “Immigrants in our own land': A Chicano Literature Review and Pedagogical Assessment,” *ADE Bulletin*. 91 (1988): 30-38.

Apéndice

Ubicación de los Archivos (Por autor)

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Acosta, Oscar Zeta (1935-?)	Acosta, Oscar Zeta Papers, 1936-1990, Department of Special Collections, Davidson Library, University of California, Santa Barbara.	CEMA 1	http://cemaweb.library.ucsb.edu/acosta_to c.html
Alurista (1947-)	Alurista Papers, 1954-2002, Department of Special Collections, Davidson Library, University of California, Santa Barbara.	CEMA 21	http://cemaweb.library.ucsb.edu/alurista_t oc.html
Anaya, Rudolfo (1937-)	Rudolfo A. Anaya Papers, 1960-2004, Center for Southwest Research, General Library, University of New Mexico.	MSS 321 BC	http://eLibrary.unm.edu/oanm/NmU/nmu1 %23mss321bc/

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Castillo, Ana (1953-)	The Papers of Ana Castillo, 1953-1990, Department of Special Collections, Davidson Library, University of California, Santa Barbara.	CEMA 2	http://cemaweb.library.ucsb.edu/castillo_toc.html
Chávez, Denise (1948-)	Denise Chávez Papers, 1965-1987, Center for Southwest Research, General Library, University of New Mexico.	MSS 361 BC	http://elibrary.unm.edu/oanm/NmU/nmu1%23mss361bc/
Cisneros, Sandra (1954-)	Sandra Cisneros Collection, 1984-2001, Archives and Special Collections, Amherst College	No collection number	http://asteria.fivecolleges.edu/findaids/amherst/ma102.html
Corpi, Lucha (1945-)	The Lucha Corpi Papers, 1958-2000, Department of Special Collections, Davidson Library, University of California, Santa Barbara.	CEMA 26	http://cemaweb.library.ucsb.edu/corpi_toc.html
Delgado, Abelardo (1931-2004)	Abelardo Delgado Papers, 1958-, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin.	BENSON-MS DELGADO, ABELARDO	Inventory available at library, folder level control. No electronic finding aid available.

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Galarza, Ernesto (1936-1984)	Ernesto Galarza Papers, 1936-1984, Department of Special Collections & University Archives, Green Library, Stanford University.	M0224	http://www.oac.cdlib.org/findaid/ark:/13030/tf2290026t
Hinojosa (-Smith), Rolando (1929-)	Rolando Hinojosa-Smith papers, 1970-, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin.	BENSON-MS HINOJOSA-SMITH	Inventory available at library; folder level control. No electronic finding aid available.
Islas, Arturo (1938-1991)	Arturo Islas Papers, 1956-1991, Department of Special Collections & University Archives, Green Library, Stanford University.	M0618	http://www.oac.cdlib.org/findaid/ark:/13030/tf2f59n5w4
Martínez, Demetria (1960-)	Demetria Martínez Papers, 1988-1999, Center for Southwest Research, General Library, University of New Mexico.	MSS 586 BC	http://elibrary.unm.edu/oanm/NmU/nmu1%23mss586bc/ (contains no primary source materials from Martinez at the time of this investigation)

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Moraga, Cherríe (1952-)	Cherríe Moraga Papers, 1970-1996, Department of Special Collections & University Archives, Green Library, Stanford University.	M0905	http://www.oac.cdlib.org/findaid/ark:/13030/tf496nb05k
Morton, Carlos (1942-)	Carlos Morton Papers, 1975-, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin	BENSON- MS MORTON, CARLOS	Inventory available at library; folder level control. No electronic finding aid available.
	Carlos Morton Papers, 1977-, Sonnichsen Special Collections Dept., The University of Texas at El Paso Library	MS 279	No finding aids. Collection unprocessed.

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Niggli, Josefina (1910-1983)	Josefina Niggli, 1931-1981, Special Collections, Hunter Library, Western Carolina University.	MSS 85-13	<p>http://www3.wcu.edu/~eberly/awa99/conhon/niggli/jnspec.htm</p> <p>(prepared by Dr. R. Steve Eberly, English Dept., Western Carolina University)</p> <p>It is unclear whether a paper finding aid exists in Special Collections. Could not locate papers in Western Carolina University library catalog. There is only the following information online that I can find that is offered by the library:</p> <p>http://library.wcu.edu/about/speccoll/manuscript/niggli.htm</p>
Paredes, Américo (1915-1999)	Américo Paredes Papers, 1886-1999, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin.	BENSON-MS PAREDES, AMERICO	<p>http://www.lib.utexas.edu/taro/utlac/00035/lac-00035.html</p>
Rivera, Tomás (1935-1984)	The Tomás Rivera Archive, Special Collections, Rivera Library, University of California, Riverside.	No collection number.	<p>http://www.oac.cdlib.org/findaid/ark:/13030/tf6r29p0kq</p>

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Sánchez, Ricardo (1941-)	Ricardo Sánchez papers, 1959-1989, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin	BENSON-MS SANCHEZ, RICARDO	Inventory available at library, folder level control. No electronic finding aid available for Sánchez's papers at the University of Texas at Austin
	Ricardo Sánchez Papers, 1941-1995, Department of Special Collections & University Archives, Green Library, Stanford University.	M652	http://www-sul.stanford.edu/depts/spc/xml/m0652.xml
Soto,Gary (1952-)	Gary Soto papers ca. 1973-, Beinecke Rare Book & Manuscript Library, Yale University.	Uncat MSS	Unprocessed collection. Preliminary list available. For further information, consult the Public Service Desk at the Beinecke Rare Book & Manuscript Library.
Tafolla, Carmen (1951-)	Carmen Tafolla papers, 1967-, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin.	BENSON-MS TAFOLLA, CARMEN	Inventory available at library; folder level control. No electronic finding aid available.

Author	Location of Papers	Collection #	Finding Aid
Trambley, Estela Portillo (1927-1998)	Estela Portillo Trambley papers, 1969-, Benson Latin American Collection, General Libraries, University of Texas at Austin.	BENSON- MS TRAMBLE Y, ESTELA PORTILLO	Inventory available at library; folder level control. No electronic finding aid available.
Valdez, Luis (Miguel) (1940-)	La bamba: the Ritchie Valens story & Zoot suit: final draft screenplay, both held in the Bancroft Library, University of California, Berkeley.	BANC MSS 89/138c BANC MSS 89/139c	Scripts.
Villanueva, Tino (1941-)	Tino Villanueva Papers, 1985-1998, Southwestern Writers Collection, Special Collections, Albert B. Alkek Library, Southwest Texas State University.	MSS Villanueva	http://www.library.swt.edu/swwc/archives/archiveframe.html
Villarreal, Jose Antonio (1924-)	Jose Antonio Villarreal Papers, 1959-, Orradre Library, Santa Clara University.	No collection number.	http://www.scu.edu/SCU/Programs/Diversity/jvarchiv.html
Zamora, Bernice (1938-)	Papers of Bernice Zamora, 1969-1984, Department of Special Collections & University Archives, Green Library, Stanford University.	M1255	No electronic finding aid available. Catalog record does not mention the availability of a print finding aid.

El Programa Cooperativo de Control de
Autoridad de Materia, 1998–2004
Blanca Estela Sánchez Luna / Dirección General de
Bibliotecas, UNAM; *Guadalupe Barrera Galán* /
Universidad Iberoamericana; *Reynaldo D. Figueroa
Servín* / El Colegio de México; Colaboraron en este
trabajo: *Acalia Pozo Marrero* / Universidad
Iberoamericana y *Eduardo Ruvalcaba Burgoa* / El
Colegio de México.

Resumen

El objetivo de esta exposición es ofrecer una visión sobre el programa de control de autoridades de las instituciones participantes en el Programa Colectivo de Control de Autoridad de Materia (PCCAM). Aborda un concepto restringido de conducta organizacional en la medida que explica principalmente, las características del perfil del bibliotecario especializado y del trabajo de control de autoridades. Describe cómo se han formado los recursos humanos con la idea de compartir conocimientos y aprendizajes, explotando las dinámicas propias de los grupos de trabajo de las instituciones involucradas en este programa. Por último, se mencionan las metas del programa que hasta ahora se han alcanzado, como son: total de registros en la base maestra, distribución de temáticas a desarrollar, producción de registros por institución, creación de documentos que regulan el programa, etc.

Marco Conceptual

La catalogación compartida en línea se entiende como: “el procedimiento en el cual dos o más bibliotecas cooperan en la creación conjunta y simultánea de una base de datos común ya sea mediante el uso total o parcial de datos catalográficos correspondientes a materiales unívocos no contenidos previamente en la base de datos”[1]. Algunos elementos involucrados en la catalogación cooperativa son:

- La catalogación cooperativa requiere un cierto nivel de telecomunicaciones y de infraestructura en equipos de cómputo.

- Los métodos de la catalogación cooperativa no varían mucho entre sus miembros, en el sentido de que una biblioteca desea más registros bibliográficos en el menor tiempo y costo posibles.
- Los métodos de la catalogación cooperativa no varían mucho, lo cual implica y demanda una cultura organizacional [2] y comunicación equiparable y sólida entre sus miembros.
- Entre los miembros de la red de catalogación cooperativa se exige mucha más exactitud en la manipulación de datos. La catalogación cooperativa demanda también una transformación de las organizaciones, en la medida en que cuestiona las concepciones individualistas en los procesos rutinarios y tradicionales de trabajo [3].

Alcance

El Proyecto Colectivo de Control de Autoridad de Materia (PCCAM) lo lleva a cabo un grupo de trabajo conformado por bibliotecas académicas que han asumido dentro de sus tareas regulares la creación de registros de autoridad de materia, para conformar una lista mexicana unificada de encabezamientos de materia.

El grupo está constituido por las siguientes instituciones:

- Biblioteca Daniel Cosío Villegas (BDCV) de El Colegio de México A. C.
- Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana.
- Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

Antecedentes

Desde el año de 1998 varias bibliotecas universitarias mexicanas y los integrantes del Grupo Amigos [4] (formado por algunas de estas bibliotecas), comenzaron a trabajar en un proyecto cooperativo cuyo objetivo de trabajo era desarrollar un catálogo de autoridades temáticas. Desde septiembre de 1998 y durante todo 1999, el Fideicomiso para la Cultura y las Artes México/EUA (U.S. – Mexican Fund for Culture, patrocinado por las fundaciones Rockefeller y Bancomer), otorgó a El Colegio de México un apoyo económico de dos años para la realización del proyecto. [5]

En 2001 comenzó la fase cooperativa del proyecto, año en que también la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México presentó al Grupo Amigos la idea de desarrollar colectivamente una lista normalizada de encabezamientos de materia. En ella, cada biblioteca participante se comprometería a aportar un número específico de registros de

autoridad a una base de datos de uso común, la cual posteriormente se compartiría con otras bibliotecas.

Durante la primera etapa los fondos se utilizaron principalmente para enriquecer los registros de autoridad contenidos en las bases de datos de El Colegio de México. En la siguiente fase, se elaboraron los documentos necesarios para fomentar los aspectos cooperativos del proyecto y, entre otras actividades, se realizó la primera Reunión Nacional sobre Control de Autoridades en el mismo año. A partir de esta reunión, las cuatro instituciones educativas se constituyeron como Grupo Fundador y conformaron un Comité Técnico. El objetivo de este comité fue, desde un principio, dar solidez al proyecto a través del consenso que se obtuviera entre las instituciones. Éstas dieron su apoyo al proyecto y destinaron recursos para su desarrollo, poniendo particular énfasis en la capacitación y actualización de los bibliotecarios dedicados al trabajo de control de autoridades temáticas. Desde entonces, se han dedicado a proponer las políticas necesarias para lograr la participación de un grupo más amplio de bibliotecas mexicanas, que tengan recursos suficientes para el desarrollo del trabajo de control de autoridades temáticas en sus áreas de control bibliográfico. En el mes de diciembre de 2003 se firmó el Convenio de colaboración entre las cuatro instituciones fundadoras.

Recursos Humanos Aplicados

Las instituciones involucradas asumieron incorporar el trabajo de control de autoridades de materia a las actividades rutinarias de control bibliográfico. Una de las condiciones acordadas es que el trabajo de control de autoridades temáticas se lleve a cabo por el grupo de bibliotecarios profesionales dedicados a la clasificación y a la asignación de los asientos principales.

El cuadro que se muestra a continuación presenta los recursos humanos que se aplican no sólo a las tareas de catalogación y clasificación, sino también a la creación de los registros de autoridad de materia.

Total de catalogadores: Bibliotecarios asignados en el área de procesos técnicos.

Asignados a control de autoridades: Bibliotecarios del área de procesos técnicos que realizan control de autoridades.

Experiencia: Experiencia promedio del personal en catalogación y clasificación.

RAM: Registros de autoridad de materia.

Registros promedio: Promedio de registros bibliográficos producidos por persona en un día durante una jornada de 8 hrs.

Grupo UIA.

Tabla 1. Relación de recursos humanos

INSTITUCIÓN	TOTAL DE CATALOGADORES	ASIGNADOS A CONTROL DE AUTORIDADES	EXPERIENCIA	RAM	REGISTROS PROMEDIO
Universidad Iberoamericana	6 catalogadores				
Biblioteca Xavier Clavijero	2 clasificadores	2	10-35 años	2 materia 1 nombre personal	20 30
DGB, UNAM	20 Coordinador	1	2-15 años		20
El Colegio de México	7	6	10-30 años	2 materia 5 nombre personal	15
ITESM Querétaro	2	1	10 años		

En el área de Catalogación de la Biblioteca Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana, las actividades de control bibliográfico están divididas. Las tareas del clasificador están centradas en la asignación de asientos principales, encabezamientos de materia y clasificaciones topográficas. La catalogación descriptiva es llevada a cabo por un grupo de bibliotecarios experimentados. Las dos clasificadoras del área son responsables de la calidad del trabajo de control de autoridades temáticas. Una de ellas está encargada de la elaboración de registros corporativos y un bibliotecario profesional de la elaboración de registros de autoridad de nombres personales. La representante de la Universidad Iberoamericana ante el Comité tiene a su cargo la validación de los registros y la supervisión del Programa Colectivo en su institución.

Grupo DGB, UNAM.

En el área de procesos técnicos de esta institución, los catalogadores profesionales llevan a cabo todo el proceso. Es decir, tienen a su cargo tanto la catalogación descriptiva como la asignación temática. Estos catalogadores, a su vez, turnan sus propuestas de temas en borrador al clasificador asignado al trabajo de control de autoridades. Este último es el responsable de que los registros de autoridad de materia cumplan con los requisitos de formato, coherencia semántica, entre otros aspectos.

Grupo BDCV, COLMEX.

En la Coordinación a Acceso a Bases de Datos de la BDCV de El Colegio de México se cuenta actualmente con seis catalogadores, bibliotecarios de carrera que están asignados a elaborar registros bibliográficos, de autoridad de materia y de nombres personales. Dichos registros se someten a un proceso de validación, considerando la correcta asignación de la información en los campos del formato y se supervisa que los componentes del registro cumplan con las garantías literarias entre otras, para poder dar de alta en la base local. Se cuenta con un catalogador contratado *a destajo* que únicamente se dedica a catalogar y clasificar material documental. Este grupo, en el proceso constante de cotejo con las bases de datos existentes, reporta al bibliotecario encargado del trabajo de control de autoridades sobre nuevos registros, o modificaciones de un determinado registro de autoridad ya sea de tema o de nombre personal.

Las actividades propias del trabajo del control de autoridad de materias y nombres personales en estas cuatro instituciones han definido las tareas y el perfil del bibliotecario encargado de este trabajo. Resultando, por tanto, una mayor especialización en el campo bibliográfico de los profesionistas que participan en el PCCAM.

El Bibliotecario de Control de Autoridades: Visión Crítica

El perfil del bibliotecario de control de autoridades bibliográficas demanda: destrezas y agudeza de ingenio dentro de la organización del conocimiento en los procesos de control bibliográfico, lo cual requiere de conocimientos sólidos en las disciplinas de los temas que se desarrollan.

Aplicar las habilidades cognoscitivas requeridas para el análisis de contenido y la creación de encabezamientos temáticos. Asimismo, debe tener conocimiento del idioma inglés para poder analizar e interpretar los encabezamientos originales y traducirlos correctamente al español mexicano. Por último, deberá comprender la estructura y el conjunto de reglas que dan las pautas para la elaboración de sus catálogos temáticos y la clasificación de los mismos.

El bibliotecario especializado en este campo debe seguir los principios de tesaurización para la creación de lenguajes documentales especializados y los principios de indización para crear estructuras de clasificación, el manejo de los formatos MARC, y no perder de vista los lenguajes de marcado de documentos. Tener también los conocimientos requeridos para la recuperación de información a través de fuentes electrónicas, y llevar a cabo las transferencias de esta información a las plantillas de trabajo representativas de los registros bibliográficos y de autoridad. Además, para la creación de registros originales no encontrados en ninguna fuente especializada, se requiere tener conocimientos sobre el desarrollo de la estructura sintética de los mismos, cuidando que sus partes tengan coherencia lógica en su contexto referencial semántico y en la elección del encabezamiento principal. Asimismo, los registros creados deben reflejar tanto el sentido semántico de los términos no aceptados y las referencias generales o específicas, como las notas de alcance y de validación necesarias para demostrar la calidad del registro de autoridad.

El bibliotecario de control de autoridades debe cerciorarse de que el catálogo electrónico cumpla los siguientes requisitos:

1. Práctico e instrumental compuesto por:

- a). La adecuada interpretación de las normas de catalogación descriptiva, temática y normas de clasificación.
- b). La asignación de los datos en los formatos de metadatos seleccionados, por ejemplo, los formatos de la familia MARC o los formatos creados por los lenguajes de marcado de documentos.
- c). Las actividades propias de la tarea a la indización para determinar los diferentes puntos de acceso, para que exista relación entre las bases de datos de control de autoridades y las bases de datos bibliográficas.

2. Teórico:

- a). El conocimiento sobre el desarrollo taxonómico de las disciplinas que amparan el acervo documental, objeto de su representación terminológica, y también de los autores más relevantes e importantes de las disciplinas que componen el conocimiento del acervo cultural. Es decir, se debe cuidar el contexto de la organización del conocimiento de los temas y autores. En este sentido, no solo de las disciplinas objeto de representación.
- b). El desarrollo taxonómico de las relaciones entre los registros de autoridad, los registros bibliográficos y la aplicación de las referencias en el catálogo electrónico [6].

El control de autoridades bibliográficas es la actividad que se genera como consecuencia del trabajo de catalogación. Requiere de un antecedente ya

consolidado en el proceso del análisis bibliográfico, “después de la catalogación” con el objetivo de ordenar y mantener la integridad del catálogo.

Las tareas de control de autoridades deben tener como objetivo que el catálogo sea un instrumento diseñado sistemáticamente en el cual todas las entradas (asientos principales, secundarios y los encabezamientos de materia), así como sus partes componentes cumplan con una normatividad para ser consistente en la calidad de sus registros [7].

Capacitación

Los bibliotecarios encargados de este programa consideran que es necesario mantener una continua actitud de aprendizaje, ya sea organizando talleres de trabajo en las propias bibliotecas u organizando con otras, talleres dirigidos a los bibliotecarios involucrados en las tareas de control de autoridades. La forma más recomendada para aprender el trabajo de control de autoridades es que la enseñanza esté basada principalmente en la práctica [8].

Tomando en cuenta lo anterior, al consolidarse las instituciones como grupo se vio la necesidad de capacitar a los catalogadores de cada una de las bibliotecas participantes, para lo cual se impartieron dos talleres. En el primero de ellos se expusieron los principios básicos de las estructuras de los encabezamientos de materia en español de México, el formato MARC 21 para control de autoridades, y los aspectos relacionados con la validación de los registros. En el segundo taller se trataron los temas de subdivisiones, el formato MARC 21 para el caso de las subdivisiones, los procesos de validación y de gestión de programas de control de autoridades [9].

Comité Técnico y Políticas

El Comité Técnico [10] elaboró un documento sobre las políticas de aplicación e interpretación, tanto de las estructuras de los encabezamientos de materia, como del manejo de las herramientas necesarias para el trabajo de control de autoridades. Por consiguiente, se incluyeron en el *Manual* las políticas de aplicación específicas para la elaboración de los registros de autoridad siguiendo la lógica del formato MARC 21 y un listado de las fuentes de consulta obligatoria para copiar, traducir e interpretar los registros temáticos en español. Este *Manual* fue revisado por diferentes grupos de trabajo conformados por cada una de las instituciones involucradas, durante un seminario que se llevó a cabo en mayo del 2003. Éste tuvo como resultado una versión más específica del manual y de mayor utilidad para los catalogadores.

Base de Datos Maestra

Se entiende por Base Maestra el conjunto de registros de autoridad de materia elaborados por las bibliotecas participantes, que han sido aportados, depositados, evaluados y almacenados en un soporte electrónico común, y estructurados de forma que puedan ser recuperados. La Base Muestra en los servidores de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México y cuenta con aproximadamente 8,700 registros, los cuales están, en su mayoría, en un primer nivel de descripción para una mejor gestión del crecimiento de la lista. Se ha mencionado la posibilidad de que exista un respaldo de dicha base en los servidores de las instalaciones de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México. La Tabla 2 muestra la cantidad de registros aportados por cada institución hasta septiembre de 2004.

Tabla 2. Registro aportados por institución

INSTITUCIÓN	REGISTROS EN BASE MAESTRA	REGISTROS BASE INTERMEDIA	SUBTOTAL
DGB, UNAM	327	176	503
UIA	361	385	746
ITESM	83	8	91
COLMEX	7176	107	7283
Total: 8623			

La revisión y validación son tareas constantes de los bibliotecarios que representan al comité, para lo cual se elaboran revisiones periódicas de los índices y se lleva a cabo la validación de los registros que están en la base intermedia para ser transferidos a la base maestra.

Convenio

Una vez consolidado el Comité Técnico del PCCAM, una de sus primeras tareas fue elaborar una propuesta inicial de Convenio, para definir oficialmente los compromisos entre las instituciones participantes y cumplir las metas propuestas. Éste fue revisado desde un punto de vista jurídico, con el fin de definir los objetos de trabajo, entre ellos el concepto de registro de autoridad de materia y el de base maestra.

Participación

El PCCAM ofrece a las instituciones que decidan incorporarse al Proyecto asesoría y capacitación permanente al personal que elabore registros de autoridad de materia. Para participar en el PCCAM, es necesario

cumplir con los siguientes requisitos:

- a). Tener personal capacitado en la elaboración de registros de autoridad de materia.
- b). Contar con las herramientas bibliográficas y técnicas así como los recursos electrónicos que permitan dicha tarea.
- c). Cubrir un depósito inicial de 150 registros originales trabajados en un primer nivel de descripción.

Periodicidad de entrega: Las instituciones participantes se comprometerán a enviar registros originales de autoridad de materia trimestralmente a la base maestra.

Cuota anual: Las instituciones participantes deberán aportar un mínimo de 200 registros originales de autoridad de materia elaborados en el primer nivel de descripción. A partir del primer año de aportación de registros originales a la base maestra, cada institución participante tendrá derecho a que se le libere la consulta vía Z39.50. Podrá entonces, exportar e importar registros en una forma transparente.

Las instituciones participantes se comprometerán a copiar únicamente los registros que requieran incorporar a su catálogo de autoridad de materia. Si en algún momento después de la firma del convenio alguna institución no pudiera cumplir en su totalidad con estos requisitos, podrá solicitar su separación temporal hasta por un año.

Áreas de Trabajo

La lista de campos de conocimiento asignados a las instituciones participantes se elaboró con base en los temas o materias que conforman mayoritariamente los acervos bibliográficos de cada entidad. No obstante, cualquier institución podrá elaborar registros de acuerdo con sus necesidades inmediatas, sin importar la temática, siempre y cuando cada registro que aporte a la base maestra sea único. La tabla 3 incluye datos por áreas temáticas, según el perfil académico de cada institución.

Tabla 3. Áreas temáticas

COLMEX	DGB / UNAM	ITESM	UIA
Administración pública	Agricultura	Calidad	Arte
Demografía	Antropología	Comercio electrónico	Desarrollo humano
Desarrollo urbano	Arquitectura	Computación	Diseño gráfico y textil
Economía	Arqueología	Comunicación	Educación
Estudios de	Arte mexicano	Electrónica	
	Astronomía	Finanzas	
	Bibliotecología		

COLMEX	DGB / UNAM	ITESM	UIA
género	Biología	Ingeniería	Filosofía
Historia de México	Botánica	mecánica	Historia
Lingüística	Ecología	Manufactura	Ingeniería civil
Relaciones internacionales	Estadística	Mercadotecnia	Ingeniería química
Sociología	Física	Telecomunicaciones	Ingeniería de alimentos
	Fotografía	Tecnología educativa	Nutrición
	Geografía		Psicología
	Geología		Religión
	Literatura		Tecnología de
	Matemáticas		alimentos
	Medicina		Turismo
	Música		
	Química		
	Zoología		

Esbozo General de Procedimientos para la Elaboración del Registro de Autoridad de Materia

Los procesos conducentes a la elaboración de un registro de autoridad de materia llevados a cabo en las bibliotecas participantes son similares entre sí. Cuando es necesario dar de alta un tema, es decir, uno que no exista en la base maestra, procedemos primero a crear el registro dándole la estructura que señala la lista de Library of Congress Subject Headings. Después, lo traducimos basándonos en las listas de encabezamientos en español existentes o en obras especializadas de consulta según la disciplina a la que pertenezca el tema. Por último, elaboramos el registro de autoridad, lo codificamos según el formato MARC 21, lo damos de alta en nuestro catálogo interno de autoridades y en la base maestra. La Figura 1 ilustra cómo se realiza el procedimiento para el caso de la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana.

Otros productos

- Reunión Nacional sobre Control de Autoridades (<http://biblio.colmex.mx/reunión.autoridades.html>).
- Manual de políticas para la creación de registros de autoridad.
- Convenio de colaboración.
- Sitio Web del PCCAM (<http://bib.uia.mx/pccam>)

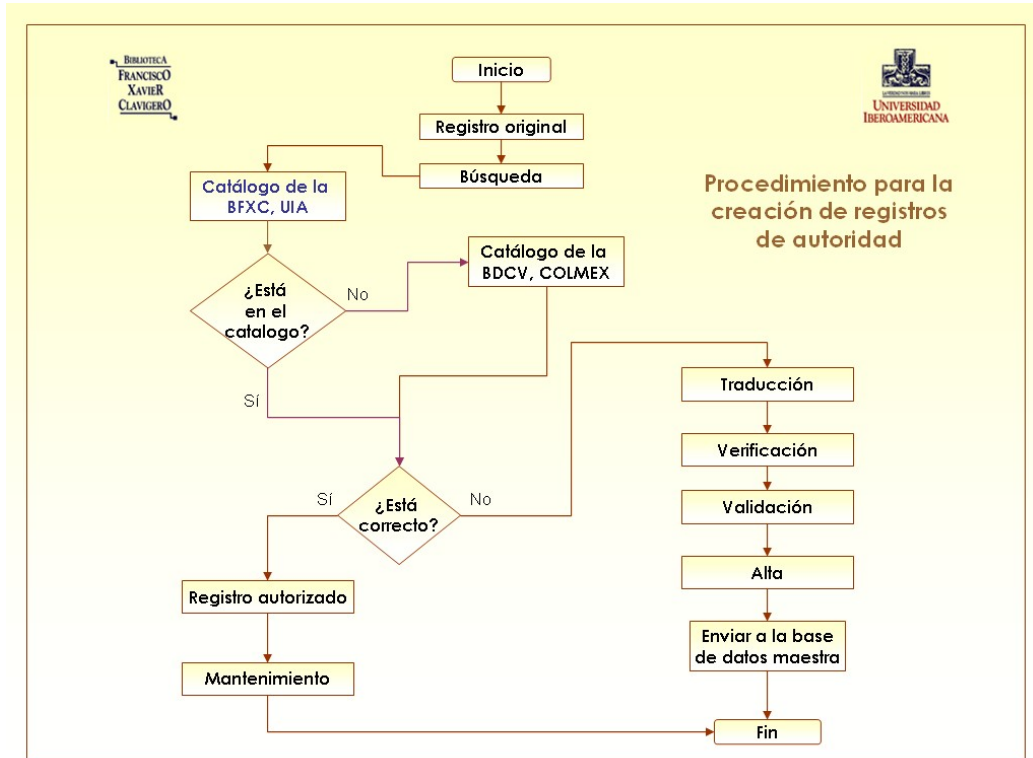


Figura 1. Diagrama de Flujo para el Procedimiento, Caso Biblioteca Francisco Xavier Clavigero de la Universidad Iberoamericana.

Conclusiones

Si bien las cuatro instituciones participantes hemos avanzado considerablemente en el trabajo cooperativo, todavía existe la necesidad de fomentar una mayor cultura de cooperación entre otras bibliotecas mexicanas. Algunas de ellas cuentan con los recursos necesarios para participar en proyectos de esta índole. Desafortunadamente, las actitudes culturales, los intereses internos de gestión, la ingerencia de grupos sindicales en la selección y asignación de actividades del personal bibliotecario, la desigualdad de recursos electrónicos, la falta de recursos económicos, la falta de formatos y la falta de apego a las normas internacionalmente reconocidas, obstaculizan esta labor cooperativa.

Las instituciones participantes en el PCCAM hemos contribuido a definir con mayor precisión los aspectos jurídicos y metodológicos del trabajo de control de autoridades, lo cual nos ha llevado a concluir que es necesario continuar trabajando en este tipo de proyectos cooperativos en México.

Desde el punto de vista de la capacitación, hemos observado que debe existir un órgano que se encargue de la actualización de los grupos de bibliotecarios especializados en el trabajo de control de autoridades, de una forma sistemática para mejorar las actividades y procesos de control bibliográfico a nivel nacional.

Actividades a Futuro

- Incorporar nuevas bibliotecas al PCCAM, respetando los lineamientos del convenio para conformar un catálogo nacional de autoridad de materia en español y que sirva como herramienta de trabajo para unidades de información latinoamericanas.
- Organizar cursos para el personal de las bibliotecas interesadas en participar en el programa.
- Difundir el PCCAM en los foros nacionales e internacionales para compartir experiencias con programas similares.
- Llevar a cabo la II Reunión Nacional de Control de Autoridades.

Lista de Referencias y Notas

[1] Glyn T. Evans, citado por Ageo García Barbabosa. “La cooperación en catalogación en Latinoamérica: antecedentes, logros y desafíos regionales”. En: *Preconferencia IFLA 2004*.

[2] El análisis de las condiciones en las que se da el proceso de transformación de insumos en productos al interior de las bibliotecas académicas, no puede hacerse completo si no se incorpora el estudio del entorno en el que este proceso ocurre. La intervención que propicie el cambio organizacional supone la comprensión de este entorno, al tiempo que se asume la existencia de una cultura organizacional.

La cultura organizacional es el conjunto de reglas, valores y principios, implícitos y explícitos, que posee una organización y que están influenciados por su historia, tradición y prácticas. Este conjunto es duradero y constituye la base de principios y normas de la organización social que le permite a sus miembros darle valor y significado a los eventos externos e internos que atañe al grupo.

La cultura organizacional resume el aprendizaje acumulado de un grupo y representa un modelo mental que los integrantes de aquél toman como válido. La fuerza de la cultura radica en la capacidad de adaptación externa y de integración interna del grupo (Schein, 1984) [correo electrónico de A. Quijano, 26 de enero de 2005].

[3] Holley, Robert. "Cooperative cataloging outside North America: status report 1993". En: *Cooperative cataloging: past, present, and future*. Barry Baker editor. New York, 1993: p. 230-231.

[4] Biblioteca Benjamín Franklin. Centro de Investigación y Docencia Económicas. Instituto de Investigaciones Dr. José Ma. Luis Mora. Instituto Tecnológico Autónomo de México. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus CCM y CEM. Universidad de las Américas, Puebla. Universidad Iberoamericana y la Biblioteca Daniel Cosío Villegas.

[5] En los siguientes documentos se encuentra información más detallada:

a) Figueroa Servín, Reynaldo D. y Ageo García Barbabosa. "Control de autoridades en español: antecedentes y consideraciones para su desarrollo en la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México". En: *Memorias de la XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía en Veracruz, Ver. 29-30 de abril- 1º. Mayo de 1998*. Disponible en el sitio-Web: [<http://biblio.colmex.mx/control~1.htm>]

b) Quijano, Alvaro, Pilar María Moreno and Reynaldo Figueroa Servín. "Automated authority files of spanish-language subject headings". En *Cataloging and classification quarterly: special Issue: The LCSH Century: One Hundred Years with the Library of Congress Subject*. – V. 29(2) 2000: p. 209-223. Disponible en el sitio-web [<http://www.haworthpressinc.com:8081/ccq/ccq29nr1-2.html>]

c) Figueroa Servín, Reynaldo D. and Berta Enciso. "Subject authority control at El Colegio de México: the whats and hows of a project". En: *Cataloging and Classification Quarterly*. V. 32 (1) 2001: p. 65-80.

d) Reunión Nacional sobre Control de Autoridades (1 : México, D.F. : 2001). *Memorias*.-- México, D.F. El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, 2001. Disponible en el sitio-web: [<http://biblio.colmex.mx/reunion.autoridades.html>]

e) Cristan, Ana Lupe. "Avances del Programa SACO en Latinoamérica". En: *World Library and Information Congreso: 70th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004*. Buenos Aires, Argentina. Disponible en el sitio-web: [http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/040s_trans-Cristan.pdf].

[6] En los siguientes documentos se encuentra información más detallada:

a) Figueroa Servín, Reynaldo D. y Ageo García Barbabosa. -- "Control de autoridades en español: antecedentes y consideraciones para su desarrollo en la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México". -- En: *Memorias de la XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía en Veracruz, Ver. 29-30 de abril- 1º. Mayo de 1998*. Disponible en el sitio-web:

[<http://biblio.colmex.mx/contro~1.htm>]

b) Quijano, Alvaro, Pilar Maria Moreno and Reynaldo Figueroa Servín,. -- “Automated authority files of spanish-language subject headings”. En *Cataloging and classification quarterly: special Issue: The LCSH Century: One Hundred Years with the Library of Congress Subject.* – V. 29(2) 2000: p. 209-223. Disponible en el sitio-Web:

[<http://www.haworthpressinc.com:8081/ccq/ccq29nr1-2.html>]

c) Figueroa Servín, Reynaldo D. and Berta Enciso. “Subject authority control at El Colegio de México: the whats and hows of a project”. En: *Cataloging and Classification Quarterly.* V. 32 (1) 2001: p. 65-80.

d) Reunión Nacional sobre Control de Autoridades (1: México, D.F. : 2001). *Memorias.* México, D.F. El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, 2001. Disponible en el sitio-web:

[<http://biblio.colmex.mx/reunión.autoridades.html>]

e) Cristan, Ana Lupe. “Avances del Programa SACO en Latinoamérica”. En: *World Library and Information Congreso: 70th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004.* Buenos Aires, Argentina. Disponible en el sitio-web: [http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/040s_trans-Cristan.pdf]

[6] Tillet, Barbara B. A taxonomy of bibliographic relationships”. En: *Library resources and technical services.* v. 35(2) 1991: p. 150-158.

[7] Carlyle, Allyson cita a Lubetzky en su: “Creating efficient and systematic catalogs”. En: *The future of cataloging; insights from the Lubetsky Symposium, April 18, 1998 University of California, Los Angeles.* Edited by Tschera Harkness Connell, Robert L. Maxwell. Chicago, Ill. American Library Association, 2000: p. 42-59.

[8] Mugridge, Rebecca L. and Kevin A. Furniss. “Education for authority control: whose responsibility is it?”. En: *Education for cataloging and the organization of information: pitfalls and the pendulum / Janet Swan Hill, editor.* – New York, N.Y.: Haworth Information, 2002: p. 233-243.

[9] *Control de autoridades de materia: documentos de apoyo al curso-taller.* Instructores, Pilar Maria Moreno, Reynaldo D. Figueroa Servín, Oscar Arriola Navarrete y Berta Enciso. México, D. F. : El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas: Instituto Tecnológico Autónomo de México, 2001. 2v. + 10 videocassettes. (v.1. Introducción, principios de análisis temático, formato MARC para autoridades de temas, Validación, v.2 Subdivisiones de LCSH, formato MARC para subdivisiones, Validación. Gestión de proyectos de control de autoridades temáticas)

[10] El Comité Técnico esta formado por las siguientes personas: Blanca E.

Sánchez Luna bestela@dgb.unam.mx (DGB.UNAM). Eduardo A. Amador Ambrosio eaamador@itesm.mx (ITESM. Campus Querétaro). Guadalupe Barrera Galán guadalupe.barrera@uia.mx (UIA). Reynaldo D. Figueroa Servín rfiguero@colmex.mx (El Colegio de México)

Obras Consultadas

Control de autoridades de materia: documentos de apoyo al curso-taller/ instructores, Pilar María Moreno, Reynaldo D. Figueroa Servín, Oscar Arriola Navarrete y Berta Enciso. – México, D. F.: El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas: Instituto Tecnológico Autónomo de México, 2001. 2v. + 10 videocassettes. (v.1. Introducción, principios de análisis temático, formato MARC para autoridades de temas, Validación, v.2 Subdivisiones de LCSH, formato MARC para subdivisiones, Validación. Gestión de proyectos de control de autoridades temáticas).

Cristan, Ana Lupe. “Avances del Programa SACO en Latinoamérica”. En: *World Library and Information Congreso: 70th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004*. Buenos Aires, Argentina. Disponible en el sitio-web: [http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/040s_trans-Cristan.pdf].

Figueroa Servín, Reynaldo D. y Ageo García Barbabosa. "Control de autoridades en español: antecedentes y consideraciones para su desarrollo en la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México". En: *Memorias de la XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía en Veracruz, Ver. 29-30 de abril- 1º Mayo de 1998*. Disponible en el sitio-Web: [http://biblio.colmex.mx/contro~1.htm].

Figueroa Servín, Reynaldo D. and Berta Enciso. “Subject authority control at El Colegio de México: the whats and hows of a project”. En: *Cataloguing and Classification Quarterly*. V. 32 (1) 2001: p. 65-80.

García Barbabosa, Ageo. “La cooperación en catalogación en Latinoamérica: antecedentes, logros y desafíos regionales”. En: *Pre-conferencia IFLA 2004 Taller y Mesa Redonda: pautas para el control bibliográfico cooperativo*, Buenos Aires, Argentina. Disponible en el sitio-Web: [http://www.udesa.edu.ar/biblioteca/taller/].

- Holley, Robert. "Cooperative cataloging outside North America: status report 1993". En: *Cooperative cataloging: past, present, and future*. Barry Baker editor. New York, 1993: p. 230-231. Mugridge, Rebecca L. and Kevin A. Furniss. "Education for authority control: whose responsibility is it?". En: *Education for cataloging and the organization of information: pitfalls and the pendulum* / Janet Swan Hill, editor. – New York, N.Y. : Haworth Information, 2002: p. 233-243.
- Quijano, Alvaro, Pilar Maria Moreno and Reynaldo Figueroa Servín. "Automated authority files of Spanish-language subject headings". En: *Cataloging and classification quarterly: special Issue: The LCSH Century: One Hundred Years with the Library of Congress Subject*. V. 29(2) 2000: p. 209-223. Disponible en el sitio-Web. [<http://www.haworthpressinc.com:8081/ccq/ccq29nr1-2.html>].
- Reunión Nacional sobre Control de Autoridades (1 : México, D.F. : 2001). *Memorias*. México, D.F. El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, 2001. Disponible en el sitio-Web: [<http://biblio.colmex.mx/reunión.autoridades.html>].
- Carlyle, Allyson. "Creating efficient and systematic catalogs". En: *The future of cataloging; insights from the Lubetsky Symposium, april 18, 1998 University of California, Los Angeles*. Edited by Tschera Harkness Connell, Robert L. Maxwell. Chicago, Ill. American Library Association, 2000: p. 42-59.
- Tillet, Barbara B. "A taxonomy of bibliographic relationships". En: *Library resources and technical services*. V. 35 (2) 1991: p. 150-158.

La Interrelación Universidad -- Instituciones de
Información Comunitaria
Eneida María Quindemil Torrijo
Universidad Agraria de la Habana, Cuba

Resumen

En el sistema educativo cubano se trabaja en la búsqueda del desarrollo y el cambio en la educación superior, pues es preciso que esta responda a las necesidades actuales y futuras del desarrollo del hombre como ente social; desde este aspecto, la Universidad Agraria de La Habana ha incluido además de las Carreras tradicionales: Veterinaria, Agronomía, y Mecanización Agropecuaria, una de corte sociohumanístico, la Carrera de Estudios Socioculturales, en virtud de la cual se potencian transformaciones de esta naturaleza en comunidades cubanas. Para ello, ha trazado entre sus acciones la creación del Proyecto “Gestión Sociocultural Comunitaria y Formación del Profesional en La Dinámica de Desarrollo de La Habana”, priorizando entre sus funciones un estudio de las instituciones de información en diferentes territorios, apoyándose en la asignatura Organizaciones de Información que se imparte en el primer año de la Licenciatura, donde se analizan a partir de encuestas, entrevistas y análisis de documentos, las posibilidades de trece organizaciones de información en cuanto al cubrimiento bibliográfico para las diferentes asignaturas de la especialidad, los criterios del personal que labora en estos sitios, y de los propios alumnos; esta situación se da por ser insuficiente la gestión documental dentro de la institución académica. Se proponen estrategias a seguir para lograr una institución social superior en cada localidad a partir del vínculo universidad – comunidad.

Introducción

En el contexto de Universidad dinámica, esta es considerada como un sistema social abierto, de modo que los requerimientos que se cumplan estén en relación con las necesidades y su compromiso con la sociedad para lograr atender con efectividad las necesidades del entorno; de ahí que la UNESCO plantee:...”La búsqueda del desarrollo y el cambio en la educación superior también debiera considerarse parte esencial del amplio proceso de cambio de la sociedad contemporánea”¹

Se infiere la necesidad de que la educación superior responda con efectividad a las necesidades actuales y futuras del desarrollo del hombre

como ente social; desde esta perspectiva en el Departamento de Estudios Socioculturales de la Universidad Agraria de La Habana se trabaja en pro del desarrollo científico e intelectual de los educandos a partir de la creación de proyectos que gestan acciones de participación en las transformaciones comunitarias, tal es el caso del proyecto “Gestión Sociocultural Comunitaria y Formación del Profesional en la dinámica de desarrollo de La Habana” , entre cuyas aristas se potencia el estudio de las instituciones de información en la provincia, apoyándose en la asignatura Organizaciones de Información que se imparte en el primer año de la Carrera.

El vínculo de los estudiantes con sus comunidades de origen ha viabilizado el trabajo en determinadas localidades de la provincia La Habana, así como de la Isla de la Juventud; de ahí que se muestren resultados en unos sitios y quede abierta la posibilidad de estudio en otros, por lo que estamos ante un primer intento de acercamiento al objeto en cuestión, dadas las posibilidades reales del año en cuanto a alumnos por zona de residencia.

Se torna interesante la tipología de instituciones que se abordan, así como las vías para llevar a cabo la gestión documental y la planificación estratégica entre los resultados que se muestran, lo que indica tanto un macro como micro estudio del ambiente y de la organización en sí.

Para el desarrollo de esta propuesta, tomamos en consideración resultados de trabajos de los alumnos de la Carrera de Estudios Socioculturales en años anteriores, donde al incursionar en la práctica laboral del primer año se mostraron expectativas y debates sobre su futura inserción en instituciones culturales de las localidades donde residen una vez graduados. Como referente en el estudio, se utilizaron además datos proporcionados por la tesis en opción al título de Master de la autora.

Es propósito de la asignatura Organizaciones de Información brindar un espacio al desarrollo del conocimiento sobre estos sitios, por las posibilidades que ofrece en cuanto a la labor educativa e informativa, máximo si se trata de futuros profesionales en el mundo de la Sociocultura, quiénes por definición propia tendrán que estar en sintonía con toda fuente portadora de datos, sea persona, institución o documento.

Este trabajo es, pues, una reflexión valorativa de los estudiantes acerca de las posibilidades reales que tienen para acceder a la documentación de apoyo académico que atesoran las instituciones de información desde sus localidades, y brindar sugerencias, estrategias y actuaciones que lleven a una vida colectiva y erudita superior.

Objetivo General

Efectuar un estudio valorativo de las instituciones de información en diversas localidades de la provincia La Habana y del Municipio Especial Isla de la Juventud, como fuentes proveedoras de información y conocimiento al estudiantado universitario. **Objetivos Específicos**

- Reflexionar sobre el vínculo insoslayable entre instituciones de información y la propia formación del estudiante universitario.
- Caracterizar las Organizaciones de Información enclavadas en los ámbitos habanero y pinero.
- Proponer una estrategia para un cambio social superior.

Reflexiones Hacia Nuevas Posibilidades

En el desarrollo humano, el crecimiento de sus diferentes dimensiones --familiar, social, cultural, profesional, ético, educacional, de la información...-- están relacionadas y son mutuamente tributarias, de modo que su despliegue y configuración constituyen una totalidad integrada. Para hablar de formación profesional es necesario referirse a la articulación de todas estas dimensiones, donde la Universidad entra a jugar un papel fundamental.

“Al respecto, las universidades ofrecen determinadas peculiaridades que le confieren un carácter excepcional: son el conservatorio vivo del patrimonio de la humanidad, patrimonio que se renueva incesantemente por el uso que de él hacen los profesores y los investigadores. Por lo general, las universidades son multidisciplinarias, gracias a lo cual cada individuo puede superar los límites de su entorno cultural original. Asimismo en general, tienen más contacto con el mundo internacional que con las demás estructuras educativas”²

Sucede que el individuo no escapa de su realidad, ni es el propósito de la educación superior cubana en la actualidad, por el contrario, se trata de crear una formación avanzada que refuerce los valores de identidad, esos que fueron creados o reafirmados en la estancia universitaria; de ahí que se torne fundamental el contacto de los estudiantes con las demás estructuras educativas, principalmente con aquellas que confieren un apoyo especial a la docencia y que están en su entorno cultural original, la autora se refiere a las instituciones de información que constituyen sistemas especializados en la búsqueda y difusión de la información, y que difieren en el tratamiento, uso de la tecnología, tipo de fondos que atesora, servicios que brinda y usuarios a quien dirige sus asistencias.

La Universidad Agraria de La Habana cuenta con una biblioteca que posee importantes colecciones de apoyo a las carreras de Veterinaria, Agronomía, Mecanización Agropecuaria, en menor escala, Cultura Física y Contabilidad. El apoyo a la Carrera de Estudios Socioculturales es ínfimo, ya que tiene solo cinco años de creada en este entorno, razón que justifica la búsqueda de acervo bibliográfico actualizado en otros centros del territorio.

Lo anterior, unido a la inexistencia de bibliotecas académicas en las localidades objeto de estudio, y a la presencia de otras instituciones que puedan brindar al usuario la información que precisa, infiere la necesidad de contar en estos centros con una gestión informativa actualizada en diferentes campos del conocimiento, lo que permita abordar las asignaturas desde diferentes ángulos, aun cuando no exista un texto básico.

“Habida cuenta de la importancia cada vez mayor del saber científico y tecnológico en la sociedad, en la industria y los intercambios económicos y en la aplicación de la investigación a los problemas del desarrollo humano, es imprescindible que las instituciones de enseñanza superior mantengan un potencial de investigación de alto nivel en sus ámbitos de competencia”³

Es indiscutible el apoyo que desde las propias raíces, cultura y comunidad puede brindar cualquier organización de información en el reforzamiento de los procesos de identidad, desarrollo científico, tecnológico, intelectual y de investigación, por lo que se precisa de la realización de análisis, tanto interno como externo, de las organizaciones.

El análisis interno se refiere a la propia institución, e intenta proyectar una imagen, lo más objetiva posible, de sus debilidades y fortalezas. Este balance se planea considerando la misión general y los objetivos para los que fue creada.

El análisis externo abarca el ambiente en que se desenvuelve la organización. Exige el conocimiento de una serie de datos demográficos, sociales, económicos y de otros que puedan constituir amenazas, lo que permite incorporar referencias psicológicas útiles para la calidad de los servicios ofrecidos.

La aproximación sistémica entre comunidad usuaria y organización de información, y la atención que se preste a sus necesidades y deseos, contribuyen a mejorar la imagen de estos sitios, lo que conducirá por un lado a una forma más efectiva de publicidad para las instituciones, y por otro, que no resida toda la responsabilidad informativa en materias del conocimiento de apoyo a las asignaturas en las universidades.

De todo lo expuesto se deriva que las organizaciones de información deben apuntar a un estadio superior en cuanto a la realización de acciones que proporcionen mayor apoyo a la docencia de las universidades.

Materiales y Métodos

En las reflexiones expuestas, se efectuó un análisis documental al consultar materiales relacionados con la educación en el ámbito universitario y con las oportunidades que pueden brindar las diferentes organizaciones, en cuanto a la congruencia de la información en apoyo a la docencia universitaria.

Para conocer las posibilidades reales de las instituciones de información en cuanto al apoyo documental que pueden o no brindar a las asignaturas que cursan los estudiantes universitarios de la Carrera de Estudios Socioculturales, se aplicó la técnica del cuestionario al personal de servicios de los referidos centros, sumó un total de 58 personas encuestadas.

Para caracterizar las organizaciones, se ubicaron estudiantes por instituciones tipos, de modo que el estudio abordara la variedad de centros para estos fines, por lo que se consideran los archivos, bibliotecas públicas, biblioteca académica en la UNAH, bibliotecas del Complejo (CENSA-ICA), Centros de Documentación y Centros de Información; sumó un total de 13 instituciones estudiadas. En el estudio se aplicó además, el análisis documental a instrumentos rectores de la actividad como normas, reglamentos y estadísticas.

Para indagar sobre el cubrimiento temático de los fondos documentales como referentes bibliográficos que se utilizan en apoyo a la docencia universitaria en la Carrera de Estudios Socioculturales, se aplicó la técnica de la encuesta a los estudiantes que realizaron el estudio, sumó un total de 13 estudiantes encuestados. Asimismo, se aplicó una Matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) en las instituciones estudiadas, y se valoraron los resultados desde una perspectiva estratégica.

Resultados

Se estudiaron las siguientes organizaciones de información:

1. Biblioteca Pública Municipal de Jaruco en la provincia La Habana
2. Biblioteca Pública Municipal de Güines en la provincia La Habana
3. Biblioteca Pública Municipal de Alquizar en la provincia La Habana
4. Biblioteca Pública Municipal de Bejucal en la provincia La Habana
5. Biblioteca Pública Municipal de Güira de Melena en la provincia La Habana
6. Biblioteca Pública Rubén Martínez Villena en la Ciudad de La Habana
7. Biblioteca Pública Municipal de la Isla de la Juventud

8. Centro de Documentación e Información Pedagógica de San José de Las Lajas en la provincia La Habana.
9. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de La Habana
10. Biblioteca especializada del Centro Nacional de salud Animal (CENSA)
11. Biblioteca Especializada del Instituto de Ciencia Animal en La Habana
12. Biblioteca de la Universidad Agraria de La Habana
13. Archivo Histórico Municipal de la Isla de la Juventud

Como se puede apreciar, de las instituciones analizadas siete corresponden a bibliotecas públicas, las que por su naturaleza deben atender a todo tipo de usuarios y proveerlo de documentos para cualquier rama del saber, además de brindar servicios por medios tradicionales y automatizados; una es un centro de documentación pedagógica, aunque sus usuarios tienen una marcada formación en este sentido, cuentan con materiales de diversas temáticas sociales que le incumben a la Carrera objeto de análisis en el trabajo; se abordaron además, tres instituciones de información del Complejo Científico Universitario: Biblioteca académica de la Universidad Agraria de La Habana, con posibilidades muy limitadas en cuanto a acervo bibliográfico para esta Carrera; Biblioteca Especializada del Centro de Salud Animal y Biblioteca del Instituto de Ciencia Animal, que como sus nombres indican, se refieren a otro campo del saber, a los que, en consecuencia, decidimos tomar desde la perspectiva amplia que encierra el término Sociocultura, y de ahí su análisis; un Centro de Información de Ciencias Médicas, cuyas posibilidades pueden mostrarnos determinados ángulos del entorno social, y por último, se consideró el estudio del Archivo histórico de la Isla de la Juventud, porque, como indica el término, es fundamental para la Especialidad de Estudios Socioculturales la realización de investigaciones de corte socio histórico, y de algún modo nos interesamos por su potencial documental.

Es de destacar que se toman en consideración instituciones habaneras y de la Isla de la Juventud, por ser estas localidades que tienen alumnos en la Carrera de Estudios Socioculturales en la Universidad Agraria de La Habana.

Los principales resultados se han tabulado y se presentan en las tablas 1 y 2. Las variables, en uno y otro caso, toman valores positivos y negativos que se combinan.

La tabla 1 muestra los resultados de las valoraciones que hacen los bibliotecarios sobre sus instituciones, enfatizando en el cubrimiento temático de los fondos para las asignaturas de la Carrera de Estudios Socioculturales y las posibilidades de sostén documental en el despliegue investigativo de la

misma en cuanto al entorno social. Es interesante observar que aunque existen elementos negativos de fuerte incidencia, hay un gran interés por parte del personal en elevar las potencialidades de estas organizaciones en la comunidad, reflejado en la aplicación de proyectos comunitarios, existiendo además, el deseo de colaborar en la propuesta de soluciones.

Tabla 1. Caracterización de instituciones de información habaneras y de la Isla de la Juventud por el personal que labora en ellas

Variable	n = 58	Criterio más repetido	Frecuencia
1	Menor afluencia de público	5:00 PM- 10:00 PM	58
	Mayor afluencia de público	8:00 AM- 5:00 PM	58
2	Días de menor afluencia	lunes y jueves	58
	Días de mayor afluencia	sábados, viernes, martes	58
3	Categoría de usuarios predominantes	Estudiantes Universitarios,	30
		Profesores	15
		Investigadores	13
4	Servicios más demandados	Búsquedas automatizadas	25
		Fotocopias	33
		INTERNET	33
		Préstamo Interno	27
5	Tiempo en que se brinda el servicio	Normal	40
6	Problemáticas en el servicio	Falta de materiales básicos que puedan servir como textos de las asignaturas de la Carrera.	25
		Falta de fondos actualizados en temáticas de Arte, Historia, Sociología, Turismo y Cultura Universal.	18
		Existencia prácticamente nula de servicios automatizados para los usuarios.	15
7	Criterios de evaluación de las colecciones	Deterioradas	47
		Escasas	46
		Desactualizadas	45
8	Satisfacción de los usuarios	No satisfacen	40

Variable	n = 58	Criterio más repetido	Frecuencia
	con las colecciones	Satisfacen	18
9	Temáticas que requieren mayor completamiento	Libros de textos	54
		Literatura	46
		Historia	43
		Sociología	40
		Turismo	38
		Arte	35
		Cultura Universal	33
		Metodología de la Investigación	29
10	Vía de incremento de las colecciones	Compra	58
		Canje	13
11	Presupuesto para las colecciones	Suficiente	50
		Insuficiente	8
12	Prioridades de equipamiento	Computadoras	58
		Fotocopiadoras	58
13	Atención a los usuarios por los bibliotecarios	Interesados en servirles	58
		Desactualizados ante demandas complejas	48
14	Evaluación de los locales	Céntricos, inseguros, sin estética	58
15	Evaluación del mobiliario	Escaso y en mal estado	49
16	Éxitos de las Organizaciones	Aplicación de proyectos comunitarios	47
		Participación de especialistas en eventos	44
		Participación de usuarios en concursos	39
		Participación de usuarios en actividades programadas por la institución	27
17	Soluciones a las problemáticas	Creación de un taller de encuadernación y restauración en el territorio	46
			43

Variable	n = 58	Criterio más repetido	Frecuencia
		Asignación de materiales para que cada institución repare sus colecciones	41
		Adquisición de libros en las ferias municipales	37
		Asignación de nueva estantería para ubicar los fondos	35
		Convenios con el MES para la adquisición de un mínimo de textos básicos	29
		Convenios con centros culturales como el Fernando Ortiz, Juan Marinello, entre otros, para adquirir literatura de apoyo a la carrera.	

El 43% de los especialistas plantea como significativas las problemáticas que enfrentan estas instituciones con la falta de materiales básicos que puedan servir como textos de las asignaturas de la carrera; un 31% marca la falta de fondos actualizados en temáticas de Historia, Arte, Sociología, Turismo y Cultura Universal, el 26% arroja que los servicios automatizados para usuarios son casi nulos.

Resulta interesante observar que los servicios más demandados por los estudiantes, según criterio del personal especializado, no se encuentran al alcance de ellos en 7 de las instituciones estudiadas (Bibliotecas Públicas Municipales (5) y Centro de Documentación Pedagógica del Municipio San José de las Lajas); en el resto de los centros (Complejo Científico CENSA-ICA-UNAH), Archivo Histórico de la Isla de la Juventud, y Biblioteca Pública Provincial Rubén Martínez Villena existe el servicio, pero tiene sus limitaciones.

Si consultamos los datos, en cuanto a la demanda del servicio se infiere que el 57% de los usuarios aboga por el servicio de fotocopia e INTERNET; el 46% por el servicio de préstamo interno y un 43% por las búsquedas automatizadas. Por otra parte, el 100% del personal opina que

para brindar el servicio tradicional, las instituciones presentan dificultades con sus locales; y el 84% expresa preocupaciones por el mobiliario.

Es notable que los estudiantes, según opinión del 52% de los especialistas, es la categoría de usuarios predominante en estas instituciones; sin embargo, el 69% del personal expresa que las colecciones actuales no satisfacen las necesidades de los alumnos, y que además, ante demandas complejas de los usuarios se encuentran desactualizados, expresión esta, del 83% del personal bibliotecario.

La tabla N.2 muestra los resultados de las valoraciones que hacen los 13 estudiantes sobre las instituciones de información comunitaria, que como atesoradoras de documentos, pudieran servirle de respaldo a las asignaturas de la Carrera de Estudio Socioculturales, que se estudia en la Universidad Agraria de La Habana.

Tabla 2. Caracterización de instituciones de información habaneras y de la Isla de la Juventud por alumnos de la Carrera de Estudios Socioculturales de la UNAH

Variables	N=13	Criterio más repetido	Frecuencia
1	Usuarios reales		13
2	Horarios de preferencias	8:00 AM- 5:00 PM	13
3	Días de preferencia	Sábados, viernes y martes	13
4	Significado de la organización de información para los alumnos	Colabora con su desarrollo cultural Apoya los procesos de aprendizaje Imprescindible para desarrollar sus investigaciones y trabajos docentes	13 13 13
5	Servicios más demandados	Préstamo interno Búsquedas automatizadas INTERNET Fotocopias	13 11 11 7
6	Satisfacción con las colecciones	Algunas veces	13
7	Prioridades de temáticas que se debe completar	Sociología Arte Libros de texto Cultura Universal Literatura Historia Metodología de la Investigación Turismo	13 13 13 13 13 11 10 8

VARIABLES	N=13	Criterio más repetido	Frecuencia
8	Estado en que ven las colecciones	Desactualizadas	13
		Escasas	13
		Deterioradas	8
9	Preferencia de los estudiantes para recibir información según soporte	Formato papel	13
		Internet	13
		Revistas electrónicas	9
		Discos Compactos	9
		Bases de Datos	7
10	Tiempo en que reciben el servicio	A tiempo	11
		Demorado	2
		Rápido	-
11	Satisfacción con relación a los servicios que brindan las bibliotecas	Sí	4
		No	9
13	Incidencia de los alumnos en los servicios	Lectura en sala	13
		Préstamo domiciliario	12
		Actividades de promoción	6
14	Medios por los que conocen de las actividades	Invitaciones personales	6
		Por amigos	6
15	Preferencia de los alumnos con relación al equipamiento	Computadoras	13
		Impresoras	13
		Fotocopiadoras	13
16	Criterios de usuarios con relación al personal bibliotecario	Interesados en servirles	13
		Competente en su labor	13
		Desactualizados	ante 9
		demandas complejas	
18	Opiniones con relación a los locales	Céntricos	12
		Pequeños	10
		Inseguros	10
		Oscuros	9
19	Opiniones con relación al mobiliario	Escaso	13
		En mal estado	11

Al analizar ambos resultados, se observa que hay puntos comunes entre la evaluación de usuarios y la de especialistas de las instituciones de información en relación a los horarios y días en que se brindan los servicios, el tiempo en que los usuarios los reciben, las preferencias en cuanto al equipamiento y a los servicios, situación de las colecciones, locales y mobiliarios; y el significado que tienen estas organizaciones para los alumnos.

Una variable significativa es el criterio que mantienen usuarios y especialistas en cuanto a la desactualización que tienen estos últimos a la

hora de enfrentar demandas complejas, criterio manifestado por el 83% del personal y el 69% de los estudiantes.

Como resultado del análisis estratégico efectuado en estas instituciones tenemos lo siguiente: En el análisis interno, priman los puntos débiles sobre los fuertes, teniendo su mayor impacto en las debilidades asociadas a las ofertas y las colecciones, y las relacionadas con el personal, siguen de cerca las reflejadas en los factores económicos. Hay alguna fortaleza en cuanto al personal; En el análisis externo, las mayores amenazas se encuentran en los factores económicos generales y en los factores tecnológicos, los que evidentemente tienen una fuerza notable en el impacto social que deben causar estas organizaciones. Las mayores oportunidades están en los factores sociales y políticos legales, las que deben ser consideradas por estas instituciones para cumplimentar un rol social superior.

Una propuesta hacia la integración Universidad-Instituciones de Información Comunitarias

Para lograr un servicio de calidad, en cuanto a intereses académicos, en estas organizaciones, es necesario, la integración de un conjunto de acciones en que el convenio entre las partes es fundamental. Para el logro de este propósito, la planificación estratégica juega un papel determinante.

Los resultados expuestos con relación al análisis estratégico, evidencian la necesidad de un cambio en el que se valoren posibles soluciones desde las instituciones de información comunitarias, de modo que jueguen un rol social superior acorde con los tiempos actuales, en los que la Educación Superior en Cuba ha salido de los marcos de la institución académica para formar parte de cada territorio, de cada comunidad.

Visto así, es necesario considerar ciertas estrategias reflexivas que lleven a un replanteamiento de los roles actuales de las organizaciones de información en el entorno comunitario, máximo cuando no existe en estos sitios una biblioteca académica que pueda realizar estas funciones.

En este plano, es evidente la necesidad de adoptar las siguientes líneas estratégicas:

1. Asegurar la cooperación en información con otros centros culturales y académicos.
2. Investigar las expectativas e intereses de los estudiantes de la Carrera de Estudios Socioculturales.
3. Priorizar la gestión de recursos materiales y tecnológicos para aquellas acciones que así lo requieran.

4. Conseguir niveles adecuados en la formación, información, superación y motivación del personal dotándolos de las habilidades técnicas necesarias para el desarrollo de su trabajo, lo que pudiera ser resuelto a partir de la capacitación que realizara el personal de la Biblioteca Universitaria en estos sitios.
5. Incentivar el trabajo en equipo para establecer contacto con organismos que faciliten la realización de proyectos culturales que brinden ayuda financiera, lo que pudiera canalizarse a partir de la experiencia que tiene la Universidad en esta esfera.
6. Conseguir un nivel de comunicación e información actualizada entre el personal que labora en las instituciones de información comunitaria y el universitario de la Carrera de Estudio Socioculturales.
7. Realizar investigaciones conjuntas entre universidad e instituciones de información, como vía posible de desarrollo organizacional e impacto social.
8. Convocar a estudiantes universitarios de la Carrera de Estudios Socioculturales en el apoyo y realización de actividades comunitarias desde estas instituciones.
9. Efectuar estudios de intereses entre la población universitaria de esta Carrera, elaborar catálogos de interés temático y diseñar servicios con valor añadido a partir de los resultados obtenidos.
10. Diseñar servicios apoyados en tecnologías que ayuden, tanto a estudiantes universitarios como a profesores, en el tratamiento de las diferentes asignaturas.
11. Gestionar con los niveles correspondientes el acceso a Internet como servicio especializado que brinden estas organizaciones.
12. Coordinar con las Sedes Universitarias Municipales y los alumnos de la Carrera de Estudios Socioculturales acciones que puedan devenir en un espacio para el intercambio y fomento de actividades conjuntas, en el que se vaya ampliando la misión de las organizaciones de información.
13. Explotar más el canje como una vía de adquisición de literatura que pueda facilitar el completamiento de los fondos de las instituciones de información en la comunidad.
14. Gestionar la compra directa de estas organizaciones en las Ferias del Libro que se efectúen en los diferentes municipios, de modo tal que se pueda acceder a materias que respondan a los intereses de la Carrera de Estudios Socioculturales.
15. Revisar la política de selección y adquisición en estas instituciones, aprovechando las posibilidades del presupuesto para obtener documentos a

partir de la gestión con editoriales y centros que puedan ofertar material de interés para la Carrera.

16. Concientizar al personal para el cuidado de las colecciones, de posibles pérdidas y deterioros tomando todas las precauciones posibles.

17. Priorizar con las autoridades competentes la creación de un Taller de Encuadernación que garantice la preservación del fondo documental en estos territorios.

18. Mantener una estética adecuada en el aspecto exterior de las organizaciones que motive la entrada de los usuarios.

19. Adaptar algunas áreas de los locales como espacio para la información académica, donde se le dé un tratamiento diferenciado a estos estudiantes.

Las líneas estratégicas expuestas deben ser analizadas y aprobadas con la participación de todo el personal implicado en estas organizaciones, comprometerse con su ejecución, darle seguimiento a cada una de las tareas, revisándolas y evaluándolas de forma tal, que se realicen las modificaciones necesarias cuando en la práctica se demuestre que no son operativas y que hay que incluir otras.

Al mismo tiempo, debe ser una constante del personal de estos sitios el estar abierto al aprendizaje, trazándose nuevos objetivos y metas más allá de la misión de la organización.

Al igual que estamos enfrentando cambios en el orden educacional hacia una Universidad Dinámica, como expone la UNESCO, la vieja concepción de las instituciones de información con servicios estrechos tiene que cambiar, pues los momentos actuales reclaman la renovación constante de las funciones tradicionales de estas organizaciones, si consideramos que estamos insertos en una sociedad dirigida básicamente por la información; de ahí la necesidad de aunar esfuerzos y conseguir soluciones a problemáticas comunes.

Conclusiones

1. El momento actual demanda un estudio de la planificación estratégica como aspecto clave de la gestión para determinar un nuevo rol en la misión de las organizaciones estudiadas.

2. En los resultados del diagnóstico se pudieron constatar situaciones con los fondos y servicios, lo que muestra la necesidad de un estudio de usuario y la adecuación de los servicios tradicionales al diseño de nuevas ofertas con valor añadido.

3. Es inminente la adopción de acciones por parte de las organizaciones de información comunitarias que puedan favorecer el desenvolvimiento de la Carrera de Estudios Socioculturales en la UNAH.

4. Se proponen líneas en la actividad de las organizaciones estudiadas que pueden producir cambios favorables para su desarrollo en la comunidad.

Recomendaciones

1. Recomendar el establecimiento de una estrategia para la capacitación del personal, con el propósito de elevar y ampliar los servicios que puedan ofertar estas instituciones.

2. Incentivar la realización de investigaciones desde las organizaciones de información donde intervengan los estudiantes de la Carrera de Estudios Socioculturales, lo que posibilitará un mejor desempeño de las funciones, actividades y acciones que se desarrollan.

3. Exhortar al resto de las provincias del país en que se oferta la Carrera de Estudios Socioculturales en contextos agrarios, a que se trabaje desde esta perspectiva, en un trabajo mancomunado con las instituciones de información comunitaria y el recinto universitario.

Bibliografía consultada

Alfonso de León, C. (1990). *“La Evaluación institucional: propuesta metodológica”*. I Jornadas Nacionales de Didáctica Universitaria. Córdoba.

Escudero Muñoz, J. M. (1990). *El centro como lugar de cambio educativo: la perspectiva de la colaboración*, en *Actas del I Congreso Interuniversitario de Organización Escolar*. Universidad de Barcelona.

Gestión de la Calidad y Marketing en las bibliotecas públicas. (1999). España. Fundación Bertelsman. 187 p.

Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de Información en las Organizaciones*. Chile. CECAPI. Universidad de Chile. 274 p.

Setién Quesada, E. (1996). *La Bibliotecología en los umbrales del siglo XXI*. Ponencia presentada al I Congreso de la Asociación Cubana de Bibliotecarios (La Habana, 4-8 octubre). Biblioteca Nacional José Martí. 12 p.

Quindemil Torrijo, E. M. 2004. *Las Bibliotecas Públicas en La Habana: Reflexiones y propuestas*. Ponencia presentada al Congreso Internacional de Información INFO'2004 (La Habana, 17-21 abril). Palacio de Convenciones. 13p.

UNESCO. (1990). *Sobre el futuro de la educación hacia el año 2000*.

_____. (1995). *Hacia la Universidad Dinámica*.

_____. (s.f.). *Informe sobre la educación para el siglo XXI*. Material mecanografiado.

_____. (s.f.). *De la Educación básica a la Universidad*. Material mecanografiado

Las Bibliotecas y Centros de Documentación,
Fundamentales en la Formación
Intelectual de Estudiantes de Maestría.
Blanca Patricia Campusano Cienfuegos

“No sigas las huellas de los antiguos, busca lo que ellos buscaron”
Matsuo Bashoo

A manera de presentación, esta ponencia es la síntesis de un apartado del trabajo que estoy realizando para titularme como maestra en educación superior. No soy profesional de la biblioteconomía. Motiva este trabajo, el interés por conocer cuál es la trascendencia de la participación de las Bibliotecas y Centros de Documentación, en apoyo a la formación intelectual [1] de los alumnos de posgrado [2] y las relaciones que las unidades documentales tienen con los docentes, investigadores y alumnos,.

Surge la curiosidad por saber el efecto que tendría combinar los servicios de la biblioteca con aquellos que proporcionan los Centros de Documentación, como brindar información especializada, dar un servicio constante de “Alerta”, e insertar otros para ampliar las expectativas de los usuarios, de tal manera que se tenga un mayor impacto en el aprovechamiento de conocimientos que fortalezcan e inviten a ampliar los que ya se adquirieron en las aulas.

Nos preguntamos en qué condiciones tendría que darse la formación intelectual de los alumnos para que obtengan más y mejores conocimientos, tener el panorama de cuál sería la probabilidad de mejorar las investigaciones con el aprovechamiento de las fuentes documentales por parte de los alumnos; saber cómo se relacionan los alumnos con los docentes en la formación y los alumnos con la documentación y los servicios modernos de la información; éstas son algunas de las interrogantes que dan lugar a pretender ir más allá de lo meramente técnico, que suponen los servicios proporcionados por las Bibliotecas y los Centros de Documentación.

Este trabajo presume que existe conocimiento empírico, teórico y práctico en la formación intelectual de los estudiantes de maestría que supuestamente aún no está acabada; las nuevas demandas sociales siguen requiriéndolo profesionales con posturas fundamentadas, primero

conociendo cuáles son los factores que intervienen en ella y segundo, proponiendo opciones de mejoramiento en los servicios informativos documentales para intensificar su formación intelectual.

Se requiere sobre todo, llevar a cabo una metodología etnográfica, en la que con estudios de caso se conforme una red de datos, que al ser interpretados fortalezcan la hipótesis que señala a las Bibliotecas, los Centros de Documentación, los Archivos y en general, las Áreas Documentales, como intermediarias en la formación intelectual de los licenciados que aspiran a especializarse en una maestría, pues cuando un usuario de la información es persistente y asiduo a los acervos señalados, sus conocimientos se enriquecen, por tanto su intelectualidad tiene participación en las decisiones sociales (Gramsci, 1975; 108). Postura que compartimos, porque las muestras son obvias.

Hay estudiantes de maestría que concluyendo sus estudios se reincorporan a la vida laboral, pero permanecen interesados en culminar esta preparación y prosiguen con la elaboración de su tesis; por lo que al hacer uso nuevamente de los servicios que ofrecen tanto las Bibliotecas como los Centros de Documentación, regresan y hacen búsquedas que refieren la aplicación que le han dado a sus conocimientos, hechos que permiten un mayor acercamiento para tratar de comprender cuáles son sus nuevas necesidades teóricas. El momento culminante para los compañeros bibliotecarios y documentalistas, es cuando debe de “atraparse” la motivación del estudiante para proporcionarle de manera específica, aquella información relacionada con su tema, como un abanico de opciones interminables que lo “enganchen” a construir nuevos conocimientos.

Es importante que se dé una clara información técnica, pero es más aún, aquella comunicación humana en la que puede el bibliotecario dar muestras de su profunda relación con los contenidos documentales, pues el nexo que se entable, posibilita que el estudiante profesionalista (usuario) mantenga el interés por proseguir y no desmayar por más información que se le presente. Al cabo del tiempo, empezará a discernir y recuperar la información que dé forma a su postulado.

Cabe señalar que la preparación o actualización, por ejemplo en la elaboración de una tesis apoyándose en la investigación documental, puede contemplarse como un análisis y selección de información en el estudio de un problema que será útil a la posteridad. Aquí, una vez más el binomio teoría y práctica pueden desarrollarse en la experiencia cotidiana vinculando la autoformación, la formación profesional y el actuar, formando a los que un día ya han estado inmersos en este proceso, para que en el momento

oportuno pueda este sujeto intervenir en la formación de otros. Analógicamente, la formación es como una espiral con trayectoria que repercute para sí misma y para los que se encuentran siguiendo su desenvolvimiento.

Vista la formación desde un enfoque científico, a partir de que el practicante de las ciencias aporte mediaciones de sus interpretaciones aplicables al contexto, podrá combinar la investigación-acción para partir del análisis de su problema, utilizando las herramientas de las que se ha apropiado y le serán útiles para transformar y continuar el proceso de formación y producción de nuevos saberes (Ferry, 1990b; 70-96).

La formación intelectual sigue entonces un trayecto situacional que oscila entre el dominio y la apertura colectiva a favor de la renovación social, en el tenor constante de beneficiar los alcances de cada contexto en el que estemos inmersos, y en ellos, aplicando los conocimientos obtenidos a través del contenido de los documentos, y mucho mayor impacto se notará cuando las reflexiones, los análisis y las críticas hechas a estos materiales, den muestras colectivas de las transformaciones apoyadas en el proceso histórico propuesto conocido por las lecturas llevadas a efecto.

Qué mejor oportunidad para resaltar la importancia del rol dinámico que propicia la consulta constructivista (Coll, 2000; 56-57) y liberadora (Freire, 2001; 117) de los estudiantes de maestría, ya que los servicios que ofrecen tanto las Bibliotecas como los Centros de Documentación, son factores que conciernen, tanto a la formación intelectual que contempla la trascendencia educativa, como al enlace de la teoría-praxis.

Calidad que la sociedad actual demanda a los profesionales de cada área; porque, a mayor cantidad de estudios, se esperan valiosas argumentaciones que vistas desde diversas posturas, ayudarán a encontrar opciones favorables para cada sector. Con todo esto se puede seguir argumentando que la información forma, y qué mejor si se llega a un proceso de formación intelectual.

De manera general, Concepción Barrón Tirado, jefa del Departamento de Formación Docente de la UNAM, al hacer la siguiente reflexión nos invita a dirigir las expectativas de formación hacia necesidades prácticas basadas en teorías que repercutan en la diversidad nacional, así, ella expresa que “la formación profesional que se ha dejado de valorar únicamente con relación a un saber en sí mismo, actualmente está en función de los cuadros profesionales que contribuyen al desarrollo económico y social del país” (Barrón, 1997; 256). Postura que refuerza la idea de que el desarrollo o

formación intelectual, en este caso de los estudiantes de maestría, es punto de partida para fabricar cambios generacionales.

También nos ha interesado la postura de Flor A. Cabrera, quien sobre nuestro tema señala que, “la formación ha de completarse como un componente integrado en la realización humana y profesional de la persona, sobre todo en los momentos actuales, donde la rapidez de los cambios exige una constante puesta al día en capacitación y nivel de empleabilidad del capital humano e intelectual de la organización” (Cabrera, [2000]; 137); concepto que refuerza el por qué este trabajo debe difundir la influencia planeada que tienen las Bibliotecas y los Centros de Documentación, sobre tener mayor ingerencia en la formación intelectual de los estudiantes de maestría; sugerencia que invita a bibliotecarios y documentalistas a facilitarles a los usuarios de la información el desarrollo de sus tesis, y de ser posible, generar con su curiosidad inacabada propuestas novedosas, así como influir en pro del ejercicio que realiza el profesionista.

A nivel mundial hay una propuesta para centrar la atención en lo que Gilles Ferry señala cuando refiere que uno se forma por mediación” (Ferry, 97a; 53-54), o sea, intervención que nos lleva a sumar un punto más que nos alienta a continuar en la búsqueda de: ¿cómo las Bibliotecas y Centros de Documentación influyen en la formación intelectual de estudiantes de posgrado?

Para dar énfasis al punto sobre la información, podemos referir que en noviembre del año de 1995, la Comisión de las Comunidades Europeas (COCE), en Bruselas, Bélgica, en el “Libro Blanco sobre la educación y la formación”, se propone un análisis y orientación de acción en los ámbitos de la educación y la formación, y señala que “el acceso a la formación debe desarrollarse a lo largo de toda la vida. El advenimiento de la sociedad de la información y las transformaciones del contenido...hacen urgente la mejora de las condiciones de acceso de los trabajadores a la formación; con un enriquecimiento de su contenido... debiendo aprovechar todas las posibilidades ofrecidas por la sociedad de la información” (COCE, 1995; 17).

Al utilizar instrumentos de investigación para tener un conocimiento más próximo sobre si realmente la información que está concentrada en la Biblioteca y el Centro de Documentación cubre las necesidades de los estudiantes en su formación intelectual, así como a través de sus comentarios, saber las expectativas de lo que esperan encontrar, nos lleva a pensar en técnicas que nos conduzcan a tener resultados a través de entrevistas aplicadas a estudiantes de maestría, -ya proponíamos hace unos

momentos que sean de diferentes Áreas Documentales-, con la idea de comparar resultados, los que nos permitirá ver cómo los diferentes ambientes de acercamiento, tanto humano como de servicios, proporcionan de acuerdo a cada necesidad un panorama de exigencias para cubrir expectativas propias de las tareas sustantivas por región, pero sin perder de vista que en todos hay sustentos teóricos, aprehendidos en las Áreas Documentales.

Sabemos que cuando la información no se encuentra en el acervo, ésta podrá obtenerse a través de préstamo interbibliotecario, Internet, videoconferencias, etc.; formas sencillas y más seguras para seguir puliendo la formación intelectual, de ahí que:

- El conocimiento teórico que influye en la formación intelectual de los profesioristas-alumnos, amplía las posturas analíticas, críticas y reflexivas.
- Los alumnos mejorarán los conocimientos intelectuales si la Biblioteca y el Centro de Documentación enriquecen sus acervos.
- Los estudiantes enriquecerán sus conocimientos académicos si la Biblioteca y el Centro de Documentación modernizan sus servicios.
- Si el formador de formadores utiliza la Biblioteca y el Centro de Documentación, entonces la red de aprendizaje se enriquecerá.
- Si la Biblioteca y el Centro de Documentación organizan periódicamente eventos de vinculación con editoriales *ad hoc* al currículo, así los estudiantes permanecerán actualizando sus conocimientos.
- Si la Biblioteca y el Centro de Documentación difunden la producción intelectual que en medios externos se está divulgando, entonces los estudiantes ampliarán su preparación.

A manera de conclusión por esta ocasión, con lo expuesto cabe formular hipótesis que sirvan para dar cuenta del papel trascendental que tienen las Bibliotecas y Centros de Documentación en la transformación del pensamiento de los usuarios de la información, coadyuvando en su proceso de formación intelectual.

Puede entenderse que esta transformación, por sentido común, se da como un hecho que no requiere investigarse, o a través de los siglos es algo que viene diciéndose como algo dado por inercia, esto lo conocemos, cuando los contenidos de los acervos son revisados por el usuario de manera cada vez más especializada y al escucharlo en el devenir del tiempo, puede detectarse que se está llevando a cabo el proceso de formación intelectual por los planteamientos que manifiesta, por la seguridad que muestra al citar los títulos, a los autores y a la selección editorial, así como su orgullo al recomendarlos; aquí los procesos técnicos son auxiliares en sus búsquedas,

cuando ya es notorio que son los contenidos los que atraen para eslabonar la construcción de ideas que le llevan por el camino de enriquecer lo que sabía cuando ingresaba a la Biblioteca o Área Documental y al salir, es otro sujeto, alguien que ha comprendido aquello que le era confuso, o también se da que al salir, lleven consigo nuevas inquietudes, nuevas necesidades por conocer los porqués, que tiene respuestas en los contenidos documentales.

Sabemos que desenvolverse en la Biblioteca o en el Centro de Documentación, no sólo va en el sentido de saber en dónde puede hallarse más información sobre determinado tema, sino que el hecho de localizar aquello que le motiva a decir ¡sí, esto es lo que buscaba!, es la pauta para que realice una lectura en la que el usuario de la información (estudiante de maestría en este caso) lleva a cabo una “conversación” con el autor, a partir de los momentos en que el primero tuvo espacios para reflexionar sobre los argumentos y propuestas del autor, posiblemente dándose procesos de generación de ideas y de compatibilidad o no de la comunicación.

Podemos observar ahora, cómo se está dando una relación que posibilita al bibliotecario evaluar tanto los servicios proporcionados, como advertir aquello aprehendido por el usuario. De esta manera podemos reiterar que en la formación intelectual de estudiantes de posgrado intervienen los servicios proporcionados por las Bibliotecas y Centros de Documentación, yendo más allá de la lectura recreativa; es el interés que se despierta en cada usuario de la información, es un paso más hacia su formación intelectual, camino también a la profesionalización, en donde sobre todo, aparece el facilitador de la información documental como un especialista de nivel superior a quien se le demanda el conocimiento.

Notas

[1] Ángel Díaz Barriga y César Carrizales Retamoza, en 1993 utilizan el concepto de formación intelectual para caracterizar al sujeto que se nutre de una “formación teórica”, en la que éste hace una valoración epistemológica, política y técnica de la propuesta inicial, a fin de ampliar el círculo de “transformadores profesionales dialogantes”.

[2] En este trabajo se utilizarán diversas formas para designar a los estudiantes de posgrado (estudiantes, alumnos y maestros) a manera de no ser tan repetitivos.

Referencias Documentales

BARRÓN Tirado, Concepción. Perspectivas de la formación de profesionales para el siglo XXI, En: *El currículum universitario*. De

- cara al nuevo milenio. México, Universidad Nacional Autónoma de México. 1997; 273 pp.
- Comisión de las Comunidades Europeas, Enseñar y aprender. Hacia la sociedad cognitiva. *Libro Blanco sobre la educación y la formación*. Bruselas, Bélgica, Comisión de las Comunidades Europeas, 1995; 61 pp. [fotos.].
- CABRERA, Flor A. Evaluación de la formación. España, Síntesis, No. 10, s/a; 236 pp.
- COLL, César, et. al., *El constructivismo en el aula*. España, Graó, 2000; 183 pp.
- DÍAZ BARRIGA, Ángel. “Formación intelectual del docente”, en: Formación de docentes y profesionales de la educación. Patricia Ducoing, Miguel Ángel Pasillas, et. al. México, 2º. Congreso Nacional de Investigación Educativa; 1993; pp.33-34. Estados de conocimiento. La investigación Educativa en los Ochenta, Perspectiva para los Noventa. Cuaderno No. 4.
- FERRY, Gilles. (1990a). *El trayecto de la formación. Los enseñantes entre la teoría y la práctica*. México, Paidós; 147 pp.
- _____. (1997b). *Pedagogía de la formación*. Argentina, Formación de formadores. Serie: Los Documentos No. 6. Novedades Educativas; 127 pp.
- FIGUEROA de Katra, Lyle. Algunos aspectos axiológicos en la formación de profesores reflexivos, en: *El curriculum universitario. De cara al nuevo milenio*. Alicia de Alba. (Coord.). México, Universidad Nacional Autónoma de México, 1997; 273 pp.
- FREIRE, Paulo. *La importancia de leer y el proceso de liberación*. México: Siglo Veintiuno, 2001; 176 pp.
- GRAMSCI, Antonio. *Los intelectuales y la organización de la cultura*. México, Juan Pablos, 1975; 181 pp.

Nuestro Foco de Atención:
Tecnología y Comunicación Educativas
Ma. Trinidad Ramírez Montes
Centro de Documentación para América Latina (CEDAL)

Resumen

El Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa cuenta con un acervo especializado que le da una característica particular a su Centro de Documentación, el cual ofrece información desde diferentes perspectivas teóricas del uso de las tecnologías aplicadas a la educación.

Introducción

El Centro de Documentación para América Latina forma parte de la estructura de servicios que ofrece el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE) a los países miembros. El ILCE es un organismo internacional con autonomía de gestión, que fue creado en 1956 mediante un acuerdo firmado entre la UNESCO y el gobierno de México, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la educación a través del uso de medios y recursos audiovisuales.

Su primer nombre fue Instituto Latinoamericano de la Cinematografía Educativa, pero al paso del tiempo, la evolución de la tecnología y los cambios en las prioridades de atención de las necesidades educativas en la Región, se produjo un proceso de transformación en la dinámica interna de la institución y como consecuencia, en 1979 amplió sus funciones cambiando su nombre para adecuarlo a ellas por el de Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, mismo que conserva hasta la fecha.

Desde su origen, entre las funciones del ILCE (Convenio de Cooperación Regional. ILCE. Artículo Cuarto. México, 1979 p.p. 10 y 11) se definieron las siguientes relacionadas con el campo de la documentación audiovisual, entonces en estrecha relación con su naturaleza jurídica y objetivos:

1. Recopilar y poner a disposición de los países de la Región, materiales audiovisuales sobre temas educativos, científicos y culturales.

2. Intercambiar información sobre materiales audiovisuales entre los países de la Región.

Para el efecto, se creó una biblioteca y más tarde, con la modificación de las funciones, producto del cambio derivado de los avances tecnológicos y de la evolución de las necesidades de la Región, se transformó en centro de documentación, primero como Centro de Documentación Audiovisual para América Latina. Posteriormente, cambió a Centro de Documentación para América Latina o CEDAL, como se le conoce actualmente, definiéndose como campos de conocimiento especializado la tecnología educativa, la comunicación educativa y la educación a distancia, y permitió el desarrollo de los mecanismos automatizados de registro que propiciaran el acceso fácil y eficiente a la información.

El Centro de Documentación para América Latina mantiene una relación de dependencia administrativa con la Dirección de Investigación y Contenidos Educativos (DICE) del ILCE, área sustantiva del Organismo a cargo de las funciones de investigación, diseño de propuestas académicas, desarrollo de materiales instruccionales, evaluación operativa de propuestas propias y externas, difusión de los avances en materia de sus ámbitos de especialización.

Desarrollo del Tema

Uno de los propósitos del CEDAL es organizar y mantener actualizado un acervo selectivo integrado por publicaciones vinculadas a las áreas temáticas mencionadas, para evitar la saturación de sus acervos con producciones alejadas de los intereses académicos de los profesionales de la misma institución y de los externos, especialistas y estudiantes de posgrado que trabajan esos mismos campos del conocimiento.

Sus usuarios principales son:

- a. Investigadores y expertos de las diversas áreas del ILCE;
- b. Asesores y estudiantes de los posgrados que se ofrecen y
- c. Profesionales de dependencias afines con las que, a través del CEDAL, se establecen convenios interbibliotecarios, no sólo en el país sede, sino en la Región
- d. Ministerios, institutos, organismos internacionales, tomadores de decisiones que requieran información sobre su temática.

Además de resguardar acervos, condición que comparte con las bibliotecas, un centro de documentación realiza actividades para recopilar, analizar y difundir de manera sistemática la información que integra a sus colecciones. El CEDAL inició hace más de una década el proceso de automatización para cumplir con el compromiso de calidad para cumplir con

el compromiso de calidad y hacer más eficientes la administración y difusión del acervo de materiales en los distintos soportes: impreso, audiovisual, electrónico y digital.

Nuestra Especialidad

Desde sus inicios el ILCE ha estudiado e incorporado la comunicación educativa y la tecnología educativa como áreas de atención para dar sustento al trabajo que realiza en razón de que desarrolla proyectos educativos con el uso de medios, lo que ha propiciado la especialidad del acervo.

La tecnología educativa está asociada a teorías y corrientes de la psicología y a la didáctica las cuales dan soporte a las propuestas relacionadas con el aprendizaje, la construcción del conocimiento y la enseñanza y buscan mejorar e incorporar el uso de medios con diferentes propósitos de manera racional, pero no como condición indispensable que garantice la eficacia del proceso. La presencia y el acceso a este tipo de recursos en Latinoamérica, aun cuando no puede calificarse como generalizada, ofrece amplias posibilidades para su incorporación al trabajo en el aula, pero demanda también investigación acerca de sus beneficios y aplicaciones, considerando sus efectos sobre el proceso en su conjunto y los aprendizajes logrados. Su principal objetivo es propiciar el aprendizaje, evaluar la tarea educativa y fortalecer el proceso con el empleo de equipo y los medios de apoyo, qué y cuándo, lo requiera la situación de aprendizaje.

Por su parte, la comunicación educativa es vista como proceso dialógico y de intercambio, en donde el uso de medios como estrategia para el aprendizaje demanda, además, la existencia de un esquema que organice los conocimientos a partir de su estructura lógica y graduada en grado de complejidad, de objetivos pedagógicos concretos, adecuados a una propuesta curricular que defina, tanto el tipo de medio ideal a sus propósitos, como la naturaleza de las ayudas diversas que motivan la nueva situación de aprendizaje. Estudios recientes han demostrado que si los recursos tecnológicos son empleados adecuadamente en los procesos educativos favorecen en general el desarrollo de habilidades del pensamiento.

Estas y otras reflexiones son producto de la revisión de nuestro acervo, el cual está integrado por más de 40,000 volúmenes conformados por libros, revistas, documentos, videograbaciones, audiograbaciones, discos compactos y DVD, además de las colecciones especiales de la Videoteca Premio Japón, del Programa Nacional de Videotecas Escolares y de Telesecundaria a disposición de los usuarios para:

- Orientación bibliográfica y documental. Es el apoyo que recibe el usuario para facilitarle la localización de un tema específico en un material determinado.
- Custodia. Es el préstamo por tres meses que se otorgará exclusivamente a directivos del Instituto, que por la naturaleza de las actividades que se desarrollan en el área a su cargo, requieran para consulta permanente de materiales bibliográficos especializados,
- Consulta interna. Es la utilización que el usuario efectúe de los materiales dentro de las instalaciones del CEDAL.
- Préstamo externo. Es la utilización que dé el usuario a los materiales del CEDAL fuera de las instalaciones del mismo, sujetándose a las disposiciones reglamentarias y administrativas que emanen del reglamento correspondiente.
- Búsqueda bibliográfica en línea. Es la consulta que realiza el usuario en las bases de datos existentes en el CEDAL, para recuperación de información bibliográfica, hemerográfica, documental y audiovisual en la especialidad de comunicación y tecnología educativas.
- Visionado de programas en VHS. Es la observación y análisis de los contenidos en videograbaciones que realizan los usuarios en las instalaciones de la institución.
- Préstamo interbibliotecario. Es el intercambio de material informativo que se efectúa con bibliotecas o centros de documentación de instituciones oficiales, privadas y académicas, que manejan temas afines o relacionados con el desarrollo de la tecnología educativa en México y países de América Latina y el Caribe.
- Fotocopiado de bibliografía y/o documentos. Es la duplicación fiel del material consultado y seleccionado, utilizando los recursos disponibles en el ILCE para este fin.
- Acceso a bancos de información, bases de datos y discos compactos. Es la localización y recuperación de información en línea (local) en las bases de datos de las instituciones del área educativa.
- “Videoteca Premio Japón”. Consulta y préstamo de los materiales de la Videoteca "Premio Japón" integrada por programas de televisión y guiones para usuarios internos e instituciones interesadas; Los primeros podrán tener acceso a los videos con su credencial de usuario del CEDAL; Las instituciones solicitantes deberán firmar una carta compromiso sobre las formas de uso de los materiales.

El CEDAL cuenta con un Catálogo en línea con 12,000 registros del acervo general; 565 títulos de revistas que incluyen las tablas de contenido

de 18, 000 artículos especializados, con el Boletín Sumarios, publicación electrónica mensual que publica los títulos de revistas de reciente ingreso al acervo hemerográfico; una base de datos con los resúmenes analíticos de 4,000 artículos de revistas, capítulos de libros y de documentos de su colección; la consulta en línea del texto completo de la publicación Tecnología y Comunicación Educativas, órgano de difusión de los avances en la materia y que publica la Dirección de Investigación, además del acervo videográfico del Premio Japón sobre temas educativos

Procesos Técnicos: Evolución

Con el apoyo de la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública, el CEDAL en 1987, después de realizar un diagnóstico de los materiales en su acervo para unificar la organización y facilitar su recuperación, emprendió la clasificación de los títulos registrados, adoptando para ello el Sistema de Clasificación Decimal Dewey. Para la catalogación, se aplicaron las Reglas de Catalogación Angloamericanas y para los encabezamientos de materia, se usó el listado de temas de Gloria Escamilla, al que se sumaron más tarde el Tesaurus Europeo de la Educación, el Tesaurus de Educación de la UNESCO y el Vocabulario Controlado del Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativas (IRESIE).

El ILCE y la Universidad de Colima firmaron en 1988 un Convenio de Comodato para la utilización del Sistema Integral Automatizado de las Bibliotecas de la Universidad de Colima (SIABUC), y recibieron el software que les permitió crear una base de datos de libros y documentos, iniciándose así la sistematización de los procesos y servicios. Estas acciones formaban parte del Proyecto Colima, que convocaba a las bibliotecas y centros de documentación de todo el país a participar con su información para la integración de varios discos compactos con las bases de datos bibliográficas, de las instituciones participantes.

A las acciones de la Secretaría de Educación Pública y de la Universidad de Colima, se sumaron otras instituciones latinoamericanas, para dar forma a una red en la que también participó el CEDAL, aportando sus bases de datos para la integración, edición y difusión del disco compacto Red Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación integrada con las bases de datos de la CIESPAL de Ecuador, la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense, INTERCOM de la Universidad de Sao Paulo, el IPAL de Perú, el Instituto de Comunicación y Desarrollo de Uruguay y el CONEICC de México.

A la fecha, son cinco los discos compactos editados por la Universidad de Colima en los que se incluyen nuestros acervos:

- Bancos Bibliográficos Mexicanos
- Bancos Bibliográficos Latinoamericanos I
- Catálogo Colectivo Bibliográfico I
- Red Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación
- Bancos Bibliográficos Latinoamericanos y del Caribe II

Cada uno incluye y actualiza al anterior y en el último, se incorporan publicaciones periódicas en texto completo.

Paralelamente a todas las actividades anteriores el CEDAL inició en 1993 un Proyecto denominado “Banco de Información ILCE”, que fue financiado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), a través del Proyecto Multinacional de Educación Media Superior (PROMESUP), el producto final en 1996 fue la edición de un disco compacto que contiene:

- 8, 400 registros de libros, tesis, documentos y materiales audiovisuales.
- 1, 500 resúmenes analíticos de artículos de revistas, capítulos de libros, memorias de congresos y documentos.
- 25 números de la revista Tecnología y Comunicación Educativas, editada por el ILCE desde 1986
- 40 contribuciones de académicos e investigadores participantes en el Seminario Internacional “Tecnología Educativa en el Contexto Latinoamericano” (1994)
- Las unidades modulares de la Maestría en Tecnología Educativa que imparte el ILCE, cuyos contenidos permiten el estudio y actualización de los fundamentos teóricos y metodológicos en el área, de acuerdo con las necesidades, intereses y expectativas profesionales de los estudiantes.

Difusión

Para llevar a cabo esta función básica para un centro de documentación, el CEDAL recurre a diversos mecanismos, que se han transformado en el tiempo, para aprovechar la progresiva incorporación de los recursos tecnológicos. Desde la difusión en papel por medio de trípticos, boletines mensuales y anuarios con información sobre nuevas adquisiciones, hasta un sitio en Internet, a través del cual se ofrecen diferentes productos y servicios.

Entre los compromisos asumidos por el CEDAL para la divulgación de materiales, se encuentran los programas de la Videoteca Premio Japón, de la que el ILCE es uno de los depositarios para América Latina y responsable de su difusión desde la primera edición en 1972. Establece los acuerdos

necesarios para otorgar en préstamo los videos de la colección y ofrece en su página información suficiente para que los usuarios los seleccionen de acuerdo con sus intereses. También se incluyen las bases para participar en el concurso de programas para televisión educativa que anualmente organiza la Nipon Hoso Kyokai (NHK) de Japón.

Actividades Extraordinarias:

El CEDAL participa y es miembro activo de asociaciones y redes nacionales e internacionales como:

- Red Mexicana de Información y Documentación en Educación (REDMEX).
- Red del Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativas (IRESIE).
- Comité Técnico de Normalización Nacional de Documentación (COTENNDOC). Subcomité de Normalización de Acervos Videográficos. Colabora en la elaboración e implementación de la Norma Mexicana de Catalogación de Acervos Videográficos y el Glosario de Términos Videográficos.
- Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) en el que participó en la implementación de la “Norma de Sistematización de Documentación Audiovisual”, con el código de identificación CTVC0388.01.
- Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI) con quien organizó el Primer Teleencuentro Iberoamericano de Revistas Educativas llevado a cabo los días 9, 10, 11 y 14 de mayo de 2001, en el que participaron los editores de 36 revistas en formatos impreso y electrónico de 8 países.

Conclusiones

Todas las actividades del Centro de Documentación para América Latina CEDAL se enmarcan en los siguientes proyectos:

1. Actualización y especialización del acervo, cuyo objetivo principal es conocer las necesidades de información de las áreas técnicas del ILCE, con el propósito de adquirir nuevos materiales y establecer los procedimientos más adecuados que permitan integrar al acervo la bibliografía solicitada.
2. Automatización y digitalización. Organizar los materiales de reciente ingreso y los ya existentes en los acervos, aplicando las técnicas modernas de la biblioteconomía y la TIC en el control y recuperación de datos.

3. Actualización permanente del personal. Formación, capacitación y educación continua del personal que labora en el CEDAL en el manejo de técnicas para el procesamiento de las diversas fuentes de información documental.
4. Proyección y difusión. Establecer los mecanismos necesarios que permitan promover, ampliar y difundir los servicios que presta el CEDAL, tanto al sector educativo nacional como a los países de América Latina y particularmente a los miembros del ILCE.

Bibliografía

- Guía para la organización y el funcionamiento de centros y servicios de documentación e información para la enseñanza técnica y profesional.* s. l.: UNESCO, s/a. (ED-82/WS/66).
- Informe anual 1988-2003.* México: Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, 2004. 16 v.: il.
- Reglamento interno: Centro de Documentación para América Latina.* México: ILCE, 2002. 27p.
- Síntesis Informativa.* México: ILCE, CEDAL, 1972-

Estudio del Perfil, Necesidades de Información y
Programa de Formación de Usuarios: Caso Biblioteca
de la Facultad de Filosofía y Letras de la UACH

Rita González Harmon

Erwin Guillermo Limón González

Universidad Autónoma de Chihuahua.

Perfil de Necesidades de Información

Con el fin de desarrollar un programa de formación de usuarios se ha considerado tomar como población de estudio a la Universidad Autónoma de Chihuahua ya que es considerada como una de las más importantes instituciones educativas del estado. De acuerdo con las políticas de dicha institución está el impartir la educación para formar profesionales, investigadores y técnicos que contribuyan al desarrollo social, económico y cultural del estado y de la nación. Para adquirir calidad distintiva, establecerá mecanismos e instancias adecuadas que permitan al universitario mantenerse actualizado.

Se realiza un perfil en el área disciplinaria de humanidades en cuya Facultad llamada de Filosofía y Letras se encuentran concentradas cuatro licenciaturas las cuales son: Filosofía, Letras Españolas, Lengua Inglesa y Ciencias de la Información su población es de 469 alumnos en total.

El estudio se realiza a la comunidad estudiantil, dejando fuera a los usuarios no pertenecientes a la institución, la maestría y el sistema de educación abierta. La Facultad presenta cuatro planes de estudio correspondientes a cada licenciatura.

Cuenta con un centro de información para las cuatro carreras: la biblioteca Bertrand Russell, la cual tiene como objetivo principal el proporcionar apoyo a través de sus recursos a los estudiantes de nivel licenciatura, postgrado y público en general.

Garantizar a los usuarios la disponibilidad de la información y de las bibliografías necesarias para su desarrollo, basado en los principios de libre acceso, legalidad, eficacia eficiencia, transparencia, calidad y mejor servicio.

Cuenta con un acervo de 24,000 títulos de material bibliográfico, bases de datos en línea, audiovisuales, monografías, obras de consulta, tesis, publicaciones periódicas y discos compactos. El personal con que cuenta

para realizar las actividades bibliotecarias está compuesto por cinco personas. Cuenta con la siguiente infraestructura tecnológica:

Once computadoras.

Un scanner.

Dos televisores.

Un proyector.

Un lector óptico.

Ofrece los servicios de: préstamo interno y externo, servicio de referencia, préstamo ínter bibliotecario.

Perfil de Necesidades de Información

Se elabora un mismo perfil para los 469 alumnos de la facultad.

Para obtener el plan de estudios se han analizado los planes curriculares de las cuatro licenciaturas, seleccionando las materias de mayor importancia por currícula y las que se repiten en más de un semestre.

Materias

- Bibliotecología y documentación, Índices y resúmenes, Desarrollo y evaluación de colecciones, Estrategias de recuperación de información, Preservación y Conservación de Documentos de archivos, Catalogación.
- Historia de la filosofía, Filosofía de la ciencia, Lógica, Ética.
- Historia de la literatura española, Historia de la cultura hispánica, Literatura, Cultura griega, Latín, Literatura hispanoamericana.
- Análisis y diseño de sistemas.
- Evaluación de software en ciencias de la información.
- Taller de redacción.
- Gramática general.
- Español superior.
- Análisis de textos.
- Metodología de la investigación.
- Teoría del conocimiento.
- Metodología de la enseñanza.
- Introducción a la literatura.
- Fonética del inglés, Sistemas gramaticales, Fonología del inglés, Literatura inglesa, Literatura de los Estados Unidos, Psicolingüística del Inglés.

El soporte de los materiales es: Impresos, audiovisuales, auditivos, tecnología óptica.

Estudio de Usuarios

Objetivos: Se realizara un estudio que nos permitirá detectar las necesidades de información, así como el comportamiento informativo y satisfacción de los usuarios de una biblioteca universitaria.

Población: Se determina que la población de estudio es la comunidad de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Chihuahua, abarcando las licenciaturas en Ciencias de la Información, Letras Españolas, Filosofía y Lengua Inglesa.

Instrumento y aplicación: Usando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que se aplicará de manera directa a los alumnos dentro de las instalaciones de la Facultad, fuera de la biblioteca, se llevará a cabo la recolección de los datos.

Diseño del instrumento: El siguiente instrumento se diseñó en base al cuestionario del Doctor Emir José Suaiden.

Primera Parte: Identificación de los Datos

1.1. Profesión

▪ Estudiante:

Preparatoria

Universidad

Graduado

Maestro

Investigador

Otro citar: _____

1.2. Edad

14-17 años

18-25 años

26 a 40 años

Más de 40 años

1.3. Nivel socio-económico

- Alto

- Medio

- Bajo

Segunda Parte: Datos sobre los Usuarios de las Bibliotecas

2.1. Frecuenta la biblioteca:

- Diariamente

- Semanalmente

- Mensualmente

- Algunas veces

2.2. ¿Qué tipos de recursos utiliza en la biblioteca?

- Préstamo a domicilio

- Consultas
- Bases de datos
- Bibliografías
- Audiovisual
- Otros citar: _____

2.3. ¿Qué tipo de material utiliza en la biblioteca?

- Libros didácticos
- Libros de texto
- Novelas
- Folletos
- Diarios
- Audiovisuales
- Consulta (diccionario, enciclopedias, guías, etc.)
- Otros citar: _____

2.4. ¿Satisface sus necesidades de información?

- Siempre
- Frecuentemente
- Algunas veces
- Nunca

2.5. Además de la biblioteca pública ¿utiliza otras instituciones o personas que respondan a las necesidades de información?

Biblioteca especializada

- Biblioteca nacional
- Profesor
- Amigos
- Familiares
- Internet
- Otros citar: _____

2.6. ¿Participa en otras actividades de la biblioteca?

- Seminarios
- Películas
- Reuniones
- Exposiciones
- Cursos
- Otros citar: _____

2.7. ¿Cuáles son las deficiencias que la biblioteca presenta?

- Falta de espacio
- Mobiliario inadecuado
- Material no actualizado

- Mala iluminación
- Desinterés del bibliotecario por atender a los lectores
- Burocracia que dificulta la atención a los usuarios
- Instalaciones inadecuadas
- Falta de personal capacitado
- Ruido
- Horario inadecuado
- Sistema de entrada
- Catálogos complicados
- Mala señalización
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al número de volúmenes
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al periodo de préstamo
- Multas
- Ausencia de catálogos adecuados
- Otros citar: _____

Tercera Parte. Datos sobre los no Usuarios de la Biblioteca

3.1. Indique las razones por las que no frecuenta la biblioteca

- Falta de motivación
- La biblioteca no tiene la información que necesita
- Burocracia para atender al usuario
- Horario inadecuado
- Material no actualizado
- Falta de tiempo
- Falta de divulgación de los servicios de la biblioteca
- Otros citar: _____

3.2. ¿Cómo obtiene la información que necesita?

- Amigos
- Familiares
- Profesores
- Biblioteca pública
- Biblioteca personal
- Internet
- Otros citar: _____

3.3. ¿En qué forma obtiene la información?

- Conversando (información oral)
- Consultando libros (información bibliográfica)
- Televisión
- Emisoras de radio
- Otras citar: _____

Piloteo. Se diseñó el instrumento y se realizó una prueba piloto de veinte cuestionarios a la comunidad estudiantil fuera de las instalaciones de la biblioteca.

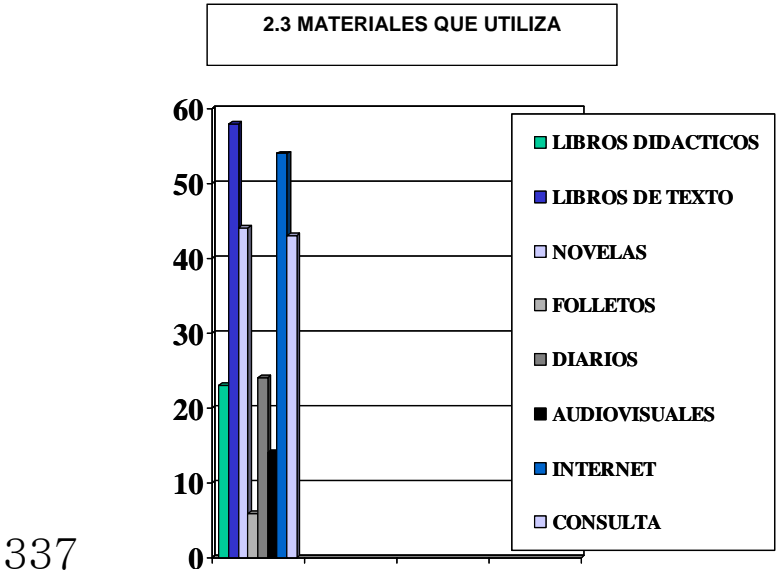
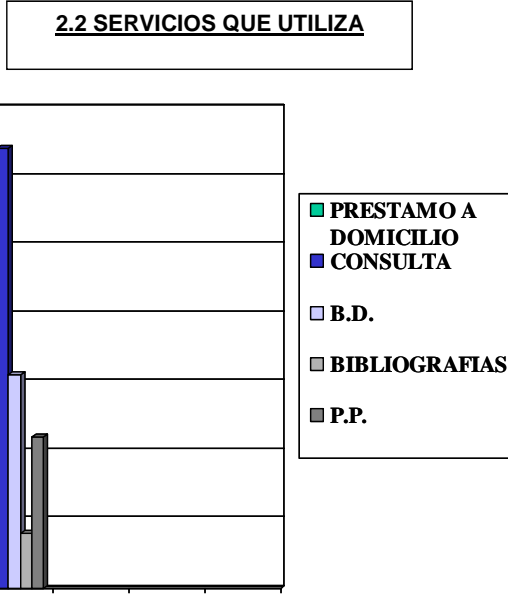
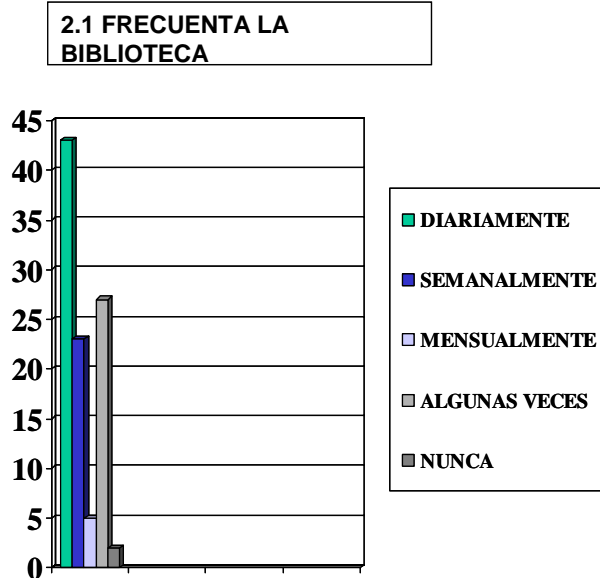
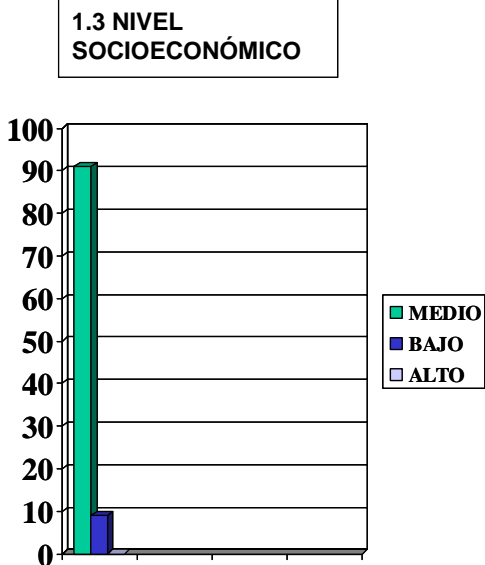
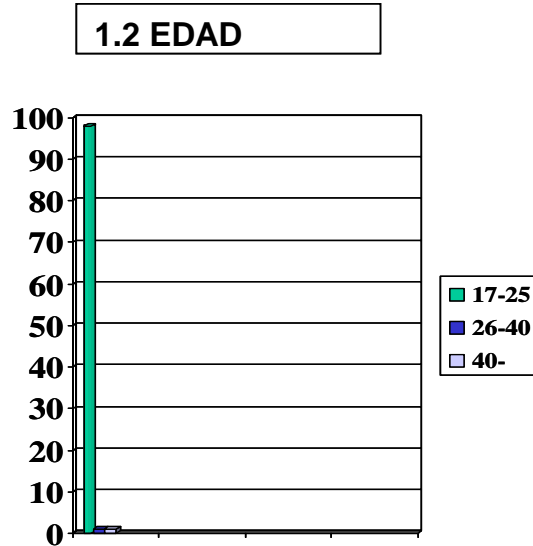
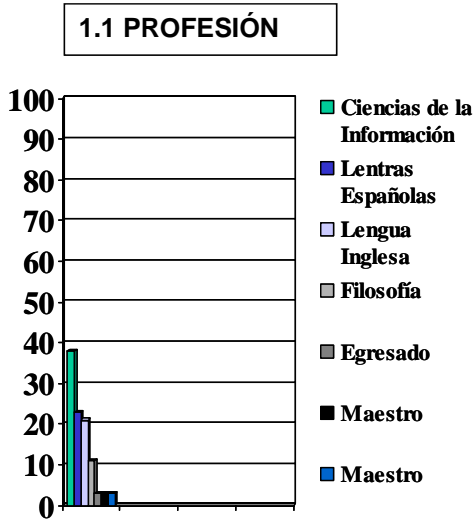
Ajustes. Derivado de la prueba piloto, se encontraron una serie de inconsistencias en el cuestionario original, la primera de ellas es de la parte de datos de identificación. Se va a eliminar la opción “preparatoria”; de la opción edad se eliminó el rango “14-17”, quedando “17-25” ya que se había estipulado que la población era el conjunto de los alumnos de las licenciaturas.

De la segunda parte, del punto 2.1 se añadió la opción “nunca” que en caso de ser elegida se pasará inmediatamente a la tercera parte, omitiendo la segunda parte. En el punto 2.2, se cambió el término “recurso” por “servicio” pues se confundía con la pregunta que hace alusión al tipo de material. En el punto 2.3 se añadió la opción de Internet.

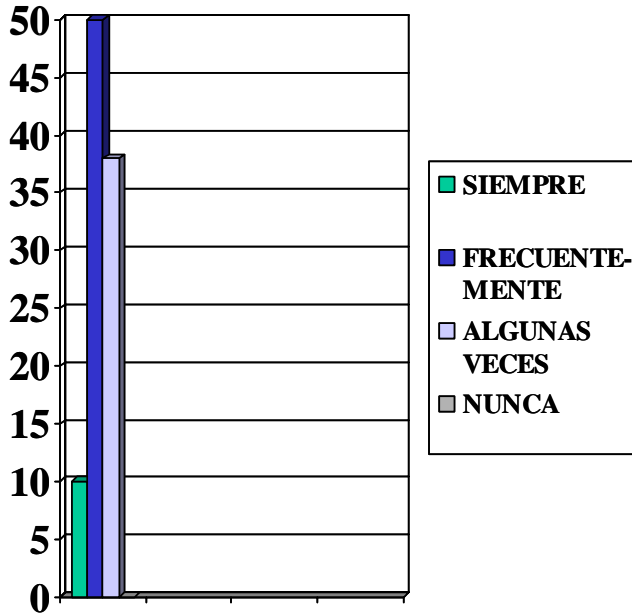
La principal inconsistencia del cuestionario original fue que durante el piloteo, los cuestionados respondieron tanto como “usuarios” como “no usuarios”, por lo que el cuestionario se dividió en dos con la integración de la nota 2.1 y las instrucciones de la tercera parte en mayúsculas. El cuestionario final tal como se incluye en el Anexo 1, con el cual se tiene como fin detectar las necesidades de información de la comunidad de la biblioteca. Para la selección de la muestra se aplicaron cien cuestionarios dentro de la Facultad de Filosofía y Letras.

Aplicación del instrumento. Se aplicaron cien cuestionarios de los cuales: el 38% corresponde a la Licenciatura de Ciencias de la Información; el 23% a Letras Españolas; el 21%, a Lengua Inglesa, el 11%, a Filosofía; el 3%, a egresados y el 4%, a maestros.

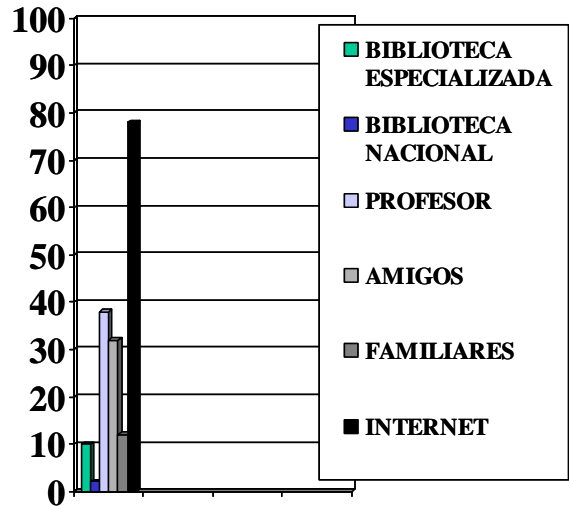
Resultados



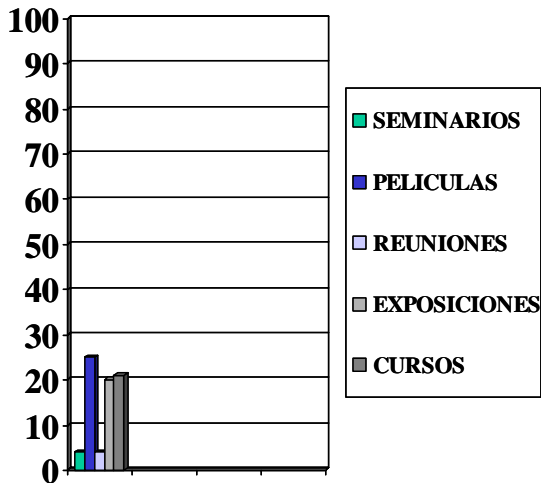
2.4 SATISFACE SUS NECESIDADES



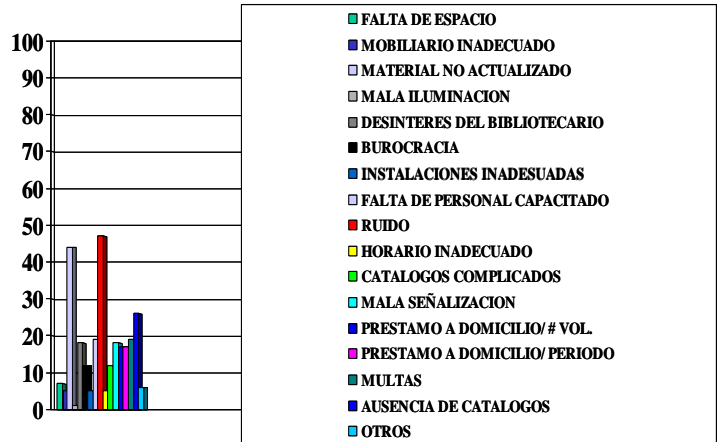
2.5 OTROS MEDIOS



2.6 PARTICIPA EN OTRAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA



2.7 DEFICIENCIAS:



Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis de los datos capturados dio los siguientes resultados:

ANÁLISIS CUANTITATIVO	ANÁLISIS CUALITATIVO
Con respecto a la frecuencia con la que el usuario visita la biblioteca el 43% asiste diariamente; el 27%, algunas veces; el 23%, semanalmente; 2%, nunca.	Aproximadamente la mitad de los usuarios asisten diariamente. La otra mitad asiste algunas veces semanalmente, tan solo el 2% nunca asiste; Lo que nos da como resultado una mayoría casi absoluta de usuarios reales.
Respecto a los servicios utilizados: el préstamo a domicilio es el 50%; préstamo interno, (consultas) 64%; bases de datos, 31%; bibliografía 8% y publicaciones periódicas, 22%.	Hay un desconocimiento de las bases de datos, bibliografías y publicaciones periódicas, los usuarios solamente conocen el servicio básico.
Los materiales más utilizados en la biblioteca son: las monografías (libros didácticos y de texto, novelas con 23%, 48% y 44% respectivamente) e Internet con 54%. Las obras de consulta, con 43%	No hay suficiente difusión por parte de la biblioteca acerca de los materiales disponibles. Se desconoce la diferencia entre recursos y servicios, ya que las preguntas se mezclaron arbitrariamente en el cuestionario.
En cuanto a la satisfacción de necesidades de información: el 50% contestó frecuentemente; algunas veces obtuvo el 38%; siempre, el 10%.	El servicio tiene deficiencias.
Otras instituciones o personas utilizadas para responder necesidades de información, son las siguientes: profesores 38%; amigos 32%; Internet con un 72%; familiares 12% y otras bibliotecas con un 10%.	Como primera instancia en el comportamiento informativo los usuarios acuden a Internet, después a profesores. Es necesario difundir las obras generales y de consulta de la biblioteca.

ANÁLISIS CUANTITATIVO	ANÁLISIS CUALITATIVO
<p>Con respecto a la participación en otras actividades películas obtuvo un 25%; exposiciones, 20%, cursos, 21%, seminarios, 4% y reuniones, 4%.</p>	<p>La biblioteca necesita difundir o programar actividades. El cineclub es identificado como parte de la biblioteca; éste se puede utilizar como medio de orientación.</p>
<p>Deficiencias de la biblioteca: ruido 47%; material no actualizado 44%; ausencia de catálogos 26%; falta de personal capacitado 19%; desinterés del bibliotecario 18%; mala señalización 18%; préstamo a domicilio inadecuado con relación al numero de volúmenes 17%; préstamo a domicilio inadecuado con relación al periodo de préstamo 17%; multas 19%; burocracia que dificulta la atención a los usuarios 12%; catálogos complicados 12%; falta de espacio 7%; mobiliario inadecuado 5%; instalaciones inadecuadas 5%; horario inadecuado 5% y mala iluminación 1%.</p>	<p>Los usuarios reconocen como problema principal el ruido, lo que es un problema de formación de usuarios. La mitad de ellos reconoce el material no actualizado como segunda deficiencia.</p> <p>El desinterés por parte de los bibliotecarios y la falta de personal capacitado también fue detectado como deficiencia, debido a que al momento de requerir algún material o tema específico, no satisfacen sus necesidades lo que conlleva a la grafica de catálogos complicados y falta de catálogos adecuados, ambos problemas en relación al uso de los catálogos y a la forma de recuperar la información dentro de la biblioteca; desconocen la ubicación de los materiales.</p> <p>El resto de ellos reconoce deficiencias con respecto a las instalaciones y en los préstamos en general.</p>

Identificación del problema

Después de haber realizado un estudio de usuarios en el cual podemos observar una cantidad de problemas que requieren solucionarse, podemos enumerar: la falta de orientación hacia el uso de publicaciones periódicas, el desconocimiento de los servicio y materiales, el comportamiento dentro de la biblioteca, el uso del catálogo y el ordenamiento de las colecciones, entre otros.

El problema que se debe resolver es el uso del catálogo y ordenamiento de las colecciones, pues es evidente que los alumnos tienen dificultad a la hora de usar el catálogo, así como con la localización de los documentos requeridos, por el desconocimiento de la signatura topográfica y la manera de localizarla en el acervo.

Objetivo General

Que los alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras apliquen el conocimiento adquirido para manejar el catálogo y lograr una eficaz localización de los materiales en el ordenamiento de las colecciones, mediante una instrucción didáctica.

1) Que los alumnos identifiquen los elementos que componen el catálogo en línea.

- Definición de catálogo.
- Ubicación del catálogo.
- Elementos que componen el catálogo.

2) Que los alumnos distingan los elementos básicos que conforman el catálogo.

- Búsqueda general.
- Bibliotecas.
- Buscar.

3) Que el alumno identifique la signatura topográfica.

- Definición de la signatura topográfica.
- Signatura topográfica como respuesta del catálogo.

4) Que el alumno identifique la organización de la colección en la estantería.

- Reseña del sistema Dewey.
- Definición de clases y subclases.
- Rol de la signatura en el ordenamiento de la colección.
- Ubicación física de los materiales según la signatura.

Anexo 1. Instrumento para recolección de datos

INSTRUCCIONES: Subraye la (s) respuesta (s) que mejor le parezca.

Primera Parte: Datos de identificación.

1.4. Profesión.

- Estudiante:
- Ciencias de la información.
- Letras españolas.
- Filosofía.
- Lengua inglesa.
- Graduado.
- Maestro.

- Investigador.
- Otro citar: _____

1.5. Edad.

- 17-25 años.
- 26 a 40 años.
- Más de 40 años.

1.6. Nivel socio-económico.

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

Segunda Parte: Datos sobre los usuarios de las bibliotecas.

2.7. Frecuenta la biblioteca:

- Diariamente.
- Semanalmente.
- Mensualmente.
- Algunas veces.
- Nunca. (SI SELECCIONA ESTA OPCIÓN PASE A LA 3ª PARTE).

2.8. ¿Qué tipos de SERVICIOS utiliza en la biblioteca?

- Préstamo a domicilio.
- Consultas.
- Bases de datos.
- Bibliografías.
- Publicaciones periódicas.
- Otros Citar: _____

2.9. ¿Qué tipo de MATERIAL utiliza en la biblioteca?

- Libros didácticos.
- Libros de texto.
- Novelas.
- Folletos.
- Diarios.
- Audiovisuales.
- Internet.
- Consulta (diccionario, enciclopedias, guías)
- Otros citar: _____

2.10. ¿Satisface sus necesidades de información?

- Siempre.
- Frecuentemente.
- Algunas veces.
- Nunca.

2.11. Además de la biblioteca pública ¿Utiliza otras instituciones o personas que respondan a las necesidades de información?

- Biblioteca especializada.
- Biblioteca nacional.
- Profesor.
- Amigos.
- Familiares.
- Internet.
- Otros citar: _____

2.12. ¿Participa en otras actividades de la biblioteca?

- Seminarios.
- Películas.
- Reuniones.
- Exposiciones.
- Cursos.
- Otros citar: _____

2.13. ¿Cuáles son las deficiencias que presenta la biblioteca?

- Falta de espacio.
- Mobiliario inadecuado.
- Material no actualizado.
- Mala iluminación.
- Desinterés del bibliotecario por atender a los lectores.
- Burocracia que dificulta la atención a los usuarios
- Instalaciones inadecuadas.
- Falta de personal capacitado.
- Ruido.
- Horario inadecuado.
- Sistema de entrada.
- Catálogos complicados.
- Mala señalización.
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al número de volúmenes.
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al periodo de préstamo
- Multas.

- Ausencia de catálogos adecuados.
- Otros citar: _____

3ª Parte: Datos sobre los NO USUARIOS de la biblioteca.

3.1 Indique las razones por las que no frecuenta la biblioteca.

- Falta de motivación.
- La biblioteca no tiene la información que necesita.
- Burocracia para atender al usuario.
- Horario inadecuado.
- Material no actualizado.
- Falta de tiempo.
- Falta de divulgación de los servicios de la biblioteca.
- Otros citar: _____

3.2 ¿Cómo obtiene la información que necesita?

- Amigos.
- Familiares.
- Profesores.
- Biblioteca pública.
- Biblioteca personal.
- Internet.
- Otros citar: _____

3.3 ¿En qué forma obtiene la información?

- Conversando (información oral)
- Consultando libros (información bibliográfica)
- Televisión.
- Emisoras de radio.
- Otras citar: _____

GRACIAS POR SU TIEMPO

Es Tiempo de Hablar:
Odio y Discriminación en Información
Cristina Abeja Roberts
Biblioteca Pública de El Centro, California

Resumen

Les presento un trabajo de investigación que no abarca las grandes tecnologías digitales que se dice, existen en los Estados Unidos de Norte América. No es la historia del sueño Americano, ni la de los grandes triunfos de los tamales, los tacos y las tortillas, es la historia y la lucha callada de los mexicanos y personas de origen hispano, que con estudios o sin ellos tratan de progresar y subsistir en este país y son víctimas de dos silenciosas agresiones: ODIO Y DISCRIMINACIÓN. Esta, es una relatoria del diario acontecer en las bibliotecas del Sur de California donde con tal de subsistir nuestros propios hermanos venden sus convicciones y pierden su identidad. Es la lucha diaria por obtener si no una igualdad de trato, al menos una aceptación y respeto cultural y racial.

Objetivo

El objetivo del presente trabajo es la presentación de experiencias personales y tiene como propósito el exponer ante este foro de profesionales, la animadversión existente en las Bibliotecas Públicas y Escolares del Sur de California en áreas urbanas, sub-urbanas y rurales, en contra de los usuarios de origen hispano que hablan español y principalmente de origen mexicano; así como de profesionales con estudios de países latinoamericanos y con permisos de trabajo que con calificaciones para poder desempeñar sus trabajos son acosados de manera agresiva por trabajadores de origen anglosajón y afroamericano carentes de toda preparación académica.

Como se comprenderá, esa es la razón principal por la que este trabajo carece de bibliografía, ya que toca un punto del que se ha escrito poco, dicho menos ya que por miedo, la mayoría calla. No hablo de permiso de trabajo, ni de tarjeta verde, hablo de color de piel y valor para hacer cumplir los derechos que como seres humanos merecemos.

Bibliotecas Públicas

Spanish Language Outreach Librarian

A. Comunidad conformada por población anglosajona muy rica, bajo nivel de afroamericanos, mediano nivel de asiáticos y 46% clase trabajadora

hispana. Este empleo se obtuvo por oposición, no por dedazo. El servicio existente hasta el año de 1988 era muy pobre y carente de profesionalismo, a mi llegada el reto fue en seis meses llevar al usuario de habla hispana a la biblioteca o ceraban definitivamente el servicio.

Trabajando horarios de 10 horas diariamente siete días a la semana, se organizaron programas basándose en las necesidades y nacionalidades de la población de habla hispana, conformada en su mayoría por mexicanos, salvadoreños y nicaragüenses, pero con un buen número de panameños, hondureños, chilenos, argentinos, uruguayos, cubanos, bolivianos, colombianos y peruanos. Se incrementó la colección, acción que halagó a la prensa, que halagó la prensa pero criticó el usuario anglosajón.

Se conformaron grupos de usuarios por edades y se crearon programas, presentaciones de libros, de poesía, conferencias sobre tópicos que adaptaban a la comunidad a vivir en los Estados Unidos y, para las personas de la tercera edad que no tenían escuela, el relato oral latinoamericano que se llamó “Qué me cuentas”, se empezaron a contar cuentos en español para los niños pequeños que todavía no asistían a la escuela.

El éxito fue sorprendente, hasta la ópera de Los Angeles fue a cantar canciones mexicanas a la biblioteca, es más, usuarios de origen europeo solicitaron asistir a los programas para practicar el español y entender nuestra historia.

En tres años, el departamento de Español producía más trabajo que todos los otros departamentos de culturas extranjeras. El apoyo de los medio de comunicación de habla hispana fue positivo y los diplomáticos latinoamericanos solicitaban apoyar nuestros trabajos.

Al final del tercer año de trabajo y después de una evaluación sobresaliente, mi oficina fue saqueada, mis proyectos mutilados, mi persona agredida, mi firma falsificada y tuve que retirarme por las amenazas en contra de mi familia.

B. Población anglosajona de clase alta y habitantes de clase trabajadora hispana.

Este tipo de bibliotecas públicas, aunque tienen materiales en español, carecen de buena selección, además no prestan atención a la asistencia al usuario hispanoparlante.

Los materiales en su mayoría son videos de las películas mexicanas clásicas, pero no existen materiales que despierten el intelecto del usuario. Los materiales que valen la pena, son en inglés y aunque ayudan a los jóvenes escolares, sus padres no pueden apoyarlos por carecer del

conocimiento del idioma. Eso sí, si la alarma de robo suena se detiene al usuario hispano, lo revisan de pies a cabeza, no encuentran nada pero el anglosajón salió feliz de la vida.

C. Comunidades de anglosajones terratenientes riquísimos y trabajadores de los campos tremendamente pobres. Esta es la experiencia más amarga que he vivido en el país del norte. Aquí por primera vez tuve contacto con lo que es el trabajador del campo, nuestra gente, la que lucha por un mejor futuro, la que siembra el campo donde se cosechan las legumbres que se sirven en las grandes mesas de los Estados Unidos, aquí es donde he estrechado la mano cansada y callosa del campesino, aquí es donde realmente he conocido las lágrimas y el hambre de nuestros connacionales. Es aquí donde tengo contacto con los renegados que a pesar de tener el nopal en la frente, apellido hispano y que sus padres sembraron el campo, niegan sus raíces, no hablan español y rehúsan dar servicio a los hispanos.

El Valle Imperial es el desierto de California donde anualmente dejan la vida muchos de nuestros paisanos con la ilusión del sueño americano, donde el calor de 114°F en verano y temperaturas bajo cero en el invierno, los obligan a trabajar jornadas agobiantes y sus hijos van a la escuela bajo temperaturas inaceptables.

Lógicamente, esta es una comunidad de habla y cultura hispana con una escolaridad mínima y el uso de la biblioteca pública les es indispensable. El obtener la tarjeta de biblioteca suele ser accidentado porque les solicitan el número de seguro social y muchos por carecer de él, no obtienen el servicio. La plaza de asistente del bibliotecario está planeada y promocionada por escrito para una persona bilingüe, pero como el sueldo es alto, esta plaza se da a los anglosajones que no hablan español, si alguien solicita servicio es español, me ha tocado escuchar, “NO ESPAÑOL GO”, este es uno de los tantos impedimentos para que nuestros niños no puedan hacer bien sus tareas.

Cabe señalar que no sólo obtienen el trabajo anglosajones que carecen en su totalidad o sus conocimientos bibliotecarios son bajísimos, solo comen y escuchan música, pero trabajo nada o muy poco. Están seguros de que prestar y recibir libros es el gran trabajo dentro de una biblioteca.

Contar cuentos en español empezó a llevar niños de preescolar a la biblioteca, este programa se canceló muy pronto, actualmente se cuentan sólo cuentos en inglés por un pseudobibliotecario anglosajón que es un maestro de primaria retirado que le ha dado por “CATALOGAR” los libros que encuentra en el sistema y los que no están, se van a rezago. La anécdota es que el bibliotecario de la ciudad de apellido y origen mexicano (aunque

no habla español) que lo contrató no me dio el trabajo a mí por ser mexicana aunque mi trabajo en la biblioteca sobrepasó las expectativas; el demostrar el maestro anglosajón que descendía de los primeros pobladores que llegaron en el Mayflower, hizo que el Bibliotecario de la ciudad fuera transferido a un puesto en el College con menos salario y ahora él es el Head Librarian riéndose de todo y de todos.

La jefa de personal, de origen afro-americano, ostenta el título de “LIBRARY OPERATIONS”, está graduada de high school, quiso estudiar administración de empresas y me dio el trabajo de hacerle las tareas porque mi dominio del idioma inglés es más profesional. En cuanto dejé de hacerle las tareas tuvo que darse de baja. ¿Interesante verdad?

Bibliotecas Escolares

A. Área es de anglosajones ricos, comerciantes afroamericanos e hispanos trabajadores. Por orden racial, la jefa de la biblioteca debe ser anglosajona aunque su carencia de conocimiento de bibliotecas y educación académica la obliguen a permanecer encerrada en su oficina sin hacer mucho.

En este tipo de bibliotecas escolares, aunque un poco alejados de la frontera, muchos alumnos carecen de documentos migratorios y pese a que quieren desaparecer la educación bilingüe, esto no es posible porque gran parte del alumnado habla únicamente español. Todos los libros son en inglés y las clases, por consiguiente. En este tipo de bibliotecas el servicio es difícil porque el ser bilingüe causa problemas con quienes no hablan español y solicitan prioridad en el servicio. Las colecciones están mal intercaladas y no son adecuadas, eso sí, los edificios son modernos y hay computadoras. Suelen cerrar la biblioteca en ocasiones porque ensayan el baile de fin de año y es más importante darle al guarachazo de fin de cursos, que preparar los exámenes finales.

La crueldad con que tratan al niño de origen hispano es tremenda, estos acuden a las clases pero no las entienden y como me dí a la tarea de usar los recreos para ayudarles a comprenderlas, se me llamó la atención y se me amenazó con acusarme de abusar de los alumnos si seguía con esta tarea, de tal forma que preferí, por mi propia seguridad, dejar el trabajo.

B. Área anglosajona acomodada, burócratas afroamericanos, hispanos clase media

En este ambiente supe lo que eran pandillas, narcomenudeo, robo de autos, racismo e ignorancia total. Aquí, la jefa de la biblioteca era anglosajona con un BA en literatura y con ganas de estudiar la Maestría en bibliotecología en Fullerton. Lo primero, hacerle el favor de ayudarle en sus tareas, únicamente pudo estudiar tres materias y dejó la escuela, ignoro las

causas. Como profesional recibí un buen trato, me respetaron mucho, pero las fricciones interraciales se sintieron de manera muy fuerte. El atender a los usuarios afroamericanos y entrenarlos en tareas bibliotecarias fue muy difícil, el estudiante anglosajón es renuente pero lo acepta, pero el que una hispana pueda entrenar a un afroamericano para ellos es inadmisibile y no solo para los alumnos, los padres son agresivos y ofensivos.

Aquí descubrí el narcomenudeo en las bibliotecas, acción que se paró con la ayuda del equipo de seguridad de la escuela, pero ignoro que se haya erradicado, el costo fue el robo de mi bolsa en mi oficina y por consiguiente, el robo de mi auto con las llaves de mi casa, biblioteca, documentos, etc.

La gran satisfacción es esta biblioteca fue, que poniendo un poquito más tiempo de mi trabajo, ayudé a dos brillantísimos alumnos de origen mexicano para obtener becas e ir a las Universidades de Berkley y Stanford respectivamente.

Es esta escuela se dejaron semillas que están produciendo frutos, tales como hacer conciencia en los padres de familia, que pese a su pocos conocimientos del idioma inglés, tienen derechos y deben exigirlos, ahí funciona la agrupación MECHA (Movimiento Estudiantil Chicano de Aztlán) y poco a poco se conforman como grupo comunitario.

La colección en español ha crecido, se dan clases de español como segundo idioma, se festejan las fiestas nacionales y la colección de audiovisiales sobre temas hispanos se ha enriquecido, se están dando clases de computación para los padres. Por razones familiares la estafeta se la pasé a una paisana que lucha y trabaja arduamente por nuestros derechos e ideales.

Conclusiones y Recomendaciones

Crear conciencia en las comunidades y en las autoridades de que el sueño americano existe, pero no en cada esquina; que cada dólar que nuestros paisanos envían a Mexico, no cuesta un dólar, es mucho más, va lleno de sangre y lágrimas; que el cuento de permisos temporales de trabajo es sólo eso, un cuento; que hay que exigir la legalización de nuestros connacionales en todos los foros internacionales, que dejen de prestarse al juego de llamarnos “LATINOS”, porque eso significa prestarse a ser sutilmente insultado. ¿Por qué?, porque el término latino en el diccionario Oxford de cinco volúmenes significa: nombre despectivo con el que se califica al mexicano delincuente; y el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española dice: originario de Latvia y que habla latín.

Hacer campaña en ambos lados de la frontera del orgullo de ser lo que somos: una raza heroica, no somos mestizos, no somos mezcla, nuestro origen es indígena. Desde ya, debemos decir que somos orgullosamente hispanos, mexicanos, salvadoreños, argentinos, nicaragüenses, etc. y actuar mano con mano, hispanoamericano hermano, porque nuestro origen e historia ancestral nos enriquecen con tradiciones y culturas que no poseen todos los pueblos del planeta.

Somos latinoamericanos puros, herederos orgullosos de culturas ancestrales con tres milenios de existencia a la llegada de los ¿Conquistadores? Es nuestro deber entender y hacer entender que estamos orgullosos de:

No ser injertos culturales

Que la nuestra, es una raza heroica y pura

Y que nuestra mejor arma es la cultura.

Dejo como constancia un pequeño papelito en el que consta que mi nombre se ha puesto en el Muro de la Tolerancia de Alabama por lo poquito que he hecho luchando por los derechos civiles de nuestros hermanos.

Más vale morir de pie, que vivir de rodillas