

LIBROS DE FILO

Aportes preliminares para el estudio de la Bibliotecología y Ciencia de la Información

Elsa E. Barber (compiladora)

BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN



**Aportes preliminares para el
estudio de la Bibliotecología
y Ciencia de la Información**

Aportes preliminares para el estudio de la Bibliotecología y Ciencia de la Información

Elsa E. Barber (compiladora)



Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras
Universidad de Buenos Aires

Decano

Héctor Hugo Trincheró

Vicedecana

Ana María Zubieta

Secretaria**Académica**

Leonor Acuña

**Secretaria de Hacienda y
Administración**

Marcela Lamelza

**Secretaria de Extensión
Universitaria y Bienestar
Estudiantil**

Silvana Campanini

Secretario General

Jorge Gugliotta

Secretario**de Investigación
y Posgrado**

Claudio Guevara

Subsecretaria**de Bibliotecas**

María Rosa Mostaccio

Subsecretario**de Publicaciones**

Rubén Mario Calmels

Prosecretario**de Publicaciones**

Jorge Winter

Coordinadora**Editorial**

Julia Zullo

Consejo Editor

Amanda Toubes

Lidia Nacuzzi

Susana Cella

Myriam Feldfeber

Silvia Delfino

Diego Villarroel

Germán Delgado

Sergio Castelo

Dirección**de Imprenta**

Rosa Gómez

Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras**Colección "Libros de Filo"**

Edición: Liliana Cometta-Juan Carlos Ciccolella

Diseño de tapa e interior: Pica y punto. Magali Canale-Fernando Lendoiro



Aportes preliminares para el estudio de la Bibliotecología y Ciencia de la Información / compilado por Elsa Barber.

1a ed. - Buenos Aires: Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras Universidad de Buenos Aires, 2010.

288 p. ; 20x14 cm. - (Libros de filo)

ISBN 978-987-1450-84-8

1. Bibliotecología. 2. Archivología. I. Barber, Elsa, comp.

CDD 020

ISBN: 978-987-1450-84-8

© Facultad de Filosofía y Letras, UBA, 2010

Subsecretaría de Publicaciones

Puan 480 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina

Tel.: 4432-0606, int. 167 - editor@filo.uba.ar

Introducción

Nora C. López

Esta obra refleja el compromiso de los profesores del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información con la docencia, la carrera y, esencialmente, con los estudiantes. Surgió como un proyecto destinado a prolongar la generosa colaboración de los docentes de las distintas áreas con una de sus primeras materias del Plan de Estudios, “Fundamentos de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información”, que aceptaron la convocatoria de la Directora del Departamento, Prof. Ms. Elsa Barber, para dictar clases en calidad de profesores invitados sobre temas vinculados con su campo de especialización el primer cuatrimestre de los años 2007 y 2008.

“Fundamentos de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información” es una materia introductoria, obligatoria y correlativa a todas las demás asignaturas del currículo que cumple con dos objetivos generales: a) Introducir a los estudiantes en el estudio de las Ciencias de la Información: sus principales problemas epistemológicos, sus temas centrales, sus desarrollos actuales, sus desafíos y sus tendencias, con especial énfasis en la Bibliotecología y la Ciencia de la Información y b) Explorar el campo laboral

de los profesionales de la información, en la era del conocimiento y de la tecnología, para analizar sus posibilidades y potencialidades, como así también sus responsabilidades y sus requerimientos educativos.

En ese contexto, ofrece un panorama de los saberes y procedimientos empleados en las bibliotecas para cumplir con sus funciones básicas que consisten en: conformar y mantener una colección de información registrada en distintos soportes, organizar esa información para permitir su posterior recuperación y, prestar servicio para satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirven.

Llegado a este punto, conviene destacar que superar la imprecisión terminológica característica de nuestro medio se transforma en un imperativo toda vez que se intenta transmitir los fundamentos teóricos de la disciplina. Para abordar esta problemática y otros temas incluidos en el programa de estudio es necesario abreviar en numerosos libros y manuales de la especialidad y de otras áreas del conocimiento, y en un sinnúmero de publicaciones periódicas de distinto origen, lo que dificulta la selección de textos que se adapten a los requerimientos de esta temprana etapa de la formación profesional. Esta realidad nos lleva a reflexionar acerca de la necesidad de enriquecer la literatura bibliotecológica argentina con trabajos escritos de índole introductoria con arraigo en nuestra identidad cultural y profesional.

Los once capítulos de esta obra, preparados específicamente por profesores del propio ámbito institucional en el que se dicta la materia ayudarán, en parte, a corregir esa dificultad porque brindan los primeros abordajes a algunos de los temas más relevantes de este campo de estudio desde el enfoque interdisciplinario y especializado que la asignatura reclama.

Agradecemos especialmente a los profesores que con sus clases vivificaron el pequeño mundo de la cátedra. También queremos expresar nuestro reconocimiento por

la recomendación de fuentes bibliográficas y el aporte de textos y traducciones de su autoría que se agregaron a la bibliografía de la materia. Por último, agradecemos su disposición para escribir estos capítulos que traducen su afán por acompañar en su trayecto inicial a los estudiantes que recién ingresan a la carrera y, particularmente, a la Prof. Ms. Elsa Barber quien supervisó la cátedra en el período 2007-2008 y llevó adelante el proyecto de edición de esta obra que esperamos sea el preanuncio de futuras contribuciones.

CAPÍTULO 1

Sociedad y biblioteca

Nora C. López y Carlos D. Luirette

Origen y evolución de las bibliotecas

El origen de las bibliotecas y de los archivos se remonta al nacimiento de la escritura, la tecnología que transformó el horizonte temporal del mundo antiguo y marcó la entrada de las sociedades en la historia. La palabra escrita, expresión del pensamiento del hombre plasmado en algún tipo de material escrito, se convirtió con el transcurrir del tiempo en la depositaria del saber humano.

La escritura apareció hace alrededor de cinco mil años en poblaciones que se caracterizaban por la presencia simultánea de una serie de elementos que, en conjunto, constituyen lo que llamamos civilización: notable desarrollo del gobierno, las artes, el comercio, la agricultura, la metalurgia, existencia de medios de transporte y domesticación de los animales.

Probablemente, uno de los primeros soportes de la escritura haya sido la tableta de arcilla utilizada por los sumerios que habitaron el sur de la región mesopotámica limitada por los ríos Tigris y Éufrates desde el V hasta el III milenio a. C. En esta región del Medio Oriente, que se extiende desde el Golfo Pérsico hasta Bagdad, actual capital de Irak, se

sentaron las bases de una civilización urbana, una organización social avanzada cuyo signo distintivo fue el empleo de la escritura para dar cuenta, en un primer momento, de la contabilidad y de los actos administrativos. Este sistema de escritura se llama cuneiforme (en forma de cuña) en alusión a la huella que dejaban los signos grafiados con la punta de un estilete de caña de sección triangular sobre la arcilla húmeda que luego se secaba al sol o se horneaba. Los acadios también usaron este sistema de escritura entre el IV y el III milenio a. C. y lo aplicaron sucesivamente a los negocios, la redacción de contratos y, al finalizar el III milenio, a las actividades religiosas y literarias.

Un equipo de arqueólogos e historiadores encontró a fines de los años '60 en la Biblioteca de Ebla, situada cerca del puerto de Ugarit y considerada como la más antigua, alrededor de quince mil tabletas de arcilla colocadas en estanterías de madera adosadas a las paredes de dos salones del Palacio. Las tabletas respondían a una clasificación primitiva y presentaban códigos en el lomo que permitían localizarlas más fácilmente. Se pueden mencionar también los hallazgos realizados en la Biblioteca del rey asirio Assurbanipal, en la ciudad de Nínive, cuyas tabletas se clasificaban por materia y se identificaban por marcas dentro de la colección. Allí se encontró un “catálogo” que incluía el registro de los fondos organizados bajo una serie de temas: exorcismos, recetas médicas, presagios astrológicos, etc.

Los egipcios tenían un sistema de escritura llamado jeroglífico y, como material escritorio, utilizaban el papiro que elaboraban a partir de la planta del mismo nombre que abundaba en las orillas del Nilo. El papiro fue el soporte privilegiado del libro y su uso se extendió al mundo griego y más tarde al Imperio Romano. Se empleó a partir del III milenio a. C. y, a pesar de haber sido sustituido totalmente por el pergamino hacia el siglo IV d. C., se siguió usando en los documentos de la curia romana hasta entrado el siglo XI.

Las bibliotecas egipcias se llamaban “Casas de la Vida” y eran verdaderos centros de estudios superiores donde se coleccionaban y clasificaban libros de las más diversas materias.

En el siglo III a. C., Ptolomeo I Sóter fundó en la ciudad de Alejandría, Egipto, una de las instituciones más prestigiosas de la Antigüedad, el *Museion*, conocido así porque era un templo dedicado a las musas. Este verdadero centro de estudios y de investigación que se erigió en la zona de los palacios reales era un complejo que incluía una biblioteca, un observatorio, un jardín zoológico y otro botánico y salas de reuniones. La biblioteca, con sus diez salas de investigación, era el entorno más apropiado para cobijar a las mentes más brillantes de su época que se dedicaban al estudio sistemático de la matemática, la física, la biología, la astronomía, la literatura, la geografía y la medicina. Ptolomeo III Evergetes agregó un anexo a la biblioteca que se localizó en el *Serapeum*, templo levantado en honor del dios Serapis. La colección del legendario repositorio estaba conformada por rollos de papiro que se conservaban en nichos de madera o de mimbre ordenados por género; dentro de cada género los autores se presentaban de manera alfabética. Los manuscritos tenían el *sillybos*, etiqueta en la que se escribían las primeras palabras de la obra para facilitar la tarea de localización. En Pérgamo, ciudad de la costa de Asia Menor, Atalo I fundó una biblioteca que competía en prestigio con la de Alejandría y que alcanzó su mayor esplendor durante el reinado de su hijo Eumenes II, en el siglo II a. C.

Los escasos ejemplos presentados hasta ahora permiten entender el sentido de las palabras de Felipe Meneses Tello:

Queda claro entonces que la invención de los diferentes alfabetos¹ alrededor del mundo fue lo que hizo posible la

1 El autor alude a la invención de los diferentes sistemas de escritura (cuneiforme, jeroglífica, etc.) que no son alfabéticos. El alfabeto es un particular sistema de escritura que apareció cuando los griegos adaptaron el alifato semítico a su lengua.

materialización y el progreso, lento pero inexorable, del pensamiento/conocimiento/información en diferentes formas de documentos escritos; los cuales en virtud de la importancia de su contenido y de la cantidad de los mismos estimularían la imaginación del ser humano para crear y desarrollar sitios propicios para conservar, ordenar y resguardar esa masa documental. La escritura es, por lo tanto la que nos orienta sobre la existencia de dos tipos de sociedad: 1) la sociedad sin escritura, como consecuencia, la sociedad sin documentos escritos y sin bibliotecas y 2) la sociedad con escritura, dando paso a la sociedad con libros y bibliotecas. (Meneses Tello, 2005: 121-122)

El mismo autor aclara que el invento de la escritura hace cinco mil años y su empleo para la elaboración de documentos escritos se produjo en un momento de la historia de la humanidad en que la vida en sociedad exigía la satisfacción de una serie de necesidades sociales de importancia para la comunidad, a través de la existencia de sitios apropiados para depositar, conservar y custodiar los documentos.

Las bibliotecas que, en un principio, no eran más que un conjunto de libros con técnicas muy rudimentarias empleadas para su almacenamiento, ordenamiento y difusión –esta última siempre restringida a un estrecho círculo vinculado al poder instituido y a la religión– se constituyeron en una manifestación, un reflejo de la vida política, económica, social y cultural de cada civilización presentando una serie de particularidades derivadas del contexto en el cual se originaron y desarrollaron.

Es importante señalar que desde su aparición el dominio de la escritura estuvo reservado a unos pocos, una elite de escribas y sacerdotes y que durante mucho tiempo fue utilizada como un instrumento de poder, “(...) situación que de hecho se mantuvo hasta que la alfabetización masiva en los países económicamente avanzados y la aparición de nuevas

técnicas de comunicación a partir del siglo XIX, permitieron que la palabra escrita dejara de ser privilegio de una minoría de letrados”. (Levis, 1999: 36)

La biblioteca fue evolucionando y se adaptó inclusive a las situaciones menos propicias, dando muestras de una singular vocación de pervivencia. Por ejemplo, cuando los pueblos bárbaros provocaron la caída del Imperio Romano de Occidente en el siglo V d. C., el centro de producción del libro se trasladó a los monasterios. En estas comunidades autárquicas se confeccionaba el pergamino que luego se transformaría en los códices que, con verdadero celo religioso, copiaban los monjes en el *scriptorium* para alimentar a las pequeñas bibliotecas de la comunidad. En los últimos siglos de la Edad Media surgieron las universidades y, por ende, las bibliotecas universitarias que tuvieron un gran florecimiento a partir de la segunda mitad del siglo XIX.

La invención de la imprenta en el siglo XV dio un impulso definitivo a la consolidación de la escritura como técnica para la fijación y la transmisión del conocimiento y contribuyó a la evolución de las bibliotecas. Durante los siglos XV y XVI se fundaron grandes bibliotecas como la Marciana de Venecia, la Ambrosiana de Milán, la Medicea Laurenziana de Florencia, la Mazarina de París, entre otras.

Las particulares circunstancias que rodearon a la Revolución Francesa promovieron la aparición de las bibliotecas nacionales que, atendiendo al ideal revolucionario de favorecer el acceso del pueblo a la cultura, se erigieron sobre la base de las antiguas colecciones reales y de las bibliotecas privadas de los nobles. Con el tiempo, estas instituciones tomaron la responsabilidad de reunir, almacenar y conservar toda la producción bibliográfica de cada país con el fin de asegurar el acceso a las futuras generaciones. Entre las bibliotecas nacionales de mayor tradición, fundadas antes de 1800, se pueden mencionar: la British Library, la Bibliothèque Nationale de France, la Royal Library de Copenhague, entre otras.

La primera revolución industrial del siglo XVIII introdujo una larga serie de transformaciones económicas y sociales en el mundo anglosajón. El trabajo manual, que hasta ese momento había sido la base de la economía, fue reemplazado por la industria manufacturera que atrajo a una multitud de trabajadores que se trasladó desde las zonas rurales hacia las ciudades en busca de mejores condiciones de vida. En ese momento, la biblioteca pública asumió un rol fundamental al proporcionarles lecturas sobre muy diversas materias para facilitarles la transición hacia un nuevo modo de vivir y de hacer.

Su extraordinario desarrollo no se detuvo durante los siglos XIX y XX y la institución se convirtió en un punto de referencia para la comunidad que la reconoció como un medio eficaz para asegurar la inclusión social. A mediados del siglo pasado, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) hizo un reconocimiento expreso de la trascendencia de esta institución al proclamar la doctrina para las bibliotecas públicas en el conocido Manifiesto sobre la Biblioteca Pública de 1949. Una nueva versión del documento, revisada por la Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA), se presentó en el año 1972 y, en 1994, se aprobó un nuevo texto preparado por la Sección de Bibliotecas Públicas de la mencionada Federación que incorporó la influencia de los cambios sociales y tecnológicos de las últimas décadas del siglo XX. En este se reitera la fe en la biblioteca pública como una fuerza viva para la educación, la cultura y la información y como un agente esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual, dado que presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. En ese contexto, el bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos

de información y su compromiso con la formación permanente es la clave para la prestación de los servicios más adecuados a la comunidad.

El siglo XIX también asistió a la aparición de las primeras bibliotecas especializadas que evolucionaron y se consolidaron durante el siglo XX para atender las demandas de información de organismos de gobierno, industrias, centros de investigación, etc. Como se aprecia la institución fue adquiriendo cada vez un perfil más complejo evidenciando una gran flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios económicos, sociales y tecnológicos.

Sociedad de la información y biblioteca

Consideraciones generales

Hace varias décadas se comenzó a percibir que la humanidad se encaminaba hacia un nuevo modelo de sociedad donde el control y el manejo de la información se constituirían en los ejes centrales de la vida económica, social y cultural. Hay una muy abundante bibliografía sobre la denominada “sociedad de la información”, “sociedad del conocimiento” o “era de la información” cuyo desarrollo y derivaciones son fuente de continuo debate y revisión por parte de tecnólogos, científicos sociales y gobiernos; sin dejar de lado al hombre común que percibe con asombro que el mundo conocido cambia, muta, se transforma.

Antes de introducirnos en el tema, es importante señalar que en infinidad de textos los conceptos “sociedad de la información” y “sociedad del conocimiento” se usan como sinónimos pero, en realidad no lo son, porque si bien “tanto la información como el conocimiento surgen gracias a la acción del sujeto, estos se pueden distinguir por la fuente de donde tienen origen, así como por la actividad necesaria para obtenerlos”. (Rendón Rojas, 2001: 16)

La distinción esencial entre estos dos tipos de sociedad reside en la diferencia específica entre información y conocimiento. “La actividad mediante la cual se obtiene la información requiere de la interpretación y de la estructuración de los datos o símbolos, mientras que la actividad por medio de la cual se obtiene el conocimiento implica análisis, síntesis, comprensión, evaluación, retención y aplicación de la información inicial.” (Rendón Rojas, 2001: 16)

Para llegar al conocimiento es necesario trabajar con un insumo, la información y es a partir de esta que es posible producirlo. La “sociedad del conocimiento”, por lo tanto, es una etapa posterior a la “sociedad de la información”. Adoptaremos, entonces, esta última denominación para aludir a la sociedad contemporánea cuyos rasgos principales, tendencias y desafíos enunciaremos a continuación.

Características

La sociedad contemporánea se caracteriza por la omnipresencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), término habitualmente utilizado para aludir al conjunto de avances tecnológicos que son el resultado de la confluencia de la informática, las telecomunicaciones y la tecnología audiovisual y que proporcionan información, herramientas para su procesamiento y canales de comunicación para su difusión. Las TICs promueven continuas y profundas transformaciones en las estructuras económicas, sociales y culturales de las diversas sociedades, imprimiendo mayor intensidad a los flujos de información y facilitando los intercambios de capitales internacionales y la comercialización de productos. Este nuevo modelo de sociedad reconoce dos causas que se interconectan y que, a su vez, son influidas por el fenómeno que determinan: los cambios tecnológicos y el desarrollo económico a largo plazo.

Recurrimos a la opinión autorizada de Pablo Valenti López para introducir una cuestión sobre la que es conveniente

reflexionar: la “revolución digital” se origina principalmente en el desarrollo de la capacidad de innovación, un fenómeno social que es el resultado de un esfuerzo colectivo, sistémico y acumulativo. Las grandes transformaciones del mundo contemporáneo responden a un espectacular avance tecnológico que fue posible porque existieron sociedades que supieron aprovechar una serie de factores sociales, económicos y culturales que favorecieron la integración de diversos agentes que compartían saberes distintos. El desarrollo de la innovación está estrechamente relacionado con la capacidad de algunas sociedades para administrar conocimientos y para generar nuevos productos, procesos y servicios (Valenti López, 2002).

Debido al extraordinario desarrollo de la capacidad de innovación el mundo se enfrenta a un proceso enteramente nuevo desde el punto de vista histórico conocido como “globalización”, que se originó a partir de la revolución tecnológica de los años ‘60 y que se consolidó en los ‘90 con el uso generalizado de las TICs.

“*Stricto sensu*, la globalización denomina el proyecto de construcción de un espacio homogéneo de valorización, de unificación de las normas de competitividad y de rentabilidad a escala planetaria. Debería limitarse a significar el proyecto de capitalismo mundial integrado.” (Mattelart, 2006: 96). Las nociones de competencia y de eficacia, provenientes de la escuela de pensamiento neoclásico o neoliberal han penetrado en todos los estratos de la sociedad, por lo que el autor agrega que esta terminología no se limita a los ámbitos de la geoeconomía y las geofinanzas sino que los trasciende e irradia hacia la sociedad.

Vivas Moreno arguye que, en esta nueva etapa de la historia de la humanidad, los mercados financieros funcionan internacionalmente a través de la comunicación entre computadoras y se constituyen en el elemento central de la economía global. La posibilidad de acceso a información

actualizada sobre la evolución de la economía, las actividades de los competidores y los nuevos desarrollos tecnológicos son la clave para la optimización del desempeño de las empresas y el liderazgo competitivo. La información se transforma en la mercancía más apreciada y se produce para ser vendida y consumida. (Vivas Moreno, 1999)

Cabe mencionar aquí una de las críticas más radicales a la sociedad contemporánea que pega de lleno en la realidad bibliotecaria. Peter Drahos recuerda en el texto “Feudalism in the Information Society” que durante el siglo XX había grandes cantidades de información a las que el público podía acceder libre y gratuitamente, pero que desde principios del nuevo siglo gran parte de la misma ha caído en manos privadas a raíz del dramático incremento de las bases de datos. Las bibliotecas no han sido ajenas a esta situación ya que una buena proporción de sus fondos bibliográficos ha sido captada por empresas privadas. Estas instituciones que durante siglos fueron las principales diseminadoras de la información y del conocimiento se ven obligadas a pagar aranceles para satisfacer las demandas de sus usuarios. El autor formula una interesante analogía entre el feudalismo de la Edad Media y la sociedad actual que se encamina hacia lo que él llama el “feudalismo informacional”: la estructura económica medieval se basaba en la sumisión de los siervos de la gleba ante los señores de la tierra y lo mismo ocurre en la sociedad contemporánea atravesada por la privatización de los medios de comunicación y de los derechos de propiedad intelectual (DNA, algoritmos, fórmulas químicas, etc.) que están en manos de los *barones* de la era de la información (Drahos, 1995).

El uso generalizado de la informática y de las telecomunicaciones en los países centrales ha favorecido un gran desarrollo de los mercados financieros, de las empresas, de la ciencia y de la tecnología; no obstante, amplios sectores de la población y de la producción tienen fuertes condicionamientos para acceder a

los beneficios de la globalización. Esta situación es más evidente en los países periféricos donde gran parte del sector productivo y de la comunidad carecen de posibilidades y de estímulos para sumarse al nuevo modelo de desarrollo. Esta diferencia entre quienes pueden acceder al uso de las nuevas tecnologías y quienes están impedidos de hacerlo se conoce como brecha digital (*digital divide*). Pero, con el avance de la conectividad técnica aparece una segunda división social mucho más preocupante que se relaciona con el origen social, el nivel cultural y educativo que afecta la capacidad para saber dónde está la información, cómo buscarla y procesarla para finalmente transformarla en conocimiento.

Merece especial consideración la denominada red de redes, Internet, que se tiende a identificar con la sociedad de la información pero que, en rigor, es uno más de los tantos desarrollos tecnológicos que la determinan y condicionan.

Manuel Castells recuerda que Internet se originó en los '60 en el Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada (*Advanced Research Projects Agency*, ARPA) del Departamento de Defensa de los Estados Unidos como un experimento para unir en red a las computadoras de los centros de investigación militar con el fin de impedir la pérdida de la comunicación ante un ataque nuclear de la Unión Soviética. El autor destaca que Internet nació como un programa de investigación con financiamiento militar pero no tuvo aplicación militar. ARPANET, así se llamó la primitiva red, se convirtió en la base de una red de comunicación global descentralizada de miles de redes, la actual Internet, que es el resultado de la interacción entre la investigación universitaria, los programas de investigación militar en los Estados Unidos, los grupos libertarios que buscaban un instrumento de liberación y de autonomía respecto del Estado y las corporaciones empresariales y las empresas que fueron las que dieron el gran impulso para la generalización de su uso en la década del '90.

Internet se basa en una arquitectura informática abierta y de libre acceso y sus protocolos centrales TCP/IP, creados entre 1973 y 1978, se distribuyen gratuitamente.

“La famosa idea de que Internet es algo incontrolable, algo libertario, etc., está en la tecnología, pero es porque esta tecnología ha sido diseñada, a lo largo de su historia, con esta intención.” (Castells, 1999: 3)

La extraordinaria expansión de Internet y, en particular, de su *World Wide Web* (www), a partir de la segunda mitad de los ‘90 impacta en todas las esferas de la vida social y contribuye de manera significativa con el actual proceso de formación de la sociedad de la información.

Aquí cabe hacer una reflexión: en el denominado “nuevo orden global” el acceso a la información es sustancial pero hay derechos humanos básicos como los derechos a la alimentación, a la salud, a la educación y al trabajo que preceden cualquier tentativa de integración a la sociedad de la información. El agravamiento de la pobreza en muchas regiones del planeta contradice las visiones más optimistas que pronosticaban que el uso generalizado de las TICs impulsaría a la humanidad hacia una sociedad más justa y equitativa. La información *per se* no puede solucionar los problemas más acuciantes de la humanidad, será la acción decidida de los gobiernos y la implementación de políticas públicas adecuadas las que inclinarán la balanza en favor de los más rezagados.

Por otra parte, la globalización económica y cultural tiende a difuminar las fronteras entre países y a desdibujar las identidades nacionales. El constante flujo de información a través de la red permite conocer casi instantáneamente la información que se genera en cualquier parte del mundo, no obstante, se comprueba que la industria proveedora de contenidos se concentra principalmente en las áreas metropolitanas de los países más avanzados.

Armand Mattelart reflexiona sobre las condiciones que imperan en la sociedad contemporánea y afirma que se asiste

cada vez más al auge de los procesos de concentración y de privatización de los medios de comunicación para producir no solo opinión sino también cultura. Es necesario que se construya un contrapeso democrático para hacer frente al control de las potencias políticas y financieras movilizándolo a los colectivos ciudadanos para reapropiarse de esta esfera del espacio público (Mattelart, 2006).

Estela Morales Campos en su trabajo “La sociedad globalizada: un mosaico multicultural en la biblioteca”, que presentó en las XXXIV Jornadas Mexicanas de Bibliotecología, destaca el valor de la “infodiversidad” como medio eficaz para evitar la exposición pasiva a un conocimiento e información de tipo monopólico porque la libre selección de la información se apoya sobre la preservación de la multiplicidad de ideas y de opiniones. En muchos países periféricos se ha iniciado el proceso de rescate de la información local con el fin de lograr una mayor visibilidad en el contexto internacional pero hay un mínimo de apoyo a los autores, bajos presupuestos destinados al proceso editorial y una comercialización muy elemental que contrastan con la organización y el nivel de inversión de que disponen los países centrales para alimentar fuentes de información, impresas y digitales, que se vuelcan continuamente en catálogos editoriales, páginas Web y publicaciones electrónicas en texto completo. Una acertada síntesis de la autora: “La infodiversidad objetiviza la diversidad cultural y la pluralidad ideológica para que se equilibren las fuerzas que conviven en la sociedad.” (Morales Campos, 2003: 5)

Los representantes de los países que asistieron a la primera fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) organizada por la Unión Internacional de Comunicaciones (ITU) y celebrada bajo el auspicio de la Secretaría General de la ONU en Ginebra, entre el 10 y el 12 de diciembre de 2003, firmaron una Declaración de Principios bajo el título *Construir la Sociedad de la Información: un desafío*

global para el nuevo milenio que reconoce la particular trascendencia de la diversidad cultural en el contexto del nuevo orden mundial. En el documento se manifiesta el deseo y el compromiso compartidos de construir una sociedad de la información centrada en la persona, incluyente y orientada al desarrollo que asegure que las personas, las comunidades y los pueblos acrecienten su pleno potencial para la promoción de su desarrollo sostenible y para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de los objetivos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y el pleno respeto a la Declaración Universal de Derechos Humanos. El texto incluye un apartado que permite ampliar los conceptos de A. Mattelart y E. Morales Campos.

La diversidad cultural es el patrimonio común de la humanidad.

La Sociedad de la Información debe fundarse en el reconocimiento y respeto de la identidad cultural, la diversidad cultural y lingüística, las tradiciones y las religiones, además de promover un diálogo entre las culturas y las civilizaciones. La promoción, la afirmación y preservación de los diversos idiomas e identidades culturales, tal como se consagran en los correspondientes documentos acordados por las Naciones Unidas, incluida la Declaración Universal de la Unesco sobre la Diversidad Cultural, contribuirán a enriquecer aún más la Sociedad de la Información. (Declaración CMSI, 2003: § 52)

La Declaración también incluye un párrafo (§ 53) en el cual se insta a la generación de contenidos locales para cubrir las necesidades nacionales o regionales para estimular el desarrollo económico y social y la participación de todas las partes interesadas por medio de la creación, difusión y preservación de todo tipo de contenidos (educativos, científicos, culturales o recreativos) en varios idiomas y formatos,

prestando atención a la diversidad de la oferta de obras creativas y al reconocimiento de los derechos de los autores y de los artistas.

Javier Echeverría, en un interesante artículo sobre la apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación, contribuye a profundizar el sentido de las citas anteriores cuando dice que las empresas transnacionales que dominan casi totalmente el mercado de las TICs provienen de los Estados Unidos pero con la expansión de las nuevas tecnologías surgen cuestiones culturales y lingüísticas que son decisivas para su apropiación social. Las lenguas son las principales vías de acceso a la información y al conocimiento, por lo que si se pretende generar una sociedad integradora que rechace la exclusión, la apropiación social de las TICs pasa ineludiblemente por el necesario desarrollo de la pluralidad de lenguas y culturas. (Echeverría, 2008)

Sociedad de la información: construcción social

Coincidimos con el siguiente concepto: “La Sociedad de la Información es, antes que nada, una construcción social que depende en gran medida de la capacidad que tengamos de repensar los tradicionales esquemas institucionales de participación...”. (Valenti López, 2002: 14)

El doctor ingeniero Pablo Valenti López, especialista en Sistemas Regionales de Innovación, en su artículo “La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo marco institucional”, señala que, desde el punto de vista estratégico, la integración de un país a la sociedad de la información no es un problema de orden tecnológico exclusivamente sino que se relaciona con la participación de una multiplicidad de agentes económicos y sociales como miembros activos de esa sociedad. No se llega al nuevo modelo de sociedad teniendo computadoras conectadas a la red sino desarrollando la capacidad para superar deficiencias de índole económica, social y cultural, es decir,

resolviendo los problemas de marginación que son cada vez más evidentes en los países periféricos. Para gestionar adecuadamente esta transformación es necesario repensar el abordaje tradicional de las actividades centrales del desarrollo y explorar nuevas formas de conducción política porque el cambio institucional es la clave para la construcción del nuevo modelo de sociedad.

Es indispensable que los países de la región generen un nuevo marco institucional desde donde les sea posible gestionar e integrar el conocimiento distribuido. Este marco institucional comprende dos niveles que se relacionan y condicionan entre sí: uno macro constituido por las instituciones del Estado que establecen las reglas de acción colectiva; y otro micro, con menor desarrollo e integración en los países en vías de desarrollo, que se rige por normas propias y está conformado por instituciones formales e informales que trabajan sobre la base de la confianza recíproca y la complementariedad de funciones. Este nivel incluye a individuos que se unen para compartir conocimientos muy diversos en pequeños grupos cuya acción es preciso integrar.

El nivel micro es casi inexistente y, en el mejor de los casos, tiene una interconexión débil con el nivel macro en los países de Latinoamérica y el Caribe. Por lo tanto, será el nivel macro el responsable de generar las mejores condiciones para propiciar el desarrollo del nivel micro y afianzar la interconexión entre ambos.

El autor propone un modelo interpretativo conformado por cuatro componentes que facilita la comprensión de los condicionamientos que existen para la construcción y el desarrollo de la sociedad de la información en las diversas sociedades. Estos son:

- **Entorno social, económico y tecnológico.** Factores o agentes de tipo social, económico y tecnológico de una sociedad que inciden en la orientación y ritmo de desarrollo de la sociedad de la información. Entre otros: legislación,

orientación económica, componentes de TICs en las políticas económicas, sociales y tecnológicas, promoción y actividades de formación.

- **Usuarios.** Los ciudadanos, las empresas, los investigadores, los gobiernos, las organizaciones sociales y los centros tecnológicos que participan de la sociedad de la información accediendo a los contenidos a través de la infraestructura disponible. Se distingue un nivel macro integrado por el Gobierno y un nivel micro conformado por los restantes usuarios.
- **Infraestructura.** Condiciones técnicas que permiten el acceso a los contenidos. La infraestructura se caracteriza fundamentalmente por el grado de desarrollo de las redes, terminales, ancho de banda y servidores.
- **Contenidos.** Información, servicios y productos accesibles a través de la infraestructura disponible.

Estos componentes se desenvuelven en un entorno social, económico y tecnológico que los condiciona y, a su vez, tienen una fuerte incidencia en la construcción de la sociedad de la información.

El autor destaca que existe una relación directa entre la situación social, económica y tecnológica de un país y el desarrollo de la sociedad de la información, por lo tanto, aquellos países que presenten una capacidad de inversión reducida en cuanto a infraestructura, generación de contenidos, mecanismos de estímulo para la participación, generación, uso y difusión de nuevos conocimientos tendrán mayores dificultades para la construcción de la sociedad de la información.

También hay una relación directa entre la generación de contenidos nacionales y el grado de participación de los agentes sociales y económicos en la sociedad de la información, lo que lleva a concluir que una mayor participación de los agentes interesados redundará en una mayor generación y uso de tales contenidos. En el caso particular de los países

considerados se constata una casi total falta de estímulos a la generación de contenidos y no se perciben mecanismos orientados a la participación coordinada de los usuarios en los temas centrales de la sociedad de la información. Tampoco existen estrategias claras tendientes al desarrollo de un entorno social, económico y tecnológico favorable para el desarrollo del nuevo modelo de sociedad. La realidad indica que los gobiernos llevados por las presiones económicas y sociales han invertido más en infraestructura que en la generación de contenidos locales.

Valenti López señala que el proceso de globalización exige promover verdaderos mecanismos de participación para generar modelos que se sustenten en un profundo sentido de lo nacional favoreciendo un conjunto de iniciativas colectivas tendientes a generar un nuevo modelo de desarrollo basado en la participación y en la capacidad de generación, difusión y utilización de nuevos conocimientos. Propone identificar un modelo endógeno mediante la reflexión colectiva que respete las tradiciones históricas, culturales y sociales y que, considerando las propias fortalezas y debilidades, se integre a la dinámica de crecimiento y aproveche las oportunidades que ofrece el mundo moderno.

El ingreso a la sociedad de la información, en síntesis, supone el desarrollo de la capacidad de innovación que consiste esencialmente en la integración del saber de diversos agentes sociales y económicos con el debido respeto a la identidad nacional y a la diversidad cultural.

El rol de la biblioteca

Entendemos la biblioteca como una institución social milenaria que, por derecho propio, se ha convertido en depositaria y en transmisora privilegiada del conocimiento y de las creaciones e ideas del ser humano.

En esta nueva etapa de la historia de la humanidad los continuos avances en los campos de la informática y de las telecomunicaciones han incidido fuertemente en todas las actividades del proceso documental (selección, catalogación, clasificación, prestación de servicios), revolucionando las prácticas y usos bibliotecarios. En este contexto, el profesional de la Bibliotecología y de la Ciencia de la Información necesita de una acabada formación profesional y de un compromiso personal con el aprendizaje a lo largo de toda la vida para cumplir con el rol esencial de toda biblioteca: satisfacer las necesidades de información de sus usuarios (presenciales y no-presenciales).

El bibliotecario también actúa en sociedades que apenas han iniciado el proceso de integración al nuevo modelo de sociedad donde las bibliotecas, más allá de los planes ambiciosos y bienintencionados de los gobiernos, para mejorar la infraestructura de las TICs y constituir sistemas nacionales de información, enfrentan la casi endémica falta de inversión y de estímulos de todo tipo. El bibliotecario sabe, conoce, que a medida que esta situación se prolongue se irá ampliando la brecha digital que terminará por convertirse en una nueva forma de exclusión. Lamentablemente, esta realidad entra en colisión con uno de los valores más caros de la profesión: la defensa del libre acceso a la información.

Cabe mencionar que las asociaciones profesionales más relevantes en el ámbito internacional se han pronunciado en un sinnúmero de documentos respecto de la responsabilidad ineludible que les cabe a los gobiernos, a las bibliotecas y a los servicios de información en el desarrollo de una sociedad de la información incluyente y en la defensa del libre acceso a la información en Internet. A modo de ejemplo, se pueden mencionar:

- Manifiesto sobre Internet de la IFLA. Declaración preparada por IFLA/FAIFE (Comité de Libre Acceso a la Información y Libertad de Expresión) aprobada por la Junta

de Gobierno de la IFLA el 27/03/2002 en La Haya y proclamada el 1º de mayo de ese mismo año. Traducida a más de 19 idiomas y adoptada por las asociaciones de bibliotecarios de 27 países, se fundamenta en el Art. 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y hace hincapié en el derecho de los usuarios a gozar del mismo grado de libertad de expresión y de acceso a la información que para los materiales impresos. Es una actualización de los ideales de la profesión bibliotecaria y responde a la necesidad de contar con un instrumento adecuado destinado a compatibilizar los valores tradicionales de las bibliotecas vinculados a la defensa de la libertad de expresión y del libre acceso a la información en la denominada era de Internet. En este Manifiesto se hace un reconocimiento explícito del rol fundamental de las bibliotecas y servicios de información que, mediante el libre acceso a Internet, ayudan a las comunidades y a los individuos a conseguir la libertad, la prosperidad y el desarrollo.

- Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción, adoptado en Alejandría, Egipto, el 11/11/2005. La IFLA comparte con las bibliotecas y los servicios de información la visión de una Sociedad de la Información para todos adoptada por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información reunida en Ginebra en diciembre de 2003. Promueve el desarrollo de una sociedad incluyente basada en el derecho fundamental de los seres humanos tanto al acceso a la información como a su expresión sin restricciones. La Federación insta a los gobiernos nacionales, regionales y locales y a los organismos internacionales a invertir en bibliotecas y servicios de información que son elementos vitales de la sociedad de la información, a mejorar y extender las redes de bibliotecas, a promover el libre acceso a la información, a reconocer la importancia de la alfabetización informacional y a arbitrar los medios más apropiados para crear

una población capaz de beneficiarse de la sociedad de la información global.

- Manifiesto de la IFLA/Unesco sobre Internet. Directrices. Setiembre de 2006. Sobre la base del Manifiesto de la IFLA de 2002 formula una serie de recomendaciones dirigidas a los profesionales de las bibliotecas y a los responsables políticos para promover políticas públicas y mejores prácticas para el acceso y uso de Internet.

El profesional de la Bibliotecología y de la Ciencia de la información reconoce que la biblioteca es un elemento central en el proceso de construcción del nuevo modelo de sociedad y comienza a involucrarse con fuerza en el debate sobre el acceso y el uso del capital cultural que alberga.

Los avances realizados en el campo de la informática y de las telecomunicaciones han simplificado los procedimientos de acceso a la información y facilitan la búsqueda directa en la red por parte de los navegantes; no obstante, la biblioteca ha afianzado su rol de intermediaria entre los recursos de información –tanto tradicionales como electrónicos– y los usuarios silenciando las voces que auguraban el fin de esta organización social milenaria en la era de la revolución digital. La institución y los bibliotecarios se adaptan progresivamente a los desafíos impuestos por una realidad cambiante y cada vez más exigente reafirmando su compromiso social y su vocación de servicio.

A modo de conclusión

Esta apretada descripción de la historia de la biblioteca desde su aparición hasta nuestros días resalta el vínculo indiscutible entre esta institución y las condiciones políticas, económicas, sociales y culturales que caracterizan el medio en el que actúa y se desarrolla. Por otra parte, el análisis

de los rasgos salientes de la sociedad de la información lleva a comprender los retos y desafíos que enfrentan las bibliotecas y sus bibliotecarios para actuar desde su propia identidad cultural en un mundo cada vez más complejo e interrelacionado.

Referencias bibliográficas

- Castells, Manuel. 1999. Internet y la Sociedad Red. (Consultado: 21/04/2008) Disponible en: <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>
- Cumbre Mundial Sociedad de la Información (CMSI). 2003. Declaración de Principios de Ginebra. (Consultado: 21/04/2008). Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>
- Drahos, Peter. 1995. "Information Feudalism in the Information Society". En: *The Information Society*, vol. II, pp. 209-222.
- Echeverría, Javier. 2008. "Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación". En: *Revista CTS*, Vol. 4, n° 10, pp. 171-182. (Consultado: 9/06/2008). Disponible en: <http://www.revistacts.net/4/10/011/file>
- IFLA. Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción. 2005. (Consultado: 14/01/2008). Disponible en: <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifiesto-es.html>
- IFLA/Unesco. Manifiesto de la IFLA/Unesco sobre Internet. Directrices. 2006. (Consultado: 21/04/2008) Disponible en: www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifiestoGuidelines-es.pdf

- . Manifiesto de la IFLA/Unesco sobre Internet. 2002. (Consultado: 21/04/2008). Disponible en: <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>
- . Manifiesto sobre las bibliotecas públicas. 1994. (Consultado: 2/05/2008). Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>
- Levis, Diego. 1999. *La pantalla ubicua: comunicación en la sociedad digital*. Buenos Aires: La Crujía.
- Mattelart, Armand. 2006. *Diversidad cultural y mundialización*. Gilles Multigner (trad.). Barcelona: Paidós Ibérica. (Comunicación; 168).
- Meneses Tello, Felipe. 2005. “Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica”. En: *Revista Iberoamericana de Bibliotecología*, vol. 28, n° 2, pp. 117-133. (Consultado: 3/06/2008). Disponible en: http://eprints.rclis.org/8944/1/biblioteca_y_sociedad.pdf
- Morales Campos, Estela. 2003. “La sociedad globalizada: un mosaico multicultural en la biblioteca”. En: *Proceedings XXXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, pp. 1-14. (Consultado: 17/06/2008). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003447/01/ESTELAMORALES-CAMPOS.pdf>
- Rendón Rojas, Miguel Ángel. 2001. “Un análisis del concepto sociedad de la información desde el enfoque histórico”. En: *Información, cultura y sociedad*, n° 4, pp. 9-22.
- Valenti López, Pablo. 2002. “La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional”. En: *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*, n° 2 (Consultado: 14/04/2008). Disponible en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero2/index.htm>

Vivas Moreno, Agustín. 1999. “El saber y el ámbito doméstico en la nueva sociedad de la información”. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. n° 56. (Consultado: 10/06/2008). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003231/>

Bibliografía consultada

Cornella, Alfons. 1994. “Realidades y problemas de la sociedad de la información”. En: Cornella, Alfons. *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*, pp. 1-10. Madrid: Mc. Graw-Hill.

Escolar, Hipólito. 1993. *Historia universal del libro*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide (Biblioteca del Libro: 58).

Martínez de Souza, José. 1991. *Pequeña historia del libro*. 2a. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.

Miranda Ataíde, María Elza. 1997. “O lado perverso da globalização na sociedade da informação”. En: *Ciência da informação*, vol. 26, n° 3, pp. 268-270.

Piscitelli, Alejandro. 2002. *Ciberculturas 2.0: en la era de las máquinas inteligentes*. 1ª. ed. Buenos Aires: Paidós. (Contextos).

———. 2005. *Internet, la imprenta del siglo XXI*. Barcelona: Gedisa (Cibercultura).

Ponjuán Dante, Gloria. 1998. *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. 1ª. ed. Santiago: Centro de Capacitación en Información. Universidad de Chile (Gestión de la Información).

- Sánchez Vanderkast, Egbert John y Ortega Carrasco, Laura. 2004. "La sociedad interconectada por redes y los profesionales de la información". En: *Bibl. Univ. Nueva Época*, vol. 7, n° 1, pp. 35-47 (Consultado: 20/05/2008). Disponible en: eprints.rclis.org/archive/00006455/01/Vol7No1_ene.jun2004_p_35-47.pdf
- Trejo Delarbre, Raúl. 2001. "Vivir en la sociedad de la información: Orden global y dimensiones locales en el universo digital" [*online*]. En: *Revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e innovación*. (Consultado: junio 2008). Disponible en: <http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero1/trejo.htm>

CAPÍTULO 2

Bibliotecología, Documentación y Ciencia de la Información

Nora C. López y Carlos D. Luirette

De la Bibliotecología

El término “Bibliotecología” fue propuesto por el argentino Ernesto G. Gietz para designar a la “Ciencia de la Biblioteca” o “Ciencia Bibliotecaria” en su Conferencia “Bibliotecas y elementos bibliográficos”, pronunciada el 5 de octubre de 1939, en el Colegio Nacional de Buenos Aires.

Gietz fundamentó su propuesta diciendo: “Basándose en la práctica propiamente dicha, vale decir en la biblioteconomía, construye su tesis y teorías la Ciencia de la Biblioteca. Esta última expresión que designa lo más general en este campo, lo que comprende y abraza todas las ramas de este enorme conjunto, reclama un término más adecuado y sintético.” (Gietz, 1940: 10). Nació así el término Bibliotecología, constituido etimológicamente por tres vocablos griegos: *biblion*, “libro”; *theke*, “caja”, “armario”, y *logos*, “palabra”, “verbo”.

El disertante acompañó su exposición con un esquema que permitirá comprender la polémica suscitada entre quienes defendían la autonomía de la Biblioteconomía respecto de la Bibliotecología y aquellos que adherían a la posición de Gietz, quien consideraba que la Biblioteconomía era una de las tres divisiones de una ciencia mayor: la Bibliotecología.

Divisiones y subdivisiones de la Bibliotecología (Gietz, 1940: 11-12)

I- Bibliología: ¹	<ul style="list-style-type: none"> a) Historia del libro b) El libro en la actualidad
II- Bibliografía: ²	<ul style="list-style-type: none"> a) Historia de la Bibliografía b) Bibliografía de Bibliografías c) Bibliografías internacionales generales d) Bibliografías nacionales generales e) Bibliografías especiales f) Bibliografías o índices para bibliófilos g) Nóminas de libros selectos h) Bibliografías de revistas i) Bibliografías de obras apócrifas, clandestinas, de anónimos, seudónimos, etc. j) Bibliografías de publicaciones oficiales k) Obras afines de interés bibliográfico (catálogos, historias de la literatura y de las ciencias, antologías, bio-bibliografías, publicaciones periódicas de crítica literaria, etc.)
III- Biblioteconomía:	<ul style="list-style-type: none"> a) Historia de las Bibliotecas b) Biblioteconomía contemporánea: <ul style="list-style-type: none"> 1. Clasificación de las bibliotecas según su campo de acción 2. Edificios destinados a bibliotecas 3. Biblioteconomía técnica: <ul style="list-style-type: none"> Adquisición Colocación, ordenación y división de las existencias Catálogos (catalogación, clasificación) 4. Biblioteconomía administrativa: <ul style="list-style-type: none"> Legislación Finanzas Personal Estadística, etc.

1 E. Gietz define a la Bibliología como "...el estudio general del libro materialmente considerado en su aspecto histórico y técnico" (1940: 11).

2 E. Gietz define a la Bibliografía como "la descripción, el conocimiento de libros o escritos referentes a materia determinada" (1940: 12).

La palabra Bibliotecología fue rápidamente aceptada en nuestro medio y recogida en la literatura de la materia. José Domingo Buonocore la definió en la obra *Elementos de Bibliotecología* como: “El conjunto sistemático de conocimientos relativos al libro y a la biblioteca” (Buonocore, 1952: 3). El término también se utilizó en la denominación de nuevas instituciones vinculadas al quehacer bibliotecario, tales como el Instituto Bibliotecológico de la Universidad de Buenos Aires –creado el 29 de diciembre de 1941– que inició su actividad bajo la dirección del mismo Gietz, y el Curso de Bibliotecología General que sustituyó, dos años después, al Curso de Biblioteconomía organizado por Manuel Selva entre 1937 y 1942 en el Museo Social Argentino.

Buonocore, de acuerdo con la concepción de Gietz, consideraba a la Biblioteconomía como una rama de la Bibliotecología definiéndola: “Biblioteconomía: (del gr. *biblion*, “libro”; *theke*, “caja”, “armario”; y *nomos*, “regla”, “ley”. Por Biblioteconomía se entiende el conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la organización y administración de una biblioteca...”. (Buonocore, 1976: 9)

Pero muchos especialistas, principalmente españoles, se opusieron a la postura de Gietz y de Buonocore y sostuvieron la autonomía de la Biblioteconomía respecto de la Bibliotecología y el carácter científico de la primera que consideraron establecido cuando Martin Scherrettinger presentó y definió la *Bibliothekswissenschaft*, Ciencia de la Biblioteca, en su *Versuch eines vollständigen Lehrbuchs der Bibliothek-Wissenschaft* publicada en Alemania, en 1808.

La polémica en torno al carácter autónomo o subordinado de la Biblioteconomía respecto de la Bibliotecología se da por superada y actualmente se puede decir que los conceptos Bibliotecología y Biblioteconomía son sinónimos y ambos designan a la Ciencia de la Biblioteca; en los países europeos se prefiere el término Biblioteconomía y en la mayoría de los latinoamericanos, con excepción de Brasil, se usa el vocablo Bibliotecología.

En los Estados Unidos la disciplina se conoce bajo el nombre de *Library Science* y en el Reino Unido como *Librarianship*. En el primer caso, el concepto se asocia con la ciencia que se ocupa de la biblioteca como un todo y de su funcionamiento y, en el segundo, se vincula con la aplicación profesional de un conocimiento o técnica.

Cabe destacar que la palabra Biblioteconomía es una adaptación a la lengua española del término *Bibliothéconomie* que Gabriel Naudé utilizó por primera vez en la obra *Bibliografía política* (1633) y que se habría impuesto dos siglos después cuando apareció la obra de Léopold-Auguste-Constantin Hesse (seudónimo de L. A. Constantin) titulada *Bibliothéconomie: instructions sur l'arrangement, la conservation et l'administration des bibliothèques*, en 1839 (Orera Orera, 1995:75).

A través de los años se ha producido un intenso debate en torno a la concepción de la Biblioteconomía como una disciplina científica o como un oficio, una práctica forjada a través de una larga experiencia, que ha originado un sinnúmero de definiciones que se orientan en uno u otro sentido. La falta de consenso sobre el carácter científico de la disciplina ha impedido el planteo de una definición que la dote de identidad y que sea reconocida por el resto de la comunidad científica. No obstante, actualmente la mayoría de los especialistas considera que pertenece a las Ciencias Sociales y que, por su carácter interdisciplinario, está relacionada con la Teoría de la Comunicación, la Informática, la Epistemología Social, la Matemática, la Lingüística, la Teoría de los Sistemas, la Psicología, la Sociología, etc.

Respecto de la búsqueda de una definición para la Bibliotecología conviene reflexionar sobre las palabras de Enrique Molina Campos respecto de la Biblioteconomía que nos permitimos extender a la primera por la relación de sinonimia establecida entre ambos términos: “Tal definición debe abarcar, con holgura, pero con los debidos deslindes, la práctica y la reflexión que han configurado la disciplina

a lo largo de la historia, y debe poseer la suficiente virtualidad de futuro como para que posibles cambios internos o externos en los elementos configuradores de la disciplina no amenacen su propia consistencia conceptual.” (Molina Campos, 1990: 183)

Desde el punto de vista histórico, las definiciones aportadas para conceptualizar la disciplina se ciñeron al libro y a la biblioteca, pero la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación produjo cambios sustanciales en la estructura conceptual y en el contexto de aplicación de la Bibliotecología.

El objeto tradicional de la disciplina, el libro y la biblioteca, se ha visto conmovido. La colección de la biblioteca de hoy en día alberga revistas electrónicas, CD-ROMs, DVDs, bases de datos bibliográficos y en texto completo, etc. Se habla de biblioteca digital, biblioteca electrónica, biblioteca virtual... y seguramente seremos testigos de otras novedades.

Ahora bien, la pregunta es, ¿cuál es el objeto de estudio de la disciplina? Un grupo de expertos considera que el objeto de estudio de la Bibliotecología gira en torno de la información. Pero, la cuestión es, ¿qué tipo de información?

Adoptaremos el concepto de información que Susana Romanos de Tiratel proporciona en el primer capítulo de *su Guía de fuentes de información especializadas: humanidades y ciencias sociales*: “...la información es información si de un modo u otro es recuperada en el momento en que se la necesita”. Y continúa: “La información es un conjunto de símbolos con la capacidad de significar; está registrada en diferentes soportes y tiene el potencial de recuperarse”. (Romanos de Tiratel, 2000: 14)

Resta aún el esfuerzo colectivo de los teóricos y de los practicantes de la Bibliotecología para encontrar una teoría que incluya la evolución histórica del concepto y dé cuenta del fenómeno bibliotecario en su conjunto.

Evolución histórica de la Bibliotecología

Presentamos a continuación las diferentes etapas que jalonan el desarrollo histórico de la disciplina desde una visión heredada del mundo europeo y anglosajón que, si bien es muy reconocida, deja a un lado las particularidades de su evolución en otras regiones y países como el nuestro.

Bibliotecología precientífica

Esta etapa comprende un largo período histórico que va desde el origen de la biblioteca en la antigua Mesopotamia hace alrededor de cinco mil años hasta la aparición y posterior auge de la biblioteca pública en el mundo anglosajón a mediados del siglo XIX. Con el transcurrir de los siglos fueron innumerables los aportes realizados por diversos autores, cuya mención excede el propósito de esta introducción, que permiten atisbar el sinuoso derrotero de este campo del conocimiento. Resaltamos aquí la figura del bibliotecario Gabriel Naudé que, según la opinión de muchos especialistas, fue quien estableció los principios de la Biblioteconomía moderna en su obra *Advis pour dresser une bibliothèque* (1627) donde abordó aspectos tales como la cantidad de libros y los títulos que deben conformar la colección de una biblioteca, la colocación física y el acceso, los servicios, las cualidades del bibliotecario e incluyó una clasificación sistemática de doce materias.

Bibliotecología científica

Algunos estudiosos consideran que este período comenzó a mediados del siglo XIX con el rol protagónico de la biblioteca pública en el mundo anglosajón que respondió al notable conjunto de transformaciones producidas por la revolución industrial en el ámbito socioeconómico y cultural. La sociedad industrial ofreció una posibilidad cierta de ascenso social a vastos sectores de la población que confluyeron desde las zonas rurales hacia las urbes para integrarse al trabajo

fabril con la esperanza de acceder a mejores condiciones de vida. Para aprovechar esta oportunidad los individuos debían adquirir habilidades técnicas diversas y adaptarse a nuevas costumbres y prácticas sociales. Por ese entonces, la biblioteca pública se transformó en un agente del cambio social al hacerse cargo de las variadas demandas de información de las clases populares.

Además, a partir de la segunda mitad del siglo XIX, se produjo una serie de eventos que contribuyeron a la evolución de la Bibliotecología: a) creación de las primeras asociaciones profesionales; b) publicación de obras de la especialidad y c) institucionalización de la enseñanza de la disciplina. Presentados de manera cronológica:

- 1876: creación de la *American Library Association* (ALA), asociación profesional que ha contribuido de manera significativa al desarrollo de la doctrina bibliotecaria y a la formación profesional.

Publicación de la *Clasificación Decimal* (CD) concebida por Melvil Dewey mientras trabajaba como asistente en la Biblioteca del Amherst College. Dewey, a quien se considera el padre de la Bibliotecología moderna, colaboró en la fundación de ALA de la que fue Secretario entre 1876 y 1890, y presidente en dos períodos: 1890-1891 y 1892-1893. También fue cofundador y editor hasta 1881 de la *Library Journal*, órgano de difusión de la prestigiosa institución.

Presentación del ensayo de Samuel Swett Green *Relations between Librarians and Readers* que sentó las bases del servicio de referencia. Hacia el final del siglo XIX la mayoría de las bibliotecas públicas empleaba personal de referencia y a principios del siglo XX se habían establecido los primeros departamentos de referencia separados de otros servicios.

- 1877: creación de la *Library Association* (LA) que ha cumplido un rol preponderante en la formación de los profesionales de la disciplina en Gran Bretaña.

- 1879: institucionalización de la enseñanza de la Biblioteconomía. M. Dewey, bibliotecario del *Columbia College*, presentó un proyecto a la *American Library Association* para organizar la primera escuela de bibliotecarios que comenzó a funcionar bajo el nombre de *Columbia School of Library Economy* en 1887.
- 1927: surgimiento en Edimburgo de la *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) que hoy en día cuenta con más de 1.600 miembros en 150 países y que ha tenido una gran influencia en la configuración de la doctrina bibliotecaria. Sus principales objetivos son la promoción de la cooperación, la investigación y el desarrollo de todos los campos de la actividad bibliotecaria en el ámbito internacional.

Bibliotecología especializada

En las últimas décadas del siglo XIX se verificó un notable incremento en la demanda de información especializada que las bibliotecas públicas de los Estados Unidos, comprometidas con el ideario de la educación universal, no estaban en condiciones de satisfacer. En ese contexto, se crearon la *National Association of State Libraries* (1889), la *Medical Library Association* (1898) y la *American Association of Law Libraries* (1906) que constituyen un reconocimiento explícito de la existencia de un tipo de biblioteca de características bien diferenciadas respecto de la biblioteca pública.

En 1908, John Cotton Dana encabezó un grupo de bibliotecarios que se separó de la *American Library Association* y fundó una nueva asociación que se organizó formalmente el 2 de julio de 1909, en Hampshire, bajo el nombre de *Special Libraries Association* (SLA).

La primera conferencia de la SLA se realizó los primeros días de noviembre de ese mismo año en Nueva York con la participación de alrededor de 40 miembros. En enero de 1910, se comenzó a publicar la revista *Special Libraries*, la voz

oficial de la asociación en un folleto de apenas ocho páginas. La entrega del mes de abril, de porte más considerable, contenía el primer *Directorio de Bibliotecas Especializadas de Estados Unidos* que incluía alrededor de 100 bibliotecas dedicadas a 33 áreas del conocimiento, lo que constituye una clara manifestación de la pujanza del movimiento de las *special libraries* impulsado por Dana. En 1924, los ingleses crearon su propia asociación profesional a la que denominaron *Association of Special Libraries and Information Bureaux* (ASLIB).

A modo de aclaración, se destaca que en el área anglosajona la expresión *special libraries* se utiliza para aludir a lo que en nuestro medio se conoce como “bibliotecas especializadas”. Se reserva el nombre de “bibliotecas especiales” para las bibliotecas de hospitales, de instituciones penitenciarias, para no videntes, y también para bibliotecas con colecciones de registros sonoros, películas, etc.

Bibliotecología internacional

Este último tramo se sustenta en el concepto de cooperación y designa una división de la Ciencia de la Biblioteca que se dedica al estudio de las relaciones a nivel bibliotecarios entre los diferentes países.

De la Documentación

En la última década del siglo XIX, Paul Otlet y Henri-Marie La Fontaine impulsaron desde Bruselas un movimiento bibliográfico que sería el germen de la Documentación, una nueva disciplina del mundo de la información que, desde sus inicios, comenzó a perfilarse como un campo de conocimiento autónomo respecto de la antigua Biblioteconomía.

Los abogados belgas concibieron nuevas formas para dar respuesta a las variadas necesidades de información del hombre de fines del siglo XIX que se reflejaban en la

creciente demanda de información especializada registrada en fuentes documentales diferentes al formato libro.

Ya en 1891, Otlet y La Fontaine trabajaban en la Sociedad de Estudios Sociales y Políticos y, un año después sentaron las bases de un movimiento bibliográfico internacional. En 1893, surgió la Oficina Internacional de Bibliografía Sociológica como resultado de la colaboración entre ambos colegas.

En 1894, entraron en contacto con una copia de la Clasificación Decimal de Dewey (CDD) a la que de inmediato reconocieron como una herramienta de gran potencial para la organización bibliográfica. Un año después, solicitaron autorización a Melvil Dewey para modificar y usar su sistema de clasificación –creado con el fin de ordenar los materiales bibliográficos en los estantes– para adaptarlo a sus propósitos bibliográficos. Con la anuencia de su creador, la CD se convirtió en la base para el desarrollo de la Clasificación Decimal Universal (CDU) cuya primera versión se publicó en 1899 bajo el título *Manuel Abrégé du Répertoire Bibliographique Universel*. La primera edición completa de la CDU apareció entre 1904 y 1907.

El nuevo sistema que permitía clasificar todo el conocimiento se convirtió en la clave para la elaboración del Repertorio Bibliográfico Universal (RBU) destinado a indizar toda la literatura corriente y retrospectiva sin importar idioma, materia o nacionalidad. Para cumplir con este propósito, ambos abogados presentaron en 1895 una ponencia en la Conferencia Bibliográfica Internacional bajo el título “Sur la creation d’ un répertoire bibliographique universel” que derivó en la creación del Instituto Internacional de Bibliografía (IIB) y de su Oficina Internacional de Bibliografía (OIB) con el apoyo y el financiamiento del gobierno belga. Nació así el RBU que, concebido bajo el signo de la cooperación internacional, en 1914 ya contaba con once millones de fichas y en 1930 llegó a los quince millones.

En las primeras décadas del siglo XX la actividad documental entró en un período de franca expansión y se fundaron centros de documentación en distintos países europeos. Entre los más destacados: el *Nederlands Instituut Voor Documentatie* (NIDER) en 1921 en La Haya (Holanda) y la *Union Française des Offices de Documentation* (UFOD) en 1931. Suzanne Briet, líder en la difusión de la Documentación, participó en la creación de la UFOD y fue la autora de un plan para el desarrollo profesional en el campo de la Documentación que fue utilizado para la fundación del *Institut National de Techniques de Documentation* en 1951. En 1931, el IIB adoptó el nombre de Instituto Internacional de Documentación (IID) incorporando el término “Documentación” que ya estaba consolidado.

En el Primer Congreso Mundial de Documentación celebrado en París entre el 16 y el 21 de agosto de 1937 se sentaron las bases para convertir al IID en una Federación que actuaría bajo el nombre de Federación Internacional de Documentación (FID) y que llevaría adelante el proyecto de constitución de la Red Universal de Información y Documentación, sueño largamente acariciado por Otlet y La Fontaine. En 1988, la FID se transformó en la Federación Internacional de Información y Documentación que, como se aprecia, incorporó el término “Información” que integra el nombre del nuevo campo de estudio, la Ciencia de la Información (*Information Science*) de notable evolución en el mundo anglosajón.

Uno de los aportes más significativos de Paul Otlet para la consolidación de la actividad documental fue la edición de la obra *Traité de Documentation. Le livre sur le livre. Théorie et pratique* (1934), donde alude al objetivo de crear una ciencia y técnica general del documento para recuperar las materias dispersas en el libro a partir de procedimientos muy distintos a los utilizados por la antigua Biblioteconomía (Otlet, 1934: 6). Otlet proporciona un concepto de “documento” que amplía el horizonte del libro otorgándole un alcance

universal. El libro que durante siglos había sido el vehículo privilegiado para la transmisión de la información compartía su lugar con otros documentos, como fotografías, diapositivas, películas de cine y programas de radio cuyo procesamiento y difusión se transformaron en la meta de la nueva disciplina.

La existencia de asociaciones de bibliotecarios especializados, de centros nacionales de documentación y la publicación del *Tratado de Documentación* de Paul Otlet (1934) han llevado a muchos autores a considerar que para esa fecha ya se había formado la Ciencia de la Documentación (Cabrales Hernández y Linares Columbié, 2005).

El 13 de marzo de 1937, Donald Watson Davis fundó el *American Documentation Institute* (ADI); de este modo, la Documentación ingresó tardíamente a los Estados Unidos. Desde la dirección del ADI, Davis promovió la aplicación de una serie de innovaciones técnicas mediante el empleo del microfilme y la investigación de la mecanización en los procesos documentales. En 1950, el organismo comenzó a editar la prestigiosa *American Documentation*, su órgano oficial de difusión. El ADI fue una caja de resonancia para los avances de la computación y de las comunicaciones que anticipaban el nacimiento de un nuevo campo de estudio: la Ciencia de la Información.

Relaciones entre la Bibliotecología y la Documentación

La aparición de la Documentación produjo fricciones con la antigua Biblioteconomía de la que había tomado prestadas sus técnicas fundamentales y con los bibliotecarios que sostenían su prerrogativa para ocuparse de las tareas que habían caído bajo el dominio de la nueva disciplina. Como consecuencia, surgieron innumerables estudios tendientes a solucionar el problema de la relación entre las dos disciplinas que algunos especialistas como Vicentini, Loojes y López Yépes se han dedicado a sistematizar.

Ana María Martínez en el texto “Teoría bibliotecológica en la Argentina” presenta una ajustada síntesis de las relaciones entre las dos disciplinas recurriendo a López Yepes (1994 y 1996) de quien dice “explica detalladamente cómo a este respecto se han manifestado en otros países cuatro posiciones: a) los autores que consideran que la Bibliotecología incluye la Documentación, b) los que por el contrario afirman que la Documentación incluye la Bibliotecología, c) los que postulan un paralelismo o yuxtaposición entre ambas y d) los que perciben que la Bibliotecología y la Documentación son disciplinas diferentes.” (Martínez, 2004: 29)

No obstante, algunos estudiosos, como Jesse Shera y Margaret Egan (1964) consideran que el examen minucioso de la historia de la Biblioteconomía y de la Documentación proporciona poderosos argumentos en favor de una unidad esencial entre ambas y destacan que los progresos alcanzados en muchos aspectos obedecen a una verdadera comunidad de esfuerzos e identidad de propósitos. La Documentación tiene como antecedente a la Bibliografía especializada que es casi tan antigua como la Biblioteconomía pero que acusó un gran crecimiento cuando las bibliotecas, ante el extraordinario incremento del material impreso, pusieron en práctica una clasificación rudimentaria por materias que fue seguida por la compilación de bibliografías especializadas. La Documentación por lo tanto deviene de la Biblioteconomía y se inició a fines del siglo XVII cuando Johan Tritheim compiló su *Liber de Scriptoribus Ecclesiasticis* y su *Catalogus Illustrum Vororum Germaniae* y Konrad Gesner preparaba medio siglo después su *Bibliotheca Universalis* (primera tentativa de una bibliografía universal). Las bibliotecas, por su parte, dependían cada vez más de la bibliografía que se había transformado en un elemento esencial para la selección y adquisición de material bibliográfico.

La creciente influencia de las publicaciones periódicas como vehículos de divulgación también fue determinante

para la historia de la documentación. A mediados del siglo XIX, la revista, que ya tenía una historia de casi dos siglos, cobró una importancia fundamental para los estudiosos, lo que llevó a los bibliotecarios a asumir la necesidad de contar con una técnica apropiada para la organización por materias del contenido de las publicaciones periódicas. Fue así que en 1848 se publicó, con el auspicio de la Universidad de Yale, *An Alphabetical Index to Subjects Treated in the Reviews and Other Periodicals*, compilado por William F. Poole.

En la primera Conferencia de la *American Library Association* de 1876 se estableció la prioridad de la clasificación por materias del contenido de las publicaciones periódicas. Por esa época, algunos bibliotecarios habían comenzado a ocuparse del análisis del contenido de las publicaciones periódicas que se consideraba como una legítima actividad bibliotecaria. Pero las bibliotecas no pudieron dar continuidad a tan importante emprendimiento debido a su propia estructura que había sido concebida para organizar el acceso físico y al contenido sobre bases enteramente locales. Además, tanto el catálogo como el esquema de clasificación utilizados se basaban en el libro como unidad bibliográfica mientras que la publicación periódica está compuesta por muchas unidades bibliográficas de diverso contenido intelectual unidas en un volumen o en una serie de volúmenes. El tratamiento de estas publicaciones excedía la capacidad de las bibliotecas que, por falta de personal y de madurez profesional, abandonaron la tarea debilitando el prestigio de la actividad bibliotecaria frente a otros grupos de profesionales y perjudicando el crecimiento intelectual de la propia disciplina. Los documentalistas se hicieron cargo por lo tanto del ámbito profesional desvinculado de la Biblioteconomía.

Para finalizar, diremos que el debate destinado a dirimir las relaciones entre la Bibliotecología y la Documentación todavía no ha concluido y ya apareció un nuevo campo de estudio, la Ciencia de la Información que por definición subsume a las dos disciplinas.

De la Ciencia de la Información (*Information Science*)

La mayoría de los estudiosos considera que la nueva disciplina surgió en la década de 1950 como respuesta a la necesidad de controlar la explosión de información generada por los avances tecnológicos producidos durante la Segunda Guerra Mundial y en los primeros años de posguerra. Por otra parte, el advenimiento de la computación produjo una renovación en el campo de la recuperación de la información de gran incidencia en la gestión y desarrollo de la Ciencia de la Información.

Concluida la Segunda Guerra, el mundo se dividió en dos bloques que adscribían a dos sistemas claramente opuestos, el capitalismo y el socialismo. Los países líderes, los Estados Unidos y la Unión Soviética, se disputaron la hegemonía en el orden político, económico y militar a nivel mundial durante la Guerra Fría. En este contexto, la información científica y tecnológica adquirió un carácter estratégico para los gobiernos de ambos países que enfocaron sus esfuerzos en consolidar el acceso a toda la literatura científica publicada en el ámbito internacional.

Se produjo entonces una serie de hallazgos desde otras áreas del conocimiento que revolucionaron el mundo de la información y permitieron superar la escasa capacidad de la Bibliotecología y la Documentación para el manejo de grandes cantidades de información. Entre estas contribuciones cabe citar:

En julio de 1945, el Ing. Vannevar Bush presentó el ensayo “As we May Think” en la revista *The Atlantic Monthly* donde instaba a los científicos estadounidenses a dedicarse a la tarea de hacer más accesible el almacén de conocimiento de la humanidad. Según Bush, la ineptitud para acceder al archivo de la raza humana iba más allá del retraso en la adopción de mecanismos por parte de las bibliotecas o de la falta de desarrollo de dispositivos para su utilización, sino que se

originaba en la artificialidad de los sistemas de indización. El almacenamiento de datos se hacía en orden alfabético o numérico, de manera lineal y la información solo se podía localizar a través de clases y subclases mientras que la mente humana, por el contrario, opera mediante la asociación de pensamientos. Dio a conocer un dispositivo mecánico denominado “memex” (*memory extender*) concebido para almacenar documentos microfilmados que, en la modalidad de recuperación, permitiría que cada elemento de información llamara a otro elemento de manera inmediata. Algunos estudiosos consideran que este dispositivo es un antecedente de la *World Wide Web* (WWW).

Claude E. Shannon, ingeniero de Bell Telephone Laboratories, realizó uno de los aportes más significativos para el desarrollo de la Ciencia de la Información cuando, en octubre de 1948 publicó la primera versión de su “Mathematical Theory of Communication” en *el Bell System Technical Journal*. Poco después, el sociólogo Warren Weaver escribió un ensayo que extendía la propuesta de Shannon al campo de las ciencias sociales: “Recent Contributions to The Mathematical Theory of Communication”. Ambos trabajos se publicaron en el libro *The Mathematical Theory of Communication* (1949). El modelo de Shannon y Weaver o la teoría de la información se convirtió rápidamente en el referente de los teóricos de la Ciencia de la Información.

En 1965, Theodor Holn Nelson ideó el proyecto Xanadú cuyo objetivo principal era la construcción de un servidor de hipertexto que permitiera almacenar y enlazar toda la literatura mundial desde cualquier computadora. En 1991, Tim Berners-Lee presentó el proyecto de la *Word Wide Web* que combinaba las técnicas de la recuperación de los datos y del hipertexto con miras a generar un sistema de información global de gran alcance.

En 1966, se comenzó a publicar el *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) que preanunciaba el

nacimiento de la nueva disciplina. En el primer volumen, Robert S. Taylor publicó un artículo donde destacaba los resultados de tres eventos que se consideran como fundantes de la Ciencia de la Información: las conferencias organizadas por *el Georgia Institute of Technology* en 1961 y 1962, y el Simposio sobre Educación para la Ciencia de la Información, realizado en setiembre de 1965 por el ADI. En las conferencias, Taylor esbozó la primera aproximación al concepto de la nueva disciplina señalando el origen heterogéneo del trabajo en la Ciencia de la Información como base de su interdisciplinariedad.

En 1968, Harold Borko en el artículo “Information Science: What is it?”, publicado en la revista *American Documentation*, que se transformaría en un clásico de la nueva disciplina, proporciona una definición de la Ciencia de la Información (*Information Science*):

Ciencia de la Información es la disciplina que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que rigen su flujo y los métodos para procesarla, a fin de obtener accesibilidad y utilización óptimas. Está interesada en un conjunto de conocimientos relacionados con el origen, colección, organización, almacenamiento, recuperación, interpretación, transmisión, transformación y utilización de la información. Incluye la investigación de las representaciones de información en los sistemas naturales y artificiales, la utilización de códigos para la transmisión eficiente del mensaje, el estudio de instrumentos y técnicas de procesamiento de la información, tales como computadoras y sistemas de programación. Es una ciencia interdisciplinaria (...) relacionada con la matemática, la lógica, la lingüística, la psicología, la biblioteconomía, la administración... Tiene un componente de ciencia pura, que investiga el asunto y su relación con sus aplicaciones, y un componente de una ciencia aplicada, que crea servicios y productos. (Borko, 1968: 3)

Del análisis de la definición se desprende que la Ciencia de la Información se ocupa de “todos los tipos de información”. Esta apreciación no es de un orden menor, porque habilita la subordinación de los campos de estudio tradicionalmente incluidos en las Ciencias de la Información a la nueva disciplina. Estos son: Bibliotecología, Archivología, Documentación, Museología, etc.

Borko señaló que tanto la Documentación como la Bibliotecología son aspectos aplicados de la Ciencia de la Información. La subordinación de las dos disciplinas al nuevo campo de estudio renovó las tensiones en el mundo de la información. El caso específico de la relación de la Ciencia de la Información con la Bibliotecología dio lugar a una serie de reflexiones que plantean la existencia de relaciones de subordinación, de inclusión o de paralelismo entre ambas.

Algunos teóricos consideran que la información que incumbe a la Ciencia de la Información es la “información científica” asimilando este campo de estudio con la *Informátika*, la denominada vertiente soviética de la *Information Science*.

En la Unión Soviética, en la década de 1960, comenzó a desarrollarse la *Informátika* como resultado de los estudios e investigaciones de un grupo de destacados especialistas: A. I. Mijailov, A. I. Chernii y R. S. Guiliarevskii, entre otros. La nueva disciplina, instaurada formalmente en 1966, se dedicó a perfeccionar los procesos de la *información científica* mediante su recolección, registro, procesamiento analítico-sintético, almacenamiento, recuperación y difusión. Esta ciencia, que fundamentó su concepción teórica desde el marxismo-leninismo desarrollando una sólida base conceptual, desapareció en la década de 1980 cuando comenzó la desintegración del estado socialista. (Leal Labrada y Linares Columbié, 2005)

En el campo institucional, la aparición de la Ciencia de la Información que reconoce como antecedente histórico al movimiento documentalista promovido por Otlet y La Fontaine, llevó a la modificación del nombre del ADI en

1968 por el de *American Society for Information Science* (ASIS). Ese mismo año, *American Documentation*, la revista que el ADI editaba desde 1950, adoptó el nombre *Journal of the American Society for Information Science*. Por último, en 1990, como resultado de la extraordinaria expansión de las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) la revista volvió a cambiar su nombre por *Journal of the American Society for Information Science and Technology* (JASIS&T), acompañando la nueva denominación del antiguo instituto de documentación que pasó a llamarse *American Society for Information Science & Technology* (ASIS&T). En los Estados Unidos el concepto asociado a la Ciencia de la Información sustituyó al de Documentación.

A partir de la década del '80 se produjeron importantes transformaciones en la base conceptual de la Ciencia de la Información como correlato de una serie de cambios ocurridos a nivel mundial que Evelyn Pedroso Izquierdo resume en un artículo titulado "Breve historia del desarrollo de la Ciencia de la información":

- 1) Las economías de los países altamente desarrollados asumieron una nueva perspectiva teórica y práctica, la neoliberal, donde el mercado está en el centro de la actividad económica.
- 2) Se desarrollaron nuevos modelos tecnológicos, la microelectrónica y las telecomunicaciones con sus tecnologías subordinadas.
- 3) Se postuló el nacimiento y desarrollo de un nuevo modelo de sociedad, la llamada "sociedad de la información".
- 4) Surgieron nuevas concepciones en el terreno de las ciencias humanas y sociales que privilegian la figura del individuo.
- 5) Se cuestionaron los fundamentos tradicionales de las ciencias naturales.
- 6) Se produjeron alteraciones sustantivas en el mapa político del mundo; se generaron nuevos poderes, dependencias e interdependencias. (Pedroso Izquierdo, 2004)

Fue en esa década que "...la ciencia de la información reivindicó su pertenencia al universo de las Ciencias Sociales, y replanteó sus referentes teóricos y precisiones conceptuales desde esta plataforma". (Leal Labrada y Linares Columbié, 2005: 9)

La Ciencia de la Información tiene un rol hegemónico en un mundo que asigna un valor estratégico a la información y parece haber desplazado a la Bibliotecología y la Documentación. No obstante, ambas disciplinas se resisten a desaparecer y dedican sus mejores esfuerzos a redefinir su propia identidad y afianzar su rol en el seno de la sociedad contemporánea.

A modo de conclusión

Esta introducción pretende destacar aspectos salientes sobre los orígenes y evolución de la Bibliotecología, la Documentación y la Ciencia de la Información, campos de estudio que adscribimos a la categoría más amplia de las Ciencias de la Información. Presenta a la Bibliotecología, término acuñado en nuestro país para aludir a la Ciencia de la Biblioteca, y desarrolla su particular relación con la Biblioteconomía porque, dada la circulación de textos españoles en nuestro medio, es necesario dotar al estudiante de una herramienta conceptual imprescindible para un primer abordaje a la literatura de la materia. A continuación, se introducen los conceptos de Documentación y de Ciencia de la Información y muy brevemente los planteos suscitados en torno a sus relaciones con la Bibliotecología.

Esta apretada síntesis de ningún modo agota un tema que es muy vasto y está abierto a múltiples interpretaciones. No obstante, pensamos que puede servir para despertar el interés del alumno que está dando sus primeros pasos en la carrera y estimularlo para que en un futuro no muy lejano

se involucre en el desafío de trabajar para la consolidación de la disciplina.

Referencias bibliográficas

- Borko, H. 1968. "Information science: What is it?". En: *American Documentation*, vol. 19, nº 1, pp. 3-5.
- Buonocore, Domingo. 1952. *Elementos de Bibliotecología*. Santa Fe: Castelli.
- . 1976. *Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. 2ª. ed. aum. Buenos Aires: Marymar.
- Bush, Vannevar. 1945. "As we may think". En: *The Atlantic Monthly*. Versión electrónica preparada por Denys Duchier, Abril 1994. (Consultado: 23/05/2008). Disponible en: <http://www.ps.uni-sb.de/~duchier/pub/vbush/vbush.txt>
- Cabrales Hernández, Guzmán y Linares Columbié, Radamés. 2005. "Origen y formación de la Ciencia de la Información (1895-1962)". En: *Biblios*, año 6, nº 21-22, pp. 84-98. (Consultado: 24/04/2008) Disponible en: http://eprints.rclis.org/4713/1/2005_14.pdf
- Gietz, Ernesto G. 1940. *Bibliotecas y elementos bibliográficos*. Buenos Aires: Imprenta de la Universidad.
- Leal Labrada, Osvaldo y Linares Columbié, Radamés. 2005. "La información y sus espacios disciplinarios: un acercamiento a sus orígenes, desarrollo e interrelaciones". (Consultado: 03/2008) Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_1_05/aci03105.htm

- López Yepes, José. 1996. "Hacia una teoría de la Documentación", en López Yepes, José, (coord.), *Manual de Información y Documentación*. Madrid: Pirámide, pp. 62-95 (citado por Martínez, Ana María, 2004).
- López Yepes, José y Ros García, Juan, 1993. *¿Qué es documentación?: teoría e historia del concepto en España*. Madrid: Síntesis (citado por Martínez, Ana María, 2004).
- Martínez, Ana María. 2004. "Teoría bibliotecológica en la Argentina = Library Theory: ist situation in Argentina". En: *Tendencias de la investigación bibliotecológica en la Argentina = Library Research in Argentina: new approaches*. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Congreso Mundial de Bibliotecas e Información, pp. 25-35 y 65-71.
- Molina Campos, Enrique. 1990. "Análisis del concepto de Biblioteconomía". En: *Documentación de las Ciencias de la Información*, nº 13, pp. 183-210. Madrid: Universidad Complutense. (Consultado: 12/04/2008) Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCI-N9090110183A.PDF>
- Orera Orera, Luisa. 1995. "Evolución histórica del concepto de Biblioteconomía". En: *Revista General de Información y Documentación*, vol. 5, nº 2, pp. 73-86. Madrid: Universidad Complutense. (Consultado: 03/06/2008) Disponible en: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulo/RGID9595220073A.PDF>
- Otlet, Paul. 1934. *Traité de Documentation: le livre sur le livre; théorie et pratique*. Bruselas: Mundaneum, Palais Mondial.
- Pedroso Izquierdo, Evelyn. 2004. "Breve historia del desarrollo de la Ciencia de la Información". En: *Acimed*, vol. 12, nº 2. (Consultado: 23/05/2008). Disponible en: bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci07204.htm

- Romanos de Tiratel, Susana. 2000. *Guía de fuentes de información especializadas en humanidades y ciencias sociales*. 2º. ed., Buenos Aires: Grebyd.
- Shera, Jesse H. y Egan, Margaret E. 1964. *Examen del estado actual de la Bibliotecología y de la documentación*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.

Bibliografía consultada

- Carrión Gútiérrez, M. 1993. *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez.
- Lelis García, Hilda y Mireles Cárdenas, Celia. 2002. “Aportaciones de Paul Otlet a la Bibliotecología actual”. En: *LIBER: revista de bibliotecología*, vol. 4, nº 3, pp. 22-26.
- Linares Columbié, Radamés. 2004. “Bibliotecología y Ciencia de la Información: ¿subordinación, exclusión o inclusión?”. En: *Acimed*, vol. 12, nº3. (Consultado: 23/04/2008) Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci07304.htm
- . 2004. “La Bibliotecología y sus orígenes”. En: *Ciencias de la Información*, vol. 35, nº3. (Consultado: 02/06/2008) Disponible en: http://www.cinfo.cu/Userfiles/file/Cinfo/cinfo2004/diciembre_35/Bibliotecologia.pdf
- López Yepes, José. 1994. “La influencia de Otlet en la documentación española (Aportaciones a la formación del pensamiento documentario español)”. En: *Revista General de Información y Documentación*, vol. 4, nº 2, pp. 239-256. Madrid: Editorial Completemse. (Consultado: 05/07/2008) Disponible en: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9494220239A.PDF>

- López Yepes, José (coord.). 2002. *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Pirámide. (Colección OZALID).
- . 1995. *Teoría de la Biblioteconomía*. Edición póstuma a cargo de Rafael Olivares. Granada: Universidad de Granada.
- Orera Orera, Luisa (ed.). 1998. *Manual de biblioteconomía*, Madrid: Síntesis (Ciencias de la Información. Biblioteconomía y Documentación).
- Parada, Alejandro E. 2004. “Historia de la Bibliotecología en la Argentina”. En: *Referencias*, vol. 9, nº 1, pp. 7-11.
- Pérez Pulido, Margarita y Herrera Morillas, J. L. 2006. *Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía*. 2ª. ed. aumentada. Buenos Aires: Alfagrama (Biblioteca Alfagrama / dirigida por Pablo Somma).
- Pioneers of Information Science in North America: A Project of SIG/HFIS (History and Foundations of Information Science) - American Society of Information Scientists (ASIS). 1999. (Consultado: 10/4/2007). Disponible en: <http://www.libsci.sc.edu/BOB/ISP/isp.htm>
- Rendón Rojas, Miguel Ángel. 1994. “Las tareas de la fundamentación de la bibliotecología”. En: *Investigación Bibliotecológica*, vol. 8, nº 17, pp. 4-9.
- . 1996. “Hacia un nuevo paradigma en bibliotecología”. En: *Transinformação*, vol. 8, nº 3, pp. 17-31.
- . 1997. *Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología*. México, D. F.: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.
- Sabor, Josefa E. 1978. *Manual de fuentes de información*. 3ª. ed. Buenos Aires: Marymar (Bibliotecología y Documentación).
- Special Libraries Association. *Its first 50 years 1909-1959*. (Consultado: 13/04/2008) Disponible en: http://www.sla.org/pdfs/history/50years_publication.pdf

CAPÍTULO 3

Archivología: alcances disciplinares y epistémicos

Estela Pagani

El objeto disciplinar

La Archivología como formación específica, dedicada a la administración y organización de los fondos documentales ha adquirido un estatus en nuestro país que, desde hace algunas décadas, permite ubicarla en el ámbito universitario. En la Argentina, la práctica disciplinar se ha consumado en una tradición basada en el “oficio” y alrededor de las prácticas del agenciamiento de guarda de documentación, con escaso impacto en los requerimientos de formación. El giro formativo y vanguardista se opera en el seno universitario en la década que inaugura un camino cohesionado con el posicionamiento cualitativo que la disciplina posee en Europa, Estados Unidos y Canadá, tanto en lo referente a la formación como al surgimiento de entidades de envergadura dedicadas a la autorreflexión en esta esfera.

El incremento de la demanda de información así como el tránsito a la gestión digital sitúan a la disciplina en un campo de acción y territorios de saber específicos que imponen la necesidad de avanzar en su formalización en la educación superior universitaria. Esta situación, que institucionaliza

las prácticas y construye un marco deontológico, inscribe a la Archivología en el ámbito del currículum universitario como respuesta, por un lado, a la demanda de una formación metódica y sistemática y, por el otro, al fortalecimiento de una disciplina que fue lateralizada por la estructuración positivista de las ciencias, tal como se desarrolló a lo largo del siglo XX.

Dedicada a la comprensión y manejo de un objeto cultural que posee características propias tales como autenticidad, unicidad, estandarización y carga jurídica, proveniente de prácticas de la comunicación, la Archivología no fue situada en la esfera de la Antropología, ni considerada responsable de la administración de un formato comunicativo; por el contrario, se subsumió como disciplina auxiliar de la Historia en cohesión con el tratamiento a las consideraciones historiográficas vinculadas con la misma. Así, fue expropiada de su entidad transversal y del agenciamiento de las prácticas comunicativas en el área de la cultura.

Está claro que esta circunstancia de no consideración en los campos de análisis antedichos fue expulsando su entidad y práctica hacia las fronteras del “oficio”; aunque de manera paradójica, desde esta condición ha consumado una metodología específica y acotada que ha delineado su rigor y aplicación en el seno del Estado, las empresas y las organizaciones de la sociedad civil.

Pero, el tránsito del oficio o del dominio de la técnica a la institucionalización profesional fue un proceso sumamente complejo que, de hecho, está lejos de haber concluido.

Es competencia de los archivistas diseñar metodologías de trabajo y planes de calidad que den certeza de que los procesos archivísticos tengan identificados los riesgos y los controles que aseguren la satisfacción de los usuarios, la preservación documental y la recuperación de la información. En otras palabras, el archivista reúne, clasifica y archiva la documentación generada en el área de producción de

gestión, registra y realiza la descripción técnica de la documentación en custodia, de acuerdo con las normas internacionales vigentes para fondos documentales, establece criterios de selección y guarda del fondo documental, ofrece información y asesoramiento sobre el material en custodia, gestiona la incorporación de documentos y selecciona la información organizándola de acuerdo con las pautas técnicas de las normativas.

Es necesario enfatizar, antes de avanzar, los alcances de su método y la implementación de su práctica. La Archivología posee un solo método aplicable a archivos públicos, estatales, privados, empresariales, comerciales, personales, administrativos, legislativos, eclesiásticos, etc. Puede detectarse, instalada en la comunidad de los *no especialistas*, la equívoca construcción de la existencia de un método diferenciado para cada campo de implementación, en especial para el referente a las empresas. Sustentar una visión de esta índole sería producto de un estado de *no saber disciplinar*, de quienes no ingresan en las especificidades de la Ciencia de la Información.

La Archivología, en el encuentro de su método, como rigor de aplicación y corpus deontológico, adquiere su estatus disciplinar, entendiendo por tal un conocimiento riguroso y sistemático que hace referencia a una materia u objeto concreto. Siguiendo a Bettendorff (2002: 8):

Conviene señalar en este punto que la noción de “disciplina” tal como era entendida en la modernidad –i.e., como un conjunto autónomo de saberes, valores y normas regulado en el interior de las universidades– ha sido objeto de deslizamientos y cuestionamientos en el pensamiento contemporáneo ya que, en la actualidad, el conocimiento tiende a producirse teniendo en cuenta los contextos de aplicación, y su visibilidad social genera intereses, demandas y presiones exógenos al ámbito estrictamente académico. (...) la ciencia moderna, tal como la entienden los positivistas,

se refiere esencialmente a enunciados respecto a hechos y presupone, por lo tanto, la cosificación de la vida en general y de la percepción en especial. Esa ciencia ve al mundo como un mundo de hechos y de cosas y descuida la necesidad de ligar la transformación del mundo en hechos y en cosas con el proceso social.

Desde esta interpretación, se explica la exigencia de que la teoría involucre una crítica inmanente, para contrarrestar el solapamiento de los principios constitutivos de la sociedad por parte de la “razón instrumental”. De esta postura se desprenden también dos aportes fundamentales para una renovación de los criterios de “verdad” del conocimiento científico y disciplinario: la denuncia del peligro de la autocomprensión objetivista y los primeros pasos hacia un pluralismo en los contenidos y los métodos de investigación. Las rígidas murallas de un saber alojado en los intersticios de un poder ciego se resquebrajan en una propuesta superadora de los atavismos de la racionalidad técnica: amplitud metodológica y paradigmática; disolución de la división aporética entre términos teóricos y observacionales; recuperación del dispositivo histórico-social de las teorías e instrumentos; reformulación de la relación entre lo general y lo particular; multidisciplinariedad: un conjunto de rasgos que anticipa una nueva construcción del conocimiento epistémico, un conocimiento integrador y no obturador de la cuestión macrosocial. En esta perspectiva se inscribe la disciplina Archivología.

Proceso de construcción de aplicación

Existen dos vertientes a abordar a la hora de centrar una mirada sobre la disciplina. En principio, diferenciaremos la esfera perteneciente al archivo de la Archivología como disciplina misma, la que interviene en el proceso de organización, acceso a la información y significación de los archivos.

La gestión de documentos lleva intrínseca la formación de un archivo. En este ámbito del proceso de información de una organización están incluidos aspectos como el establecimiento de políticas y normas, la prestación de servicios, los diseños de implementación en la gestión, las responsabilidades de los actores, en suma, la adopción de directrices que constituyen pautas tendientes a favorecer y garantizar la plasmación de los actos de la entidad productora. Un archivo, entonces, es el producto del devenir en el quehacer de una gestión, que debe estar a su vez planificada.

Este proceso de racionalización tiene una meta primordial, su formalización, basada en la coherencia del establecimiento de políticas entre la gestión y la materialidad de la organización; está orientado a permitir, de manera sustentable, la visibilidad de los actos que constituyen la especificidad institucional.

En este sentido, y en relación con las instituciones, los archivos pueden caracterizarse como un espacio de articulación y legitimación institucional que incluye las dinámicas específicas, los comportamientos coyunturales de las prácticas y los saberes y tecnologías aplicados, propios de la existencia y función de una entidad en cuestión.

Desde esta perspectiva, el archivo, en tanto ámbito formal de registro de actividades realizadas, tiene una función cohesiva entre la planificación y la formal ejecución de las funciones; es la instancia formal para el reconocimiento y la convalidación de todas las acciones realizadas, incluyendo los efectos e impactos de exterioridad macroinstitucional en todas las esferas.

La prioridad estratégica del archivo se inscribe en las misiones y funciones mismas que operan los productores, siendo reflejo de la historicidad de las clases de actividades, de la existencia de innovaciones, de la plasmación de formas, estructuras, procedimientos y los resultados de las condiciones y requerimientos epocales, del funcionamiento de la sociedad, sus instituciones y el conjunto de las organizaciones.

Así, la constitución de cada archivo responde a marcos de exigencia que se impone el productor, pero también al universo del corpus legislativo que regula la pertenencia social a la existencia del Estado y, por ende, a la de las organizaciones de la sociedad civil y del mercado.

El archivo es, entonces, un *continuo* que relaciona la acción, el hacer y el conocimiento de la acción y, por tanto, de la verificación, como reflexión del conocimiento aplicado que brinda la posibilidad de recrearlo.

Así el archivo es un espacio conceptual y, a la vez, uno material orientado a plasmar, conservar y transmitir procesos integrados en la trama de operaciones de la entidad que origina y, a la par, en la trama socio-cultural que integra, de manera independiente de la procedencia u origen de su producción, sea esta pública, privada o individual.

El concepto de archivo, por tanto, nace en el marco de un proceso de institucionalización. Toda institución es o existe en la medida en que puede dar visibilidad material a los actos realizados y, de alguna manera, a su memoria.

Instituciones y burocracia

La especificidad burocrática es el ámbito donde se constituye y materializa la ideología dominante. Pero la hegemonía no se construye exclusivamente sobre la base de una política coercitiva y legalista, sino que necesita del consenso de las instituciones en el espacio civil. Las organizaciones y el Estado operan a partir de una racionalidad cohesionada con una selección tecnológica. Así, la racionalización es concebida como un instrumento y se enlaza con un saber en el orden tecnocrático.

La monopolización de dicho saber opera al interior mismo de los productores, agentes y estructuras organizacionales, estatales o privadas, determinando igualmente las funciones y prácticas al implementarlo. El “saber” es:

- a. condición determinante para la existencia de un discurso, que puede transformarse en científico con posterioridad;
- b. un dominio propio de los distintos objetos del conocimiento científico;
- c. un espacio en el que el sujeto puede tomar o no posición para “hablar” de objetos, que serán o no científicos;
- d. una serie de posibilidades de utilización ofrecidas por el discurso.

En este sentido, ocurre un proceso de legitimación de prácticas que opera otro de apropiación formal que, a su vez, actúa de igual modo dentro del mercado, del Estado y desde la racionalidad generando la apropiación formal de la ciencia como capital.

Sobre tal perspectiva de *lo real y relacional*, recuerda Bourdieu (1975: 52) que las instituciones constituyen campos, o sea, un conjunto de relaciones sociales que funciona según su lógica interna, compuesto por instituciones o individuos que compiten por el mismo objetivo. Alcanzar el dominio de un campo dado envuelve un cúmulo máximo de *capital simbólico*. Para que tal poder sea “legítimo”, debe permitir ser reconocido por lo que es. Se trata de un campo dado y estructurado por un conjunto de reglas no enunciadas para que pueda ser percibido válidamente en su interior. El autor analiza especialmente al Estado, reconociendo el proceso de concentración de diferentes especies de capital que conducen a la constitución de un campo burocrático capaz de controlar otros campos.

La acción del Estado tiende a naturalizar diversas dimensiones de la vida social, en especial en el dominio de la producción simbólica. Así, el Estado es conceptualizado como la *monopolización de la verdad colectiva*, operación que resulta de la imposición simbólica, lo que significa que el mandatario del Estado es, simultáneamente, constructor y depositario

del sentido común y, por ende, productor de la legitimidad en la meta de producir un mundo social ordenado.

En este sentido, observamos que la formalización del proceso de racionalidad denominado administración se materializa en la conformación de fondos documentales que referencian los actos y su relación con los hechos, es decir la relación unívoca entre documento, realidad, gestión y dominación.

De este modo, existe además de una condensación conceptual, una producción objetual, es decir, una materialidad, la documental. Esto significa agregar a las conceptualizaciones del Estado como instrumento de dominación política, y desde una visión antropológica, una función de producción y reproducción de la cultura, sustanciada de manera racional por las instituciones y organizaciones como expresión de su acontecer.

No se trata de instalar una concepción que considere al Estado como un componente unívoco de la valoración de las categorías asumidas por él, sino como un factor incorporado a la construcción del capital simbólico de la sociedad y, por ende, de sus instituciones.

A la par de estas divergencias, se reconoce que algunas de las características más comunes de la administración pública, como las de *función* y *organización* formalmente establecidas, son la generación, el procesamiento técnico y la consulta de informaciones registradas relacionadas con sus actividades. En este sentido, como hemos dicho, los servicios de gerenciamiento de la *información archivología* representarían un aspecto institucionalizante de la gestión. Por otro lado, los documentos archivísticos producidos por la misma constituirían un *lenguaje* que le es propio e indispensable a su sobrevivencia y operaciones. Así, las demandas de funcionamiento de las organizaciones se constituyen en una relación dialéctica entre las exigencias normativas del Estado y las organizaciones que resguardan los actos, a través de documentos, en cohesión con las exigencias que les formula la esfera estatal.

La información archivística producida por cualquier administración pública o privada cumple, entonces, un ciclo que envuelve su producción, procesamiento, uso y almacenaje en dos contextos: en el ambiente organizacional de su producción y, en un segundo momento, en el marco de las instituciones de archivo responsables de la normalización de la gestión de documentos.

En torno de la documentación, Chartier sugiere considerar el “escrito del Estado” a partir de la manera en la que este da a conocer sus voluntades desde el siglo XVI. Recurriendo al escrito, en la administración de los hombres y de las cosas, habría “una imbricación entre lo simbólico y lo instrumental. El Estado, concentra la información, que analiza y redistribuye. Realiza, sobre todo, una unificación teórica. Situándose según un punto de vista del Todo, de la sociedad en su conjunto (...)” (Chartier y Bourdieu, 1997: 119)

El Estado es el responsable de las operaciones de totalización (estadística, contabilidad nacional), objetivación (cartografía) por medio de la escritura, *instrumento de acumulación del conocimiento* –los archivos– y decodificación como unificación cognitiva que implica la centralización y la monopolización. Se configura, de esta forma, una acción unificadora del Estado, produciendo y legitimando un formato de representación en la cultura dominante.

En el esquema material en que se inserta la relación saber-poder, Poulantzas (1979: 147-149) observa la “ritualidad material del Estado”, que expresa el saber-poder en su seno. “Nada existe, sobre ciertos aspectos, para ese Estado, que no sea escrito; así todo lo dispuesto en normas y actuado por los organismos deja siempre una marca del lenguaje y en cualquier formato –textual, visual, sonoro, audiovisual– en alguna parte (...)” Se trata de un escrito anónimo y racional, que traza los lugares y los dispositivos burocráticos y recorre y configura el espacio del Estado. Escrito que, al mismo tiempo, espacializa y concreta el trabajo intelectual vinculado a

la dominación, situándolo en la cadena consecutiva y segmentarizada que es la burocracia.

Si los archivos configuran un *escrito del Estado*, la Archivología es un *saber del Estado*. La Archivología, en esta perspectiva, puede ser interpretada, inclusive, como una de las narrativas de construcción del Estado europeo; nos referimos a las monumentas historiográficas, antecedente documental del romanticismo en el marco de la construcción de los Estados-nación. Entonces el escrito en los documentos, lejos de ser una simple descripción teórica, es una verdadera prescripción práctica.

Recordemos a Hegel (1974: 54) “(...) Cuando hay historia debe haber Estado, si hay historia debe haber política”.

Las consideraciones descritas inscriben al archivo y a la disciplina para su tratamiento en el mundo de los intercambios y percepciones, como polo constitutivo de un espacio de encuentro y de interpelación entre los objetos y el sujeto –entendido como individual, colectivo u organizacional, público o privado.

Un archivo constituye un modo de mostrar y, por ende de ver, la producción de conocimiento, que incluye modos determinados a *priori*. La información documental como tal es la obertura de un espacio, que inaugura, *ante ipso*, la antinomia de huésped y rehén, como señala Lévinas (1977: 207)

El sujeto, privado o público, individual o colectivo, como hemos señalado, se representa en el documento plasmando un acto, así es capturado y detenido en un soporte y en el tiempo. Es huésped cuando requiere del documento para la producción de la práctica social, y rehén porque solo el documento da cuenta de ese acto. La Archivología se constituye así, en el orden de la interpelación.

La descripción de un archivo, la extracción y el uso de la información que porta se enfrentan a la mirada construida desde una imposición apriorística determinada. Desde una analogía, citamos como ejemplo la condición de “la perspectiva”,

en palabras de Panofsky (1999); la construcción perspectiva exacta abstrae de la construcción psicofisiológica del espacio, fundamentalmente lo que no solo es su resultado sino verdaderamente su finalidad: realizar su misma representación, aquella homogeneidad e infinitud que la vivencia inmediata del espacio desconoce, transformando el espacio psicofisiológico en matemático. Los archivos y los documentos en su formación están contruidos por actos previos que responden a una condición o acción normalizadora de las ciencias que operan en su constitución.

Esta serie de vertientes emergentes sobre los perfiles de construcción del archivo, de los alcances disciplinares de la Archivología como objeto y de las elecciones sobre su tratamiento, se aproxima de manera directa a las Ciencias de la Información aplicadas y, en consecuencia, a las vicisitudes de construcción del objeto de toda disciplina, de igual modo que ocurre en el Derecho, la Administración, la Economía o la Ciencia Política, ciencias que en su empiria construyen el facto de la realidad, realizada desde esta operación.

Se plantea entonces, en acto o en potencia, la apertura de un debate en el terreno de los alcances mismos de las condiciones en las que se concibe la producción de conocimiento en todas las esferas –en especial en la disciplina que aborda la organización de los referentes de lo acaecido.

La demanda de formulación de una teoría analítica de los archivos y de la disciplina se inscribe entre las especificidades de las concepciones dogmáticas, centradas en el espejismo de un estado definitivo de saber: la construcción de conocimiento focalizado en el acto creativo que conlleva el objeto disciplinar, concibiendo al objeto en sus alcances en el campo social, político y cultural y desde allí entre lo conmensurable y lo subjetivo.

En una apretada y por ello riesgosa síntesis, introduciremos la problemática de las visiones epistemológica y hermenéutica, como expresiones de lo conmensurable y

lo subjetivo. El campo conmensurable encuentra su pertinencia en la Epistemología, en donde el deseo del conocimiento es un deseo de construcción, de encuentro de fundamentos que sustenten, armazones que impidan el extravío, objetos que se impongan a sí mismos, representaciones que no se puedan negar, reglas para la construcción de una situación ideal. Desde esta concepción, la producción de conocimiento se enmarca bajo la premisa de que existen representaciones y expresiones que son básicas y tienen carácter de fundamento.

Por su parte, la línea argumental del círculo hermenéutico sustenta el hecho de la imposibilidad de analizar y entender las producciones, las prácticas, las teorías mismas y el lenguaje aplicado si no se atiende y comprende la posición del objeto, es decir el conocimiento sobre cómo funciona el conjunto.

Desde esta perspectiva queremos acentuar que las concepciones, reglas, teorías y normas que se aplican en la producción de un archivo, su ordenamiento e interpretación no se escinden de su contexto de producción pero, a su vez, consideramos que la normalización disciplinar no puede huir de la contemporaneidad y, por ende, tampoco huye de esta situación la tarea de comprensión, organización, clasificación de los archivos, operada desde la mencionada normalización. Así, la Archivología presupone una normalización contemporánea, lo que no implica que la misma coincida con las sustentadas en los procesos normalizados que dieron lugar a la existencia de un archivo. Se trata entonces de inscribir a la Archivología en el marco de una *performance* continua que ha caracterizado tanto la práctica profesional como las consideraciones teóricas de la disciplina.

Las categorías de la praxis profesional y del método se sustentan en procedimientos normativos promulgados y regidos por dos organismos que actúan en complementariedad: *ICA-Internacional Council on Archives/Unesco* y la *ISO-International Organization for Standardization*.

En este sentido las palabras de Canguilhem (1986) sintetizan las tensiones entre estas visiones de los modos de enfocar cualquier análisis sobre la posición de las prácticas, los objetos y la normatividad metodológica. El autor enfatiza que, cuando se le niega al objeto de las ciencias toda real historicidad, cualquier cosa puede suceder en cualquier entorno por obra de cualquier causa; entonces el análisis es reemplazado por el asombro que celebran los historiadores de la ciencia, el hallazgo de azares conjuga los milagros de la técnica con las maravillas de la ciencia, transformándola junto con las disciplinas en una novela de aventuras; la ciencia es, simplemente, un mero relato de la sucesión de azares.

Desde esta tradición analítica, la práctica disciplinar sobre cualquier fuente de información o vestigio de prácticas, entendida como dijimos en su vertiente conceptual y material, no solo implica, entonces, teorías y análisis de normas y problemáticas, sino también un posicionamiento en el orden *epistémico*, una relación dialéctica por la cual la disciplina-ciencia también construye la realidad.

Esta situación incorpora con énfasis la problemática de los contextos de la “contingencia” y sus implicancias en la construcción de la “verdad” a través de la mirada analítica de las fuentes de información y, por tanto, de la investigación, mirada que de manera permanente sustancia y transversaliza la existencia misma de los archivos y la disciplina Archivología. Es decir, y en relación con la información contenida en los archivos, la contingencia normativa y la estandarización de la práctica archivología construyen los modos de recrear y condicionan los modos de abordar contemporáneamente el contenido de los acervos. La Archivología es la que visibiliza o *[in]*visibiliza la información. Condición que deviene de la contemporaneidad del tratamiento normativo. Situación esta que debe abrir un debate de alcances sustantivos en el orden de la Ciencia de la Información.

Cabe reiterar que entonces los archivos son, en nuestro criterio, el efecto de la relación articulada entre conceptos-categorías disciplinares racionalizados y la materialidad de la plasmación normalizada de los actos, y constituyen referentes de una relación simétrica entre lo sucedido, conocido como realidad, y lo plasmado. Son un espacio de actos capturados en el marco de una normalización de prácticas de gestión o comunicación, entre otras cosas. De igual modo, constituyen el acontecer disciplinar de la Archivología que interviene en los modos y las condiciones de tratar los documentos, capturarlos y preservarlos, integrándolos a la conformación del universo del acceso de aquello que conocemos como archivo.

En este marco, la verdad como totalidad, en un sentido universal, es abandonada y aún más ocurre esto en la disciplina que nos ocupa, en razón de que cada archivo responde a verdades estatuidas como colectivas, en una determinada institución o estructura, perteneciente a cualquier esfera, sea esta pública o privada, establecida en el contenedor cartesiano de la relación espacio-tiempo. Desde esta interpretación, se explica la exigencia de que la teoría de la Archivología involucre una crítica, para contrarrestar el solapamiento de los principios constituyentes de sus procedimientos.

Resulta insoslayable entonces introducir aquí el proceso de normalización, en donde la Archivología consolida su perfil disciplinar y sus actuales articulaciones con las nuevas tecnologías, fundamentalmente, para el logro de una diferenciación entre su hermenéutica y los instrumentos. Nuestra propuesta es reflexionar sobre su hermenéutica y las dobles o triples hermenéuticas a que da origen, desde la producción documental a su *episteme*.

La idea es desnaturalizar la concepción de la existencia de una asepsia dogmática disciplinar y, por el contrario, delinear otra concepción ajustada a la historicidad que los procedimientos normativos conjugan desde la disciplina, concibiendo como un modo peculiar la plasmación de la realidad.

La adhesión a estos postulados no implica, de ningún modo, desdeñar la transmisión del conocimiento constituido o el legado académico-disciplinar; contrariamente, subraya la importancia del conocimiento constituyente en un contexto social, político y económico.

Este contrario al que hacemos referencia se vertebra en la existencia de una normalización que incluye los contenidos que, por otro lado, construyen el rigor metodológico de la práctica e implementación de la Archivología.

En este punto hemos avanzado sobre nuestra postura acerca del alcance de la norma y la normalización. Introduciremos ahora el par de opuestos normalidad/anormalidad. En una presentación de la dialéctica de los contrarios, Canguilhem (1986) sostiene que las diferencias se maximizan alrededor de un centro organizador en torno de la normalidad y de lo patológico. La realidad se esquematiza en procesos de segregación que “ordenan”, brindan una organización normalizadora. Lo normal deviene del efecto de una “selección valorativa” y constituye la expresión de una selección y aceptación colectiva.

Ahora bien, a diferencia de una ley de la naturaleza, una norma no condiciona necesariamente su efecto. Así, una norma solo es la posibilidad de una referencia cuando ha sido instituida o es acogida como expresión de una preferencia y como instrumento de una voluntad de sustitución de un estado de cosas que decepciona por otro que satisface.

La norma no se define como absoluto, como una ley natural, sino por el papel de exigencia y coerción que es capaz de ejercer con respecto a los ámbitos en que se aplica, por consiguiente es portadora de una pretensión de poder.

No es un principio de inteligibilidad; es un elemento a partir del cual puede fundarse y legitimarse el ejercicio del poder. La norma trae aparejado, entonces, el principio de

calificación. Su función no es excluir o rechazar. Por el contrario, siempre está ligada a una técnica positiva de intervención y transformación, a lo que podemos denominar un proyecto normativo.

Es evidente que este último oculta y niega al sujeto y, paradójicamente, lo construye en su práctica. El concepto normativo de una naturaleza universalmente controlable supone la realidad como una infinita materia en función, mero objeto de la teoría y la práctica. En esta forma el mundo-objeto entra en la construcción de un universo tecnológico, un universo de instrumentalidades mentales y físicas, que son medios en sí mismas; un sistema verdaderamente hipotético, que depende de un sujeto convalidador y verificador desde su praxis (Marcuse, 1968).

Se trata entonces de inscribir a la Archivología en este marco, entendiendo sus alcances y perspectivas, donde la construcción de la realidad se realiza en una visión histórica y de sentido político que subyace a su especificidad técnica. El procedimiento de la descripción solo es Archivología si se ajusta a la norma aunque la descripción, en un sentido de penetración de la sustancialidad del objeto-acervo documental, puede hacerse de varias maneras posibles, pero solo en la aplicación de la *expropiación normativa* hablaremos de aplicación disciplinar.

La Archivología entre tradiciones y rupturas

El impacto tecnológico, la aparición de nuevas esferas de preocupación, los nuevos modos de agenciamiento y gestión empresarial, de conformación de la sociedad civil y, por sobre todo, la búsqueda de recursos reales para la conservación de la memoria, han situado a los archivos en el centro del debate y recreado a la Archivología como una disciplina de perentoria universalización en el campo de la Ciencia de la Información.

La búsqueda de nuevas alternativas innovadoras, implementables para la solución de los problemas emergentes de nuestra sociedad y del contexto global, se enlaza con la necesidad de recortar los perfiles disciplinares de la Archivología, urgencia que se expresa también en lo referente a la producción de conocimiento en las ciencias y en el desarrollo tecnológico sustentable en nuestro entorno.

Una de las posibilidades de abordaje del problema frente a la necesidad de desnaturalizar la existencia de los archivos como simples referentes de actos y de la Archivología como la mera técnica para su tratamiento, es concebir la realidad en tanto procesos, prácticas y acciones que devienen en flujos de construcción y que son, en este sentido, históricos. De ello se desprende la necesidad de clarificar los alcances de un falso debate entre la objetividad de las estructuras y la subjetividad de las representaciones.

Se trata entonces de visualizar que los objetos y procesos ocurridos en el interior de las prácticas culturales proceden de divisiones de la organización social y, de manera especial, del área de la división intelectual del trabajo. Así, el archivo situado en el epicentro del constructo de la “memoria”, entendiendo esta categoría en su perspectiva de recuperación de cualquier clase o tipo de quehacer institucional o personal y en su dimensión más prestigiosa y, tal vez prístina, en la esfera societal, es un “en” y un “desde” las formas de concebir los modos normalizados de la intervención sobre la documentación.

Como sostiene Elías (1988): “Las clases de cosas fueron primero clases de hombres a las cuales fueron integradas esas cosas. Las clases de hombres y sus contextos fueron previos a las clases de documentos producidos y a las clases de información que portan”.

Por ende, existe una relación forzosa entre la realidad y la forma de concebir, pero lo que no es necesariamente forzoso es el interés en adoptar una posición de-constructiva, que permita a una sociedad regresar sobre lo social y fijar

su atención sobre nuevas estrategias simbólicas. Esta es una operatoria destinada a naturalizar nuevos procedimientos más afines y conciliados con su realización.

Un enfoque de estas características permite, entre otras cuestiones, situar los archivos, sean estos públicos o privados, personales o institucionales, y la disciplina encargada de su agenciamiento en el mosaico de requerimientos que formula la sociedad. Entendemos que es necesaria una superación, una revisión de las visiones clásicas que establecen fronteras de dominio entre la experiencia de la gestión y de la producción con la praxis de la guarda documental, con un mero efecto de consecuencias lineales de acumulación de información.

Comunicación y campo informacional

Establecidos los contornos teóricos que guían nuestro abordaje de los archivos como campo informacional, seguiremos visualizándolos en su especificidad archivología. Desde esta óptica, necesariamente, los archivos conforman un espacio conceptual que reproduce un mundo social en materializaciones documentales. La representación se traduce en un lenguaje que, convertido en documentación, reproduce, a modo de espejo, lo acaecido en *Xs.* actos.

El documento escrito depende en alguna medida de un procediendo segregador por el cual dos elementos, un documento y el *mundo*, son primeramente diferenciados uno del otro y luego relacionados entre sí hasta convertir a uno idealmente en *casi* el otro. (Duranti, 1996: 46)

La Archivología es un producto relacionado con los hechos, independientemente de su valoración. El documento es un producto en papel u otro soporte que garantiza su

permanencia, de contenido intrínseco, dado principalmente por medio de la escritura y de otros lenguajes. En relación con los hechos, es un producto material que lo representa.

Las prácticas disciplinares, entonces, son prácticas de creación, en el sentido de que en principio lo son de desnaturalización, capaces, en su alcance, de formular e integrar nuevos objetos, imágenes y procedimientos a las representaciones y prácticas constructivas del mundo social.

Normativas y procedimientos

Como hemos señalado, todas las actividades pueden ser objeto de una norma, en cualquier esfera de las prácticas pero, especialmente en la Ciencia de la Información, la normalización deviene en una de las vertientes que construyen su especificidad. La instancia de estandarización de procedimientos constituye el protocolo sobre el cual se sustentan las intervenciones profesionales de los fondos documentales.

Los mencionados protocolos únicos son de reciente consenso en el área de la Archivología. Así, el mosaico de actividades sobre un fondo documental se estatuye en relación con un esquema sintetizado en normas que deviene en una construcción, como hemos dicho, con historicidad, con una visión de encarnación del sujeto en la historia y, en especial, en la construcción cultural.

Así, la disciplina se desplaza hacia las vertientes de interpretación de la Sociología del conocimiento y, en especial, de la Antropología. Como sostiene Levi-Strauss (1998: 41), en cuanto a la vinculación entre cultura y norma: “Todo lo que es universal en el hombre corresponde al orden de la naturaleza y se caracteriza por la espontaneidad, mientras todo lo que está sujeto a una norma pertenece a la cultura y presenta los atributos de lo relativo y lo particular”.

Desde el punto de vista de la función que cumplen las normas de descripción con respecto a los sistemas de información en Archivología, es habitual identificar los siguientes tipos de normas:

1. Normas de entrada de datos:

- Normas de estructura de datos. Regulan qué contenedores de información están disponibles en las representaciones de las entidades archivológicas, es decir: elementos y sub-elementos; nombre; índice de frecuencia; o sea, si es único o repetible, obligatorio, opcional o condicionado.
- Normas de contenido de datos. Regulan, para cada uno de los componentes estructurales fijados cómo introducir la información, es decir, la información que puede incluirse y la que no; fuentes de información; reglas generales y específicas sobre su uso, tipos de datos a consignar, formalización de datos, etc.

2. Normas de salida de datos:

- Normas de presentación de datos. Regulan cómo se debe presentar en pantalla o en salida impresa (por ejemplo, en instrumentos de descripción de impresos) la información introducida, tal como: el orden de presentación de la información consignada en los distintos elementos y subelementos; su agrupación o no en áreas; la visualización de etiquetas con el nombre del elemento o subelemento; el uso de signos de puntuación empleados como separadores; la forma de presentación de las relaciones; el tipo y estilo de letra, etc.

3. Normas de codificación de datos para su intercambio/comunicación:

- Regulan cómo debe codificarse la información almacenada en un sistema, desde un punto de vista estructural y semántico, a través de diferentes sistemas de metadatos (EAD, EAC, MARC21, Dublin Core, etc.), para que pueda ser adecuadamente procesada en otro sistema de información (Santamaría Gallo, 2006).

Rigen en el campo disciplinar varias normas, siendo sustantivas las referidas a la normalización de la *descripción*. El objetivo principal de la organización y descripción archivística es preservar el contexto original de la producción de documentos de archivo, a través de la salvaguarda de su autenticidad y valor probatorio. La norma sustantiva es la ISAD (G) *Norma Internacional General de Descripción Archivística*, que está estructurada en áreas que guían a su vez otros procedimientos y que son:

- de identificación,
- de contexto,
- de contenido y estructura,
- de condiciones, acceso y uso,
- de documentación asociada,
- de notas,
- de control de la descripción.

Los registros de autoridad son abordados de acuerdo con la norma-ISAAR(CPF) (*Norma Internacional Archivística de Encabezamientos Autorizados-Instituciones, Personas y Familias*). Estas normas posibilitan la recopilación de cualquier información importante sobre los productores de documentos de archivo (instituciones, familias o personas).

Mantener las descripciones de documentos de archivo separadas, pero vinculadas con las descripciones de sus productores, permite desarrollar sistemas de descripción multidimensionales y dinámicos. Dado que las funciones son frecuentemente transferidas de una institución a otra, será mucho más difícil para los usuarios reconstituir el contexto de la producción documental si solo se les proporcionan registros de autoridad de instituciones que desarrollaron la misma función. Por ello, el mantenimiento de descripciones de funciones separadas pero vinculadas puede mejorar la comprensión de este contexto. Estas pueden ser utilizadas en

conjunción con descripciones conforme las normas ISAD(G) y con registros de autoridad ajustados a ISAAR(CPF), como herramienta para una recuperación eficiente de descripciones de documentos de archivo y de productores en los sistemas de descripción archivística (International Council on Archives, 2008).

Este es el contexto de la funcionalidad de la norma ISDIAH, (*Norma Internacional para describir Instituciones que custodian Fondos de Archivo*). Esta proporciona las reglas generales para la normalización de la descripción de instituciones que conservan fondos de archivo y permite, asimismo, proporcionar directrices prácticas para identificar y contactar las instituciones que detentan los fondos de archivo, y acceder a los mencionados fondos y a los servicios que ofrece la institución.

La aplicación normativa conlleva una serie de procedimientos y operaciones que acompañan la gestión de archivos, cuyo esquema sustantivo se resume en las siguientes esferas:

1. La clasificación basada en las actividades de la organización con la elaboración del cuadro de clasificación pertinente. Esta es una herramienta que permite
 - a) organizar, describir y vincular los documentos;
 - b) vincular y compartir documentos, ya sea de manera interna o externa a la organización; y
 - c) proporcionar mejor acceso, recuperación, uso y difusión de los documentos.
2. La fijación del calendario de conservación de documentos. Esta esfera determina las acciones de valoración y selección. Asigna plazos de conservación a los documentos de acuerdo con la evaluación total del sistema. Implica determinar qué documentos deben incorporarse y durante cuánto tiempo deben conservarse. Los plazos de conservación se establecen en función de un estudio que contempla la carga legal y la usabilidad interna y externa, real o potencial.
3. Reglamentación de acceso y seguridad. Se trata de un instrumento formal de identificación de los derechos de

acceso y del régimen de restricciones aplicables a los documentos de archivo. Cuanto más compleja es la organización y su marco reglamentario, mayor será la necesidad de normalización de los procedimientos de aplicación de las categorías de acceso y seguridad. El establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso se basa en el análisis del marco reglamentario de la institución u organización, de su actividad y de la evaluación de riesgos.

El acceso a los documentos puede estar restringido para proteger los siguientes campos de riesgo:

- a) la información personal y la privacidad;
- b) los derechos de propiedad intelectual y el secreto estatal, comercial o de personas;
- c) la seguridad de los bienes (físicos o financieros);
- d) la seguridad pública; y
- e) las pertinencias legales y profesionales.

Igual importancia revisten los derechos de acceso legalmente reconocidos en virtud de las normas de buen gobierno, la libertad de información y la protección de la privacidad (ISO 15489-2: 2001).

Las normas mencionadas son consideradas axiomáticas en cuanto a la estandarización y buenas prácticas de procesos básicos a la hora de ejercitar la Archivología.

Es indudable que la aparición de las nuevas tecnologías y el proceso de integración del conocimiento imbrica a la Archivología en la demanda de un ajuste a un requerimiento de universalización, en cohesión con una práctica profesional, capaz de establecer parámetros globales de circulación de información documental.

Esta demanda internacional de intercomunicación y cooperación ha impactado en la tarea de gestión, tanto en los diseños de sistemas de archivos, como en los ámbitos

de desarrollo de proyectos y servicios dentro del corpus de labores del área de aplicación archivística.

Así, existe una construcción normativa asociada con la generación de instancias que permiten compartir conocimientos a través del desarrollo de sistemas de información accesibles en la Web, el trabajo en red, la consulta a distancia, la construcción de bases de datos colectivas y la implicación de una Web más semántica. La complejidad de la temática se vertebra en dos ejes, entonces, la interoperabilidad y la normalización, involucrando normas, técnicas, convenciones, reglas profesionales, directrices, etc. que diseñan un mosaico demostrativo de la profundidad de la problemática y del debate sustantivo de la normalización.

Conclusiones

Para concluir, entendemos que la recapitulación de reflexiones sobre la necesidad de la formulación de teorías críticas debe focalizar el debate en la necesidad de investigación, con una fuerte ligazón al orden hermenéutico, que atañe a los modos de ver y desarrollar explicaciones sobre procesos significativos que cristalizan las operaciones satisfactorias para la práctica profesional. Desde nuestro enfoque, las teorizaciones son las argumentaciones, los respaldos que determinan la producción de la realidad. Son los preceptos abstractos que ratifican la “base normativa de la realidad misma”, regulaciones que se plasman en el campo extra-teórico.

Pero uno de los mayores desafíos que se presentan en el marco del trabajo explicativo consiste en la cuasi imposibilidad de integrar en la reflexión y, en un marco coherente, la diversidad de transversalidades temáticas que se suceden en el marco de la producción documental.

En el mismo orden resulta impostergable la reflexión y, más aún en el campo de la formación superior, en torno a la

sustanciación de los documentos como Patrimonio Cultural (cfr Pagani, 2004: 139-147), y aquella que integre al análisis la aparición de procesos de archivo ligados a la formalización de la gestión electrónica, temática que merece un acápite especial, en tanto se desarrolla enmarcada en la ruptura del eje cartesiano de la modernidad, en el marco de la construcción de un nuevo espacio, el virtual, y de una nueva concepción temporal, la instantaneidad.

Identificar el alcance epistémico y hermenéutico de una disciplina para interpretarla puede resultar una puerta de entrada compleja, pero entraña un desafío que no es únicamente crítico. Al parecer, las visiones clásicas que priorizan el mundo real por sobre las representaciones –entendiendo la normatividad como un tipo de representación– dominan perspectivas de análisis; sin embargo, la puesta en escena de significados y sus correspondientes connotaciones, marca que puede haber una distancia enorme entre el contenido y la descripción de su significación respecto de un análisis solo funcional.

En nuestro análisis tratamos de operar sobre recortes de sentido, por cierto sobre algunos y solo en relación al objeto, a su alcance sociopolítico, a las normas y a algunos de los procedimientos primordiales de la práctica profesional. Necesariamente, estamos frente a una tarea interdisciplinaria, en tanto la Archivología remite a diversos sistemas de significación. Los dispositivos críticos, desplegados, entonces no postulan una conclusión definitiva sino más bien la promoción de un debate que coloque a la Archivología y su práctica profesional en una escena teórica de debate fructífero que amplíe la significación del alcance que actualmente posee en nuestro medio académico.

Bibliografía

- Boltanski, Luc y Chiapello, Ève. 2002. *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Ediciones Akal.
- Bettendorff, Elsa. 2002. “Centro de Estudios en Diseño y Comunicación”. En: *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación (CED&C). Espacios Académicos*. Proyectos en el aula 9. Buenos Aires: Universidad de Palermo. Facultad de Diseño y Comunicación: pp. 5-34.
- Bourdieu Pierre. 1987. *Choses dites*. París: Editions de Minuit.
- Bourdieu, Pierre; Chamboredon, Jean Claude; Passeron, Jean Claude. 1975. *El oficio del sociólogo*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Canguilhem, Georges. 1986. *Lo normal y lo patológico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Certeau, Michel de. 1975. *L'écriture de l'histoire*. Paris: Gallimard.
- Chartier, Roger y Bourdieu, Pierre, 1997. “De la maison du roi à la raison d'État: un modèle de la genèse du champ bureaucratique”. En *Actes de la recherche en Sciences Sociales*, Paris, V.
- Duranti, Luciana. 1996. *Diplomática. Usos nuevos para una antigua ciencia*. Sevilla: S&C.
- Elías, Norbert. 1988. *Humana conditio*. Barcelona. Península.
- Gadamer, Hans Georg. 1991. *Verdad y método. Fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Salamanca: Sígueme.
- Giddens, Anthony. 1993. *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hegel, Georg. 1974. *Lecciones sobre filosofía de la historia universal*. Madrid: Revista de Occidente.

- Horkheimer, Max. 2000. *Teoría tradicional y teoría crítica*. Barcelona: Paidós.
- International Council on Archives. 2008. <http://www.ica.org>
- International Organization for Standardization. 2008. <http://www.iso.org> (consultado 2008)
- ISO 15489-2: 2001. Information and documentation. Records Management. <http://www.iso.org> (consultado 2008).
- Lévinas, Emmanuel. 1977. *Totalidad e infinito. Ensayo sobre la exterioridad*. Salamanca: Sígueme.
- Levi-Strauss, Claude. 1998. *Las estructuras elementales del parentesco*. Barcelona: Paidós-Ibérica.
- Marcuse, Herbert. 1968. *El final de la utopía*. Barcelona: Ariel.
- Poulantzas, Nikos. 1979. *Estado, poder y socialismo*. Madrid: Siglo XXI.
- Pagani, Estela. 2004. "Archivos y los claroscuros de la igualdad. La política del reconocimiento". En *Archivos de Buenos Aires*, pp. 139-147. Buenos Aires: Comisión para la Preservación del Patrimonio Histórico Cultural de la Ciudad de Buenos Aires, Imprenta del Gobierno de la Ciudad.
- Panofsky, Erwin. 1999. *La perspectiva como forma simbólica*. Barcelona: Tusquets.
- Santamaría Gallo, Abelardo. 2006. *La norma española de descripción archivística: análisis y propuesta de desarrollo*. Madrid. <http://www.mcu.es/archivos/docs/NedaAnalisis> (consultado el 26 mayo 2008).

CAPÍTULO 4

Organización y tratamiento de la información

Elsa E. Barber

La organización de la información

Richard Rubin (2000) sostiene que el propósito fundamental de la organización de las colecciones en las bibliotecas es que los usuarios encuentren la información que necesitan. Las bibliotecas no pueden operar de manera desorganizada, y si bien el problema de cómo está organizado el conocimiento en la sociedad es interesante, la preocupación crucial para los bibliotecarios se focaliza en cómo se ordena la información en una biblioteca o en una base de datos. Así, el objetivo central de una biblioteca es adquirir, almacenar, organizar, difundir, es decir, proveer acceso al conocimiento producido. La organización del conocimiento en las bibliotecas incluye diversos tipos de información y medios. Puede:

- Tratarse de información almacenada en ítems físicos tales como libros, videos, obras de arte.
- Consistir en información virtual almacenada electrónicamente en palabras, sonidos o imágenes.
- Conformarse por los registros que se utilizan como representaciones de estos ítems, como las fichas del catálogo

o los registros bibliográficos electrónicos en catálogos de bibliotecas informatizadas.

El criterio de organización de los recursos de información dentro de una biblioteca, dice Rubin (2000), es diverso. Por ejemplo:

- Por los medios que registran el conocimiento –impreso o audiovisual.
- Por usuario –niños, adultos, discapacitados visuales.
- Por género –misterio, ficción, no-ficción.
- E, incluso, por tamaño.

Si bien estas formas de organización no son suficientes para localizar eficazmente la información, pueden constituir un modo de ordenación útil, por ejemplo en el caso de colecciones pequeñas.

Rubin (2000) señala que cualquier sistema de recuperación de la información tiene, por lo menos, dos partes:

- Base de datos, y
- Sistema de recuperación de la base de datos.

La base de datos de la biblioteca es su contenido: los libros, revistas, materiales audiovisuales y otros ítems en la colección. El sistema incluye la recuperación efectiva de la información.

El catálogo de la biblioteca se considera un sistema de recuperación de la información en sí mismo. La base de datos es el contenido o información, el sistema de recuperación son los procedimientos a través de los cuales los registros catalográficos se preparan y se manipulan para los propósitos de acceso. Los esquemas de clasificación también pueden verse como sistemas de recuperación de la información (Rubin, 2000). De hecho, Marcia Bates (1986) ha defendido que un libro de referencia es un sistema de recuperación. Como puede verse a través de estos ejemplos, una biblioteca no solo

es un sistema de recuperación de la información, sino que se basa en otros sistemas de recuperación de la información que funcionan dentro de ella.

Si bien a veces es difícil localizar información en las bibliotecas, lo que resulta verdaderamente notable es que a pesar de la diversidad de contenidos, frecuentemente se encuentre la información solicitada. Esto se debe, principalmente, a los sistemas y técnicas que se han desarrollado para organizar el contenido de las mismas. Estos sistemas y técnicas han sido creados e implementados por catalogadores, diseñadores de sistemas de recuperación de la información, bibliógrafos e indizadores, es decir, por todos aquellos que ayudan en el diseño de sistemas eficaces para recuperar la información (Rubin, 2000).

Un aspecto de la recuperación de información que constituye un enfoque importante es el concepto de puntos de acceso. Los usuarios de los sistemas, incluyendo a los bibliotecarios, utilizan puntos de acceso para localizar el material o la información deseados. Hay diversos tipos de acceso en una biblioteca. Ellos pueden ser: un registro bibliográfico, que incluye datos como autor, título, y encabezamiento de materia; algo tan elemental y a veces inexistente como una señal de la biblioteca indicando un área temática o el rango de números de clasificación; las personas, tales como la orientación brindada por un bibliotecario de referencia. Todos estos proporcionan puntos de acceso a la colección de la biblioteca. La recuperación de la información involucra mucho más que estos puntos de acceso. Otras cuestiones importantes de la organización y recuperación de la información incluyen la ordenación del estante, los índices y las bibliografías (Rubin, 2000).

Las bibliotecas, para lograr sus propósitos, emplean varias herramientas intelectuales que ayudan a ordenar el conocimiento de tal forma que permiten la recuperación del mismo. La organización eficaz de la información, sin embargo,

es sumamente difícil de lograr: los principios deben ser relativamente fáciles de aplicar, de entender por bibliotecarios y usuarios, y deben reflejar, de la forma más amplia posible, la manera en que las personas buscan información. Los individuos realizan esta búsqueda con sus propias estructuras mentales, y ningún sistema puede considerar cada una de ellas. En otras palabras, ninguna organización particular de información cubrirá perfectamente las necesidades de cada individuo que busca información. No obstante, las bibliotecas, a través de sus herramientas intelectuales, proporcionan un medio eficiente de recuperar una inmensa cantidad de información. Aunque siempre debe tenerse en cuenta que, aun en el mejor de los sistemas de organización, el individuo que busca información es una variable esencial (Rubin, 2000; Taylor y Joudrey, 2009).

Dado lo expuesto, es obvio que en estas páginas es inalcanzable un desarrollo completo, ni siquiera suficiente, de la organización y tratamiento de la información. Por consiguiente, los apartados se centrarán en las herramientas intelectuales que promueven la recuperación de la información. Estas son numerosas de modo que se hará referencia a: los sistemas de clasificación, los vocabularios controlados, el catálogo de la biblioteca, la indización, los resúmenes, las bibliografías y las bases de datos electrónicas.

Los sistemas de clasificación, los vocabularios controlados y el catálogo de la biblioteca

La consulta a través del tema o la materia constituye un método fundamental de acceso a la información en bibliotecas. Dos sistemas básicos proporcionan el acceso: los sistemas de clasificación y los vocabularios controlados (Taylor, 2006).

Uno de los principios fundamentales empleados en la organización de bibliotecas se denomina clasificación.

Clasificación “...es el acto de organizar el universo del conocimiento en algún orden sistemático...” (Chan, 1994: 259). Esta organización proporciona “...un armazón descriptivo y explicativo para las ideas y una estructura de relaciones entre las mismas...” (Kwasnik, 1992: 63). Los esquemas de clasificación intentan identificar el conocimiento y sus relaciones. De esta forma, el usuario está “conectado” no solo a un ítem específico, sino también a otros ítems en la misma materia o en temas relacionados. Los buenos sistemas de clasificación reflejan la interconectividad de ideas; ellos ayudan a quienes buscan material a localizarlo, a pensar sobre facetas relacionadas con la búsqueda y a identificar aquellos recursos que las incluyen (Rubin, 2000).

Entre sus muchos usos, los esquemas de clasificación tienen una función fundamental: proporcionan la base para el ordenamiento físico de los materiales de la biblioteca. Existe una íntima relación, por supuesto, entre cómo se ordenan los ítems físicamente en el estante y los principios intelectuales usados para organizar el conocimiento contenido en ellos. Los sistemas de clasificación funcionan de dos maneras: 1) ayudan a localizar ítems específicos en el estante; y 2) sirven como medio para ubicar ítems que tratan la misma materia o temas relacionados (Rubin, 2000; Taylor y Joudrey, 2009).

Los sistemas que se destacan son la “Clasificación Decimal de Dewey-CDD”, la “Clasificación Decimal Universal-CDU” y la “Library of Congress Classification-LCC”. Estos esquemas fueron creados inicialmente para organizar libros. En épocas recientes se han adaptado para ser utilizados con otros soportes o portadores.

Una segunda herramienta intelectual es el vocabulario controlado, constituido por una lista de términos preferidos y no preferidos producidos por el proceso de “control del vocabulario” el que, a su vez, permite organizar una

lista de términos al a) indicar sinónimos; b) distinguir entre homógrafos; y c) señalar las relaciones jerárquicas y asociativas entre los términos en el contexto de un vocabulario controlado o una lista de encabezamientos de materia (National Information Standards Organization, 2005; Taylor y Joudrey, 2009). Las decisiones con respecto a qué términos se usarán para referirse a autores, títulos o temas se llama control de autoridad. Este concepto es definido como el proceso de mantener la consistencia en la forma utilizada para representar un punto de acceso en un catálogo y, por consiguiente, permite mostrar las relaciones entre nombres, obras y materias. Así, se selecciona un nombre personal o corporativo, un título uniforme o un término para representar un tópico de manera autorizada (Taylor, 2006; Taylor y Joudrey, 2009).

Los vocabularios controlados juegan un rol crucial, especialmente cuando se busca información sobre un tema, y proporcionan consistencia en la asignación y uso de términos o encabezamientos, así como de autor y título. Son vitales para la función del catálogo de la biblioteca. Al usar encabezamientos de materia en un catálogo en ficha o en línea, consultar los términos de un índice, investigar en una base de datos bibliográfica, se utiliza un vocabulario controlado. Se deduce, entonces, que estos proporcionan información importante al usuario (Rubin, 2000).

Taylor y Joudrey (2009) mencionan tres tipos de vocabularios controlados: listas de encabezamientos de materia, tesauros y ontologías. El más utilizado en la comunidad bibliotecaria es la lista de encabezamientos de materia, sobre todo en bibliotecas de temática general, ya que los tesauros cubren áreas del conocimiento más específicas. Existe en la actualidad una gran cantidad de vocabularios controlados, por ese motivo se citarán a modo de ejemplo la Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas elaborada por la Biblioteca Luis Ángel Arango del Ban-

co de La República de Bogotá, Colombia, y el Tesouro de la Unesco. Ambas herramientas se encuentran en versión impresa y digital.¹

En cuanto a su actualización, es difícil predecir la aparición de nuevas disciplinas o cambios significativos. El riesgo de los sistemas de clasificación y vocabularios controlados es que se vuelvan obsoletos. Los esfuerzos por responder a estos cambios pueden a veces ser problemas difíciles de resolver por los sistemas de clasificación y los tesauros. Por ejemplo, la introducción de nuevas disciplinas o subdisciplinas puede forzar la creación de números de clasificación y la alteración de los existentes. Esto traerá aparejadas implicancias políticas y económicas para las bibliotecas que decidan ajustar sus colecciones y catálogos a fin de reflejar esos cambios (Taylor y Joudrey, 2009).

Richard Rubin (2000) expresa que el catálogo de la biblioteca representa una gran proporción del conocimiento total disponible en la colección de la misma. Un catálogo contemporáneo también puede proporcionar acceso a índices electrónicos y a otras herramientas de recuperación de información que expanden los recursos de la biblioteca más allá de su propia colección. Entre las características sobresalientes de los catálogos cabe destacar que:

- No solo permiten encontrar ítems que se sabe que existen, sino también ayudar a encontrar otros desconocidos.
- Proveen más que acceso, una descripción sistemática de los ítems en la colección.
- Esto conduce naturalmente a un elemento clave de los catálogos y a otra herramienta de organización de la información, que es el *registro bibliográfico* en sí. Este consiste en una serie de datos (por ejemplo, autor, título, lugar y fecha de publicación, encabezamiento de materia, etc.).

1 LEMB Digital: Lista de Encabezamientos de Materias para Bibliotecas / Biblioteca Luis Ángel Arango. 2006? Florida: e-Technologies Solutions. <http://www.lembdigital.com/> (consultado el 6 de octubre de 2008). Tesouro de la Unesco. 2004? <http://databases.unesco.org/thessp> (consultado el 6 de octubre de 2008).

La creación de registros bibliográficos, dice Rubin (2000), es guiada por “códigos” que establecen “normas” o reglas. El proceso común de proporcionar descripciones bibliográficas se llama “catalogación descriptiva”. Tradicionalmente, estas descripciones se encuentran en las fichas del catálogo; hoy, aparecen en la visualización de un catálogo en línea, pero los principios son los mismos.

Hay dos factores que se deben mencionar al referirse a la catalogación descriptiva en las últimas dos décadas. El primero está vinculado con las ventajas económicas derivadas de los esfuerzos de catalogación compartida, y el segundo con el uso de las tecnologías en el proceso de catalogación. Los esfuerzos cooperativos para normalizar la catalogación dependen de servicios bibliográficos tales como OCLC (*Online Computer Library Center*, en los Estados Unidos), y se promueven principalmente a través de las iniciativas de la *Library of Congress* (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos) mediante su *Program for Cooperative Cataloging* (Programa de Catalogación Cooperativa). En dicho Programa, la responsabilidad para la catalogación descriptiva es compartida entre la *Library of Congress*, bibliotecas cooperantes y servicios bibliográficos como OCLC, entre otros. Obviamente, si puede crearse un registro por computadora normalizado para el uso por todas o la mayoría de las bibliotecas se ahorran significativos recursos económicos y humanos (Taylor y Joudrey, 2009).

Los servicios bibliográficos y bibliotecas cuentan con códigos y normas que permiten dar consistencia a sus descripciones bibliográficas. Los códigos normalizan las descripciones bibliográficas. La normalización permite que los individuos consulten con mayor posibilidad de recuperación una variedad de sistemas de información y bases de datos y hace que la producción de registros bibliográficos sea más económica ya que se genera un solo registro. El movimiento por la normalización ha aumentado sustancialmente en las

últimas décadas, con marcado interés a nivel internacional. Actualmente, la *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) lleva a cabo las principales actividades sobre normalización internacional para la catalogación descriptiva. Como antecedente, IFLA publicó en 1971, a través de su programa para la normalización internacional, la *International Standard Bibliographic Description for Monographs* (ISBD(M)). En los años siguientes, desarrolló normas para series (ISBD(S)), música impresa, mapas, recursos electrónicos.² Estas normas identifican los datos importantes para la descripción bibliográfica, la puntuación, y el orden preferido de los componentes. Han sido incorporadas en códigos de catalogación como “Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2)”. IFLA ha continuado estas actividades de normalización a través de su programa de Control Bibliográfico Universal. En 2007, se ha presentado una nueva versión de las ISBD,³ con una estructura que integra en un único corpus la descripción de todos los tipos de recursos cubiertos en las ISBDs especializadas (Escolano, 2008).

Se considera que una normalización perfecta no es posible, ya que surgen diversas variantes vinculadas a los idiomas, a los valores culturales, a los tipos de usuarios y a los propósitos de las instituciones. Todo esto puede modificar la descripción bibliográfica. Pero lo importante es contar con una base común, sólida y normativa.

Hoy, se debate con respecto a cuáles son los niveles de catalogación más convenientes. Debido a los problemas económicos de las bibliotecas y a las diferencias en las necesidades de

2 En español: IFLA, Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias; ISBD(M), Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada para Publicaciones Monográficas; ISBD(S), Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada para Publicaciones Seriadas.

3 International Standard Bibliographic Description (ISBD) / recommended by the ISBD Review Group; approved by the Standing Committee of the IFLA Cataloguing Section. Preliminary consolidated ed. 2007. München: K. G. Saur. 1 vol. (loose-leaf). (IFLA series on bibliographic control; vol. 32).

los usuarios con respecto a una descripción bibliográfica detallada, hay quienes sostienen que no todos los ítems tienen que ser descritos con la misma exhaustividad. Algunas investigaciones muestran que los usuarios solo usan algunos elementos de la descripción bibliográfica cuando buscan información, fundamentalmente autor, título, editor y lugar de publicación (Svenonius, 1990). Estos hallazgos generan polémicas y discusiones, pero es común para las bibliotecas usar más de un nivel de descripción. El *Program for Cooperative Cataloging* intentó identificar los elementos esenciales de un registro bibliográfico en un nivel que se podría denominar intermedio. Estos estándares comparten un propósito similar en su creación: solucionar los tremendos problemas presupuestarios de las bibliotecas, acelerar el proceso de catalogación de algunos materiales, reducir atrasos y poner los ítems a disposición de los usuarios de manera más rápida. Pero, subsiste una preocupación: que un nivel menor de descripción signifique una disminución sustantiva en la calidad de la información suministrada a quien la busca (Rubin, 2000).

El código ampliamente utilizado para la descripción bibliográfica de los catálogos de bibliotecas se denomina “Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2)” en su segunda edición, con revisión en 2002, actualización en 2003 y publicación en español en 2004. Se trabaja en este momento sobre un nuevo código de catalogación conocido como *RDA: Resource Description and Access* (RDA: Descripción y Acceso a los Recursos) con la visión de producir un código diseñado en función de las necesidades del futuro.⁴ Este código se basa en los modelos conceptuales de IFLA conocidos como *Functional Requirements for Bibliographic Records* (FRBR) y *Functional Requirements for Authority Data* (FRAD), así como en el documento *IFLA Statement of International Cataloging*

4 Joint Steering Committee for Development of RDA. 2008? <http://www.rda-jsc.org/index.html> (consultado el 6 de octubre de 2008).

*Principles.*⁵ RDA, intenta reemplazar a las “Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2)” y pretende ser parte de una nueva generación de herramientas Web que proporcione instrucciones basadas en principios para la descripción y el acceso con metadatos bien estructurados (Tillett, 2008). Michael Gorman (2000), al definir qué entiende por metadatos, diferencia lo que son estándares de estructura de aquellos que prescriben el contenido del registro bibliográfico. Para este autor, los metadatos, como por ejemplo Dublin Core,⁶ han sido diseñados para responder a las necesidades de: a) contar con una opción para la catalogación de los recursos electrónicos, y b) encontrar una alternativa intermedia entre los altos costos de la catalogación “tradicional” y la simple búsqueda por palabra clave.

Además de los sistemas de clasificación y el catálogo, hay otras herramientas que representan adiciones importantes al arsenal del bibliotecario para organizar la biblioteca. Estas herramientas no solo juegan un papel importante identificando y localizando materiales en la biblioteca, sino que también extienden la capacidad de la recuperación más allá de la colección clasificada o del catálogo de la misma. Entre ellas se citan las bibliografías, los índices y los resúmenes que pueden presentarse en forma impresa, en microformas y en formatos electrónicos. La eficacia de estas herramientas se basa en la habilidad de aplicar alguna de las tecnologías intelectuales descritas previamente, sobre todo los principios involucrados en los vocabularios controlados e inclusive la asignación de encabezamientos de materia o descriptores (Rubin, 2000; Taylor y Joudrey, 2009).

5 En español: FRBR, Requisitos Funcionales para Registros Bibliográficos; FRAD, Requisitos Funcionales para Datos de Autoridad; IFLA, Declaración de Principios Internacionales de Catalogación.

6 Dublin Core Metadata Initiative. 1995. <http://dublincore.org/> (consultado el 6 de octubre de 2008).

Organización de la información en sistemas electrónicos

Los sistemas electrónicos de recuperación de la información incluyen una variedad de herramientas. El catálogo en línea es un ejemplo de tales sistemas, como las bases de datos en CD-ROM, las bases de datos en línea, etc. Richard Rubin (2000) al referirse a los registros y campos sostiene que el fundamento de las bases de datos electrónicas es muy similar al del catálogo en fichas: el registro. Un “registro” es la información almacenada sobre un documento particular. Cada registro se refiere a un documento e incluye una serie de campos. Los “campos” son unidades de información dentro de un registro. En un registro bibliográfico puede haber un campo de autor, un campo de título, un campo de volumen, un campo de encabezamiento de materia o descriptor y, quizás, un campo para comentarios especiales o notas, entre otros. Los diseñadores de bases de datos crean los registros y campos pero no necesariamente seleccionan los puntos de acceso a esos registros.

Uno de los desarrollos más importantes para bibliotecas con respecto a la creación de registros electrónicos fue el diseño de MARC.⁷ Esta sigla significa *Machine Readable Cataloging* (Catalogación legible por máquina) y designa un formato para estructurar los datos del registro desarrollado por la *Library of Congress* a mediados de los años ‘60. “Legible por máquina” significa que un tipo particular de máquina, una computadora, puede leer e interpretar los datos contenidos en un registro catalográfico. MARC constituye un formato estándar para la descripción bibliográfica. Es en realidad una herramienta de comunicación, diseñada para la creación e intercambio de información bibliográfica en un medio ambiente informatizado o en

7 Marc Standards. 1999? <http://www.loc.gov/marc/> (consultado el 6 de octubre de 2008).

línea. Hoy MARC 21 es la norma para la creación de registros bibliográficos.

Los formatos MARC han sido decisivos para el intercambio de información por cuatro motivos:

- Su contribución a la normalización, ya que dieron origen a la norma ISO 2709 para el intercambio de registros bibliográficos legibles por computadora.
- Su uso difundido, porque constituyen la base de los registros distribuidos comercialmente por *Library of Congress*, *British Library* y otras bibliotecas nacionales, así como por empresas de procesos técnicos derivados o por copia.
- Su adaptación a los cambios tecnológicos desde las primeras bases de datos para sistemas no interactivos hasta la actual Internet.
- Su internacionalización, ya que se calcula que hay alrededor de 60 formatos MARC en todo el mundo (Martínez y Ramón, 1999: 29).

La necesidad de normalizar el formato y la organización de los registros se ha convertido en una cuestión crítica. *La National Information Standards Organization* (NISO) proporciona una ayuda considerable en la normalización de registros así como en otras actividades relacionadas con la información. NISO está acreditada por el *American National Standards Institute* (ANSI) para crear y mantener normas técnicas de información. NISO solo desarrolla normas luego de un proceso de consulta y participación de los individuos y organizaciones afectados por la norma en desarrollo. Cuando NISO obtiene un consenso general, emite una norma. El acuerdo con la norma es voluntario, pero el uso de formatos normalizados puede ser de considerable valor, tanto instrumental como financiero (Rubin, 2000; National Information Standards Organization, 2008).

El futuro de la organización y el tratamiento de la información

Un desafío creciente que enfrentan quienes buscan información es cómo hacerlo en Internet o en la Web. Por supuesto, el mayor problema es que Internet se desarrolló como un sistema descentralizado en el cual hay un control mínimo acerca de contenido y organización. Obviamente, tal sistema tiene grandes ventajas en cuanto a la libertad para producir y comunicar la información en forma rápida. Pero una desventaja significativa es la falta de normalización. Se han encarado múltiples desarrollos para proporcionar orden al caos de información actualmente disponible en Internet, pero no existe normalización. Por ejemplo, la CDD y la LCC han sido utilizadas por determinados sitios Web para brindar acceso temático a los documentos contenidos en ellos. OCLC ha expresado considerable interés en encontrar formas de usar CDD como una herramienta de organización en línea. La aplicación de tecnologías intelectuales, tales como los sistemas de clasificación, podría proporcionar alguna estructura, en un medio ambiente increíblemente alborotado (Vizine-Goetz y Mitchell, 1995; Gorman, 2000; Taylor y Joudrey, 2009).

La participación de bibliotecarios en este proceso y el uso de las tecnologías intelectuales comúnmente usadas en las bibliotecas podrían ayudar inmensamente. Otras investigaciones, sin embargo, sostienen que estos sistemas tradicionales asumen una durabilidad y estabilidad acorde con los materiales impresos, mientras los registros electrónicos se caracterizan por la no permanencia y fluidez (Levy y Marshall, 1995).

Con el surgimiento de la recuperación de la información a través de los sistemas informáticos en línea e Internet, están desarrollándose técnicas de comunicación alternativas para recuperar documentos. En Bibliotecología el formato dominante es MARC, que se usa como una

herramienta importante para el intercambio bibliográfico mediante computadoras. Existen otras alternativas que podrían hacer más efectiva la recuperación de documentos electrónicos (Rubin, 2000; Taylor y Joudrey, 2009).

Una de ellas ha sido el desarrollo del *Standard Generalized Markup Language* (SGML), que originalmente se dio a conocer en 1970 como *Generalized Markup Language* (GML). Con la tendencia creciente hacia la publicación electrónica, los editores y los servicios de información reevalúan los modelos tradicionales de producción, distribución y uso de información científica. Desde esta perspectiva, SGML es una norma clave, ISO 8879: 1986, *Information Processing-Text and Office Systems-Standard Generalized Markup Language* (SGML), que juega un rol importante en la creación de nuevos servicios de información a usuarios finales.

Su uso se presenta como una elección obvia para estos servicios debido a que posibilita un tratamiento informático adecuado y no excesivamente complejo de los datos; puede ser fácilmente aplicable a las descripciones bibliográficas, dado que esta información contiene texto y posee una estructura lógica rigurosa (las reglas de catalogación), apropiada para ser descrita en una *Document Type Definition* (DTD) y ofrece flexibilidad para incluir elementos descriptivos MARC y no MARC. Su capacidad para la estructuración lógica y la versatilidad de diseño la convierten en una norma ideal para desarrollar esquemas de metadatos. No obstante, la política con respecto a SGML en los servicios de información se ha desarrollado solo muy recientemente debido, sobre todo, al alto costo (en recursos materiales, humanos, de formación, etc.).

El XML (*eXtensible Markup Language*) es un subconjunto del SGML definido con menos características, menos opciones y reglas más estrictas para hacer el proceso más fácil. Relacionado con este subconjunto, el Esquema XML es una manera alternativa de definir tipos de documentos que permite

más reglas estructurales y mayor validación de contenido que la DTD. La *Library of Congress* desarrolló un esquema XML para MARC 21 llamado MARCXML.⁸ XML se está convirtiendo en el lenguaje de la Web. Los navegadores están haciéndose compatibles con documentos codificados en XML y se han desarrollado aplicaciones para la codificación, almacenamiento, recuperación y visualización de XML.

Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas en la era electrónica son temas actuales que preocupan a los bibliotecarios a nivel nacional e internacional. Ciertamente, las nuevas formas de generar, distribuir y consultar información en forma electrónica han traído consigo grandes retos para la organización de este tipo de información, que están siendo discutidos por los bibliotecarios en el mundo. Michael Gorman (2000) expresa la importancia de MARC y de las normas de catalogación para la estructura de los metadatos. Señala que mientras no existan máquinas que verdaderamente puedan “pensar y leer” textos como lo hace el ser humano, no existirá la posibilidad de que se supere la necesidad de la catalogación bibliográfica.

Conclusiones

De acuerdo con Richard Rubin (2000), la información no puede recuperarse eficientemente si no está organizada. Los nuevos canales de información, como Internet, provocaron y provocan gran entusiasmo, continuamente se escucha que a todo se puede acceder en Internet. Esta presunción encierra un problema, ya que la información que se encuentra en la red es caótica. La organización y tratamiento de la información continuará siendo

8 MARC 21 XML Schema. 2002? <http://www.loc.gov/standards/marcxml/> (consultado el 6 de octubre de 2008).

un tema central en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Es de esperar que aquellos que producen y ponen a disposición nuevas fuentes de información reconozcan la especialización de los bibliotecarios y las tecnologías que han desarrollado. ¿Quién conoce cómo será en el futuro la catalogación de la red y de la Web? ¿O cómo serán los servicios de las redes bibliográficas en 2020? ¿Quién puede decir cómo usarán las bibliotecas los estudiantes, los académicos, la comunidad en el futuro?

En este contexto resulta valioso concluir con las palabras de Michael Gorman (2000: 4) sobre el tema:

(...)El mundo angloparlante es dominado por las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCA2), segunda edición y este código ha tenido mucha influencia en los códigos de catalogación de muchos países cuyo idioma no es el inglés. Todos los países han adoptado la Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada (ISBD). Miles de bibliotecas a través del mundo utilizan el sistema de Clasificación Decimal de Dewey (CDD), la Clasificación Decimal Universal (CDU) o la Clasificación de la Biblioteca del Congreso (LCC). Los países angloparlantes emplean la Lista de Encabezamientos de Materia de la Biblioteca del Congreso o alguna otra variante. El sistema MARC, para codificar registros bibliográficos electrónicos, está basado en un estándar de la *International Standards Organization* (ISO) y es empleado para intercambiar registros a través del internacionalmente aceptado UNIMARC y casi todos los países, regiones o grupos lingüísticos tienen su propia versión de MARC o emplean el formato USMARC para obtener y transmitir registros bibliográficos. MARC es la base para casi todos los catálogos en línea de las bibliotecas y el registro MARC ha hecho posibles las grandes bases de datos actuales, nacionales e internacionales, que son necesarias si queremos lograr un control bibliográfico universal. En síntesis, existe un emergente acuerdo internacional sobre

el marco y contenido de los registros bibliográficos. Tenemos, o podríamos tener, las herramientas para crear un nuevo orden bibliográfico mundial (...).

Referencias bibliográficas

- Bates, Marcia. 1986. "What is a reference book?: A theoretical and empirical analysis". En: *RQ*, vol. 26, pp. 37-57.
- Chan, Lois Mai. 1994. "General principles of classification". En: *Cataloging and Classification: An Introduction*. New York: McGraw-Hill. pp. 259-284.
- Escolano Rodríguez, Elena. 2008. Edición preliminar de la ISBD consolidada. En: *III Encuentro Internacional de Catalogadores: Tendencias actuales en la organización de la información*. Buenos Aires: Biblioteca Nacional. pp. 81-107.
- Gorman, Michael. 2000. "¿Metadatos o catalogación?: Un cuestionamiento erróneo". En: *Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas y redes en la era electrónica*. Filiberto Felipe Martínez Arellano, y Lina Escalona Ríos (comps.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; Infoconsultores. pp. 1-20.
- International Organization for Standardization. 1988. ISO 8879:1986 / Amd:1988 (E): *Information Processing: Text and Office Systems: Standard Generalized Markup Language (SGML)*. Geneva: International Organization for Standardization.
- Kwasnik, Barbara H. 1992. "The role of classification structures in reflecting and building theory". En: *Advances in Classification Research: Proceedings of the 3rd ASIS SIG/CR Classification Research Workshop*, vol. 3. Medford, N. J.: Learned Information. pp. 63-81.

- Levy, David M.; Marshall, Catherine C. 1995, April. "Going digital: A look at assumptions underlying digital libraries". En: *Communications of the ACM*. vol. 38, n° 4, pp. 77-84.
- Martínez, Ana María; Ramón, Susana. 1999. "Los formatos bibliográficos usados en bibliotecas argentinas y sus implicaciones para la descripción de contenido en catálogos en línea". En: *Información, Cultura y Sociedad*. n° 1, pp. 27-48.
- National Information Standards Organization. 2005. *ANSI/NISO Z39.19 - Guidelines for the Construction, Format, and Management of Monolingual Controlled Vocabularies*. Baltimore, MD: National Information Standards Organization. <http://www.niso.org/kst/reports/standards/> (consultado el 6 de octubre de 2008).
- National Information Standards Organization. 2008? *NISO Standards - National Information Standards Organization*. Baltimore, MD: National Information Standards Organization. <http://www.niso.org/kst/reports/standards/> (consultado el 6 de octubre de 2008).
- Rubin, Richard E. 2000. *Foundation of library and information science*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Svenonius, Elaine. 1990. "Bibliographic control". En: *Academic Libraries: Research Perspectives* / Mary Jo Lynch y Arthur P. Young (eds.). Chicago: ALA. pp. 38-68.
- Taylor, Arlene G. 2006. *Introduction to cataloging and classification*. 10th ed. / Arlene Taylor with the assistance of David P. Miller. (Library and information science text series). Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Taylor, Arlene G.; Joudrey, Daniel N. 2009. *The organization of information*. 3th ed. (Library and information science text series). Westport, CT: Libraries Unlimited.

- Tillett, Barbara B. 2008. "RDA: Descripción y acceso a los recursos: Un código de catalogación para el futuro (e iniciativas de IFLA relacionadas: FRBR, FRAD, IME ICC)". En: *III Encuentro Internacional de Catalogadores: Tendencias actuales en la organización de la información*. Buenos Aires: Biblioteca Nacional. pp. 23-62.
- Vizine-Goetz, Diane; Mitchell, Joan S. 1995. "Dewey 2000". En: *Annual Review of OCLC Research*. Dublin, Ohio: OCLC. pp. 16-19.

CAPÍTULO 5

Servicios al público

Susana Romanos de Tiratel

Los servicios al público

Concepto

Hacer de la biblioteca un lugar donde las personas se sientan bien recibidas, orientarlas en el espacio y en las prestaciones organizadas para ellas, darles las claves para que utilicen del mejor modo todos los servicios puestos a su disposición son algunos de los aspectos esenciales de la profesión de bibliotecario, aunque también se trata de tareas con gran exigencia, sobre todo cuando se sabe que, en algunos países, la imagen de las bibliotecas no se ha desprendido del todo de prejuicios negativos: lugar de eruditos, complejo, polvoriento, alejado de lo cotidiano y de la realidad (Barthélémy, 1992: 209).

Aunque parezca extraño, hay pocos diccionarios que incluyan el concepto de servicios al público. Entre ellos, el *Glosario ALA* (1988: 275) los define así:

Public services. Servicios al público. || Actividades y operaciones bibliotecarias que entrañan el contacto directo

y regular entre el personal de la biblioteca y los usuarios incluyendo el servicio de circulación, el de información, el de reprografía y otros de carácter similar. En la práctica, se amplía la expresión para incluir el desarrollo de la colección y la evaluación de actividades.

Por su parte, Mary Ellen Soper (1990: 76-77) proporciona el siguiente concepto que debe interpretarse dentro del contexto de su obra, dado que se trata de un glosario clasificado y no alfabético, dividido en tres grandes secciones: A. Conceptos generales; B. Procesos de la biblioteca; y C. Tecnología. La definición de servicios, en general, y sus cuatro niveles, en particular, se ubica en la sección B.:

B.3.7 Servicios. Los servicios al usuario en todos los tipos de bibliotecas se basan sobre el conocimiento de las necesidades de los públicos servidos y sobre el acceso a los materiales (...). La profundidad con la cual se desarrollen esos elementos fundamentales determina la calidad de los servicios a los usuarios en cada uno de los niveles ofrecidos por las bibliotecas. Esta jerarquía utiliza el paradigma desarrollado por Margaret Monroe (1983) y sus seguidores. Dentro de cada nivel de la jerarquía, los servicios se mueven desde lo simple hacia lo complejo. En los estratos de mayor complicación, se ofrecen servicios cada vez más anticipatorios y los bibliotecarios usan su talento con una profundidad creciente. Dentro del paradigma completo, cada nivel evoluciona desde el nivel previo y depende de su predecesor.

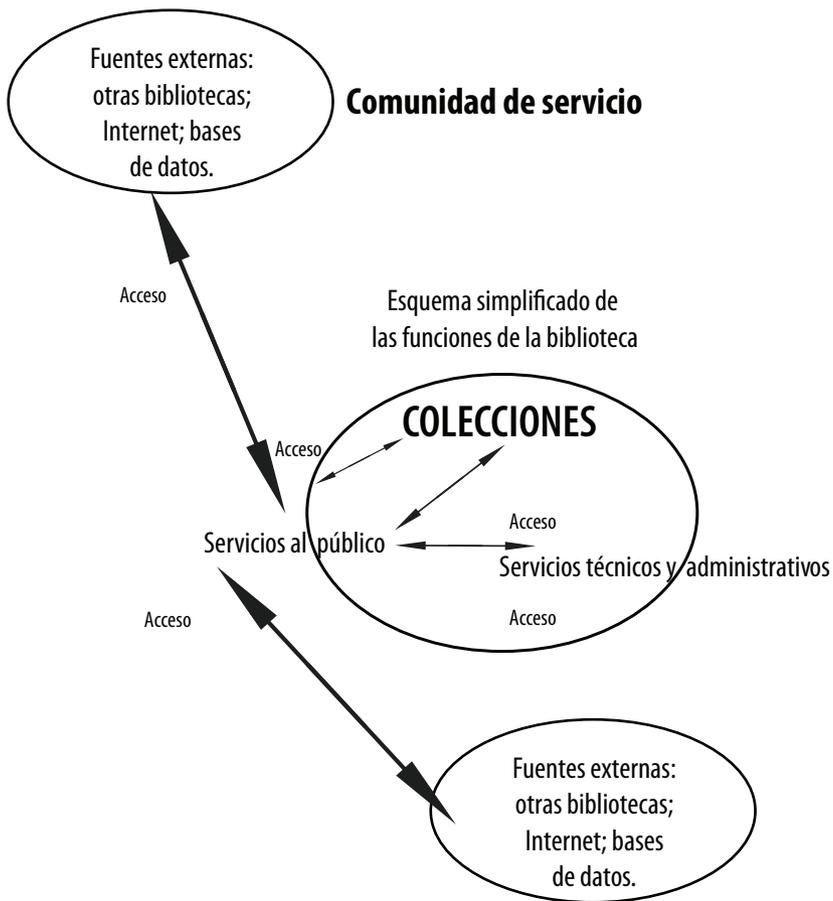
Todos los servicios pueden ser indirectos y preparados con antelación, en relación con la experiencia previa al servir a algún público en particular o en respuesta a demandas de grupos específicos. O pueden ser directos, personalizados y cara a cara, servicios individualizados para

una persona o un grupo cuando se han descubierto sus necesidades. Los siguientes niveles de servicio son válidos para todos los tipos de bibliotecas [se refiere a las siguientes definiciones del vocabulario: Servicios de información; Instrucción en el uso de los recursos; Guía hacia los recursos de la biblioteca y Estímulo del uso de los materiales], si bien algunas bibliotecas pueden acentuar uno o más niveles, según el ambiente, las edades y los intereses de los públicos servidos.

Cuando se combinan ambos enfoques se puede formular el concepto de este modo: los servicios al público son procesos que involucran actividades y operaciones bibliotecarias destinadas a conectar las necesidades de información, educación y recreación de las personas con las posibilidades de acceso a los materiales que posee la unidad de información donde se genera el servicio o a otros recursos externos. Estos productos pueden diseñarse para funcionar en forma individual o grupal mediante un contacto cara a cara. En este caso, se denominan servicios directos. El ejemplo más usual es el servicio de información prestado por el bibliotecario en respuesta a las preguntas de los usuarios.

También se pueden brindar prestaciones elaboradas sobre la base de una difusión en bloque, creadas partiendo de generalizaciones derivadas de experiencias previas. Uno de sus propósitos es el de disminuir la sobrecarga de trabajo implícita en la atención personalizada. El ejemplo más conocido son los instructivos impresos o en línea para que los usuarios utilicen mejor el catálogo, se orienten en el plano edilicio de la biblioteca, etc.

En el siguiente gráfico, muy simplificado por cierto, puede visualizarse la ubicación de los servicios al público en el esquema funcional de una unidad de información.



Ubicación de los servicios al público en el esquema funcional de una unidad de información.

Los servicios al público se concentran en facilitar a los usuarios el acceso a los materiales informativos de la propia biblioteca que los colecciona, de otras unidades de información externas, o disponibles en línea, ya sea en forma gratuita o paga. Para la consecución de su objetivo, los profesionales que trabajan en el área de servicios, además de manejar a la perfección las herramientas de acceso a la información y conocer en profundidad los recursos informativos disponibles, tendrán que mantener relaciones fluidas y fructíferas con los colegas que desarrollan sus tareas en el área de los servicios técnicos y con quienes ejecutan funciones administrativas. La colección es un pivote fundamental que relaciona ambas áreas, es el corazón de los servicios: sin acceso a la información identificada, seleccionada, registrada, organizada, almacenada y difundida por las bibliotecas no hay posibilidad alguna de ayudar a las personas en su derrotero de búsqueda y utilización de la información.

Los paradigmas de los servicios al público

En la Argentina, a mediados del siglo pasado, se dio inicio a un cambio de paradigma bibliotecológico que intentaba reemplazar el que se había originado en Europa continental por el angloamericano. Esta mutación comenzó en el campo de la enseñanza y, si bien nadie discutía las virtudes de uno de los modelos estadounidenses, el de la biblioteca pública, en la práctica tuvo muy bajos niveles de aceptación e implementación. La organización de las bibliotecas se regía, y en muchos casos aún sigue haciéndolo, en forma preponderante, por el modelo europeo de biblioteca para especialistas y eruditos, con estanterías cerradas, donde el catálogo es una forma de diálogo fundamental, casi único, para acceder a los materiales que posee la institución. Este esquema da por sentado un cierto nivel intelectual en los usuarios que les permita abstraer, a

partir de las representaciones paratextuales de los materiales bibliotecarios, tal como figuran en los registros catalográficos, una realidad compartida, compleja, pero abordable para quienes tienen, al menos, una escolaridad de segundo ciclo. La disposición física de las plantas edilicias, del mostrador de préstamo y la entrega de libros mediada por el catálogo, entre otras cosas, acentúan la función de conservación y recogen una vieja tradición muy enraizada que le asigna un alto valor a las posesiones patrimoniales, en este caso, a los materiales de las bibliotecas.

En el paquete angloamericano venía incluido un servicio al público que, desde ciertas corrientes de pensamiento, se presentó como el mejor cuando no el único posible: el servicio de referencia, traducción fiel de los términos en inglés.¹ Charles A. Bunge lo define como la asistencia personal brindada a los usuarios en la obtención de información y agrega que el servicio de referencia tienen tres aspectos principales o técnicas de servicio: el servicio de información que consiste en encontrar la información que necesitan los usuarios o en asistir al usuario para encontrarla; la instrucción en el manejo de la biblioteca para ayudar a los usuarios a adquirir las habilidades necesarias para ubicar y usar los materiales informativos; y finalmente, la guía que asiste a los lectores en la elección de los ítems más adecuados para sus necesidades de educación, información o recreación (Bunge, 1980). La mayor parte de los historiadores estadounidenses del servicio de referencia encuentra conveniente comenzar con el ensayo de Samuel Swett Green de 1876, “Personal Relations Between Librarians and Readers”,² quien sugirió que el referencista

1 Esta expresión se impuso en la Argentina; en otros países de América Latina, como México, se prefirió servicio de consulta. En Italia y en Francia se habla de servicios de información. En este último país, el servicio de referencia es uno de los posibles servicios de información que presta la biblioteca.

2 En *Library Journal*, octubre de 1876, pp. 74-81.

debía desempeñar cuatro funciones: instruir al lector en el uso de la biblioteca; asistirlo en sus preguntas; ayudarlo en la selección de obras buenas; y promover la biblioteca dentro de la comunidad. Green señala que los usuarios de la biblioteca no tenían habilidad en el uso del catálogo para encontrar los materiales y carecían del conocimiento necesario para seleccionar el material apropiado a sus necesidades. La asistencia personal a tales usuarios, dice Green, los beneficiaría y daría como resultado una visión más positiva de la biblioteca. Las ideas de Green ganaron difundida aceptación y apoyo. Para 1890, la expresión “trabajo o tarea de referencia” fue reemplazando a los primeros términos “ayuda a los lectores” y “asistencia a los lectores”. Esto fue así, particularmente, en las bibliotecas públicas donde, al declinar el siglo, estaban empleando personal de referencia idóneo. Los primeros años del siglo XX mostraron: 1) el establecimiento de departamentos de referencia separados en las bibliotecas públicas; 2) la aceptación de preguntas de referencia por teléfono o por correspondencia; 3) la extensión del servicio de referencia a las sucursales; y 4) la diferenciación de los servicios de referencia por niveles de complejidad y de materia. El desarrollo de los servicios de referencia fue más lento en las bibliotecas de los *colleges* superiores y de las universidades de posgrado que en las bibliotecas públicas y en las especializadas. Esto se debió, al menos en parte, a la presunción de que los miembros del profesorado y los estudiantes debían ser capaces de encontrar sus propios materiales y la información, y al énfasis que la comunidad académica colocó en el desarrollo de la colección y en el acceso por materia a través del catálogo (Bunge, 1980).

Sin embargo, en la Argentina existía un paradigma europeo bien consolidado en las bibliotecas universitarias y en las especializadas, incluso con dos modelos en pugna: el tradicional del siglo XIX y el innovador, al que podríamos

denominar movimiento bibliográfico-documental, iniciado a principios del siglo pasado. Los catálogos sistemáticos de gran parte de las bibliotecas de las universidades nacionales son prueba de ello; los centros de documentación e información anexos o independientes también lo son. Hasta su despegue definitivo y espectacular del último cuarto del siglo anterior, los países de la Comunidad Europea presentaban una escala y unos procedimientos mucho más compatibles con las realidades latinoamericanas y se centraban más en las bibliotecas universitarias y especializadas que en las públicas. Repasemos, a modo de ejemplo, lo que sucedió en tres países europeos.

En Alemania, el servicio de información al público se desarrolló en las últimas décadas del siglo pasado en relación con el incremento del servicio de préstamo y con la liberalización para los usuarios del acceso al catálogo. El aumento de la frecuencia y la consecuente demanda creciente del material impusieron, primero por la vía informal, la exigencia de destinar parte del personal a la asistencia a los lectores. Se debe destacar que, al principio, se trató casi exclusivamente de la ayuda bibliográfica en el uso del catálogo sistemático, uno de los grandes filones del desarrollo de la Bibliotecología alemana. En síntesis, en las bibliotecas de este país la información a los lectores se estructuraba entonces de modo difuso en los distintos sectores de la biblioteca, como el escritorio de circulación, la sala de lectura y las secciones especiales (Aghemo, 1992: 14-15).

En Francia, el difundido manual de Richter³ en su edición de 1982, le presta escasa atención al problema del servicio de información que se debe prestar en las bibliotecas; en este país, en efecto, se cuidó más el aspecto bibliográfico, ya fuera para constituir el aparato de

3 Richter, B. 1982. *Précis de bibliothéconomie*. 3. éd. corr. et augm. München: K. G. Saur: 227.

consulta o para producir instrumentos bibliográficos.⁴ Una señal de cambio y un testimonio imponente del nuevo interés por el aspecto de la biblioteca como centro informativo es, sin duda, la apertura al público en 1977 de la *Bibliothèque Publique d'Information* (Aghemo, 1992: 15). Esos años y los de la siguiente década fueron muy revolucionarios para las bibliotecas francesas, lo cual está testimoniado por la implantación del plan rector para la renovación y reorganización de las bibliotecas universitarias, la definición de una estructura de bibliotecas públicas regionales y la aparición de manuales de enseñanza que fijaron conceptos para la enseñanza y para la práctica profesional.

Las bibliotecas italianas, en el transcurso del siglo XX, tendían a orientarse hacia una dirección erudita mientras que las otras actividades, entre ellas la lectura, se dejaban a un bibliotecario subalterno considerado de rango inferior. Aghemo (1992: 16) da el ejemplo de una clasificación de las bibliotecas de 1939 que las dividía en “bibliotecas de alta cultura” y “bibliotecas de cultura común o general”. Luego de la Segunda Guerra Mundial, la atención se centró en la problemática de la catalogación, de la adquisición, de la lectura y del préstamo. A fines de los ‘70 y principios de los ‘80 se desarrolló un gran interés en la cuestión bibliográfica (Aghemo, 1992: 17). Recién en la última década del siglo pasado se comenzó a identificar y promover la actividad de informar en la biblioteca como un servicio constituido como tal, dotado del personal especializado que sabe sacar lo mejor de todo el sistema informativo local donde se ubica la biblioteca y del externo con el que se relaciona (Aghemo, 1992: 19).

4 Baste recordar la obra de Louise-Noëlle Malclès, *Les sources du travail bibliographique, 1950-1958*. 4 vols., Ginebra: Droz, o el *Bulletin de documentation bibliographique* publicado por la Bibliothèque Nationale de France.

Otras características que dificultaron la implementación del modelo angloamericano fueron la diferencia de escala entre un país altamente desarrollado, que considera que una colección de dos millones de volúmenes para una biblioteca universitaria es pequeña, que tiene una organización administrativa departamental, con alta segregación de funciones, por ejemplo, la creación de departamentos por áreas disciplinarias y la abundancia de profesionales especializados en procedimientos técnicos, servicios de referencia, servicios automatizados, búsquedas en línea, etc., y una asignación presupuestaria suficiente para desarrollar los servicios con holgura, con bibliotecas públicas centrales, urbanas, poderosas, con gran cantidad de sucursales, con el problema de los procedimientos técnicos resuelto mediante la economía de esfuerzos representada primero por las fichas de la *Library of Congress* y luego por la catalogación compartida de las grandes redes bibliográficas conectadas electrónicamente, con edificios acordes con la idea misma de acceso abierto. En una nación como la Argentina las condiciones de realización y de producción son otras, las colecciones son pequeñas –muy difícilmente algunas alcanzan el millón de volúmenes–, la organización administrativa no es departamental ni especializada porque no hay suficiente cantidad de bibliotecarios, por lo tanto, estos se ven exigidos por una multiplicidad de tareas diversas. En la mayoría de los casos, no hay una partida anual asignada por la institución mayor para la biblioteca, ni un sistema de bibliotecas públicas potente, ni se ha resuelto aún la cuestión de los procedimientos técnicos que llevan a cada biblioteca argentina a realizar una y otra vez la catalogación y la clasificación del mismo ítem. Los edificios están pensados para albergar las colecciones detrás del escritorio de circulación, en ubicaciones fijas para ahorrar dinero y metros cuadrados cubiertos.

Esta introducción pretende ubicar los servicios en una dimensión posible donde, en muchas ocasiones, no es el profesional quien decide sino que es el peso de las circunstancias

políticas, económicas y sociales el que determina la viabilidad de ciertos criterios e ideas. De este modo, se irán definiendo y presentando los servicios al público que podrán implementarse con distintos niveles de profundidad, de acuerdo con las circunstancias y el ambiente que la comunidad, a través de sus mecanismos institucionales, permita y determine.

Es por esto que, en este capítulo se intenta conciliar ambas posturas, segregando en apartados especiales cada uno de los servicios que podrían prestarse en las bibliotecas, según su comunidad de servicio y las posibilidades materiales para llevarlos a cabo.

El servicio de recepción y orientación

Se trata de un servicio básico y esencial que puede definirse como la serie de operaciones y procedimientos que facilitan al lector el conocimiento de la biblioteca, del mejor modo para utilizarla y de las reglas para hacerlo. Bertrand Calenge sostiene que la noción de recepción responde a una preocupación por colocar al usuario simultáneamente en el corazón del sistema y en la posición de demandante. Agrega que el concepto sobrepasa al simple puesto de recepción para impregnar la concepción de los locales, la legibilidad de la señalización, el comportamiento general del personal y hasta la elección o la presentación de las colecciones (Calenge, 1996: 76).

En la misma línea Pascale Barthélémy indica dos niveles de recepción. El primero se encara fuera de los locales de la biblioteca, porque es necesario que se conozca su existencia y que sea fácilmente identificable en la ciudad, en la empresa, en la escuela, en la universidad, en el barrio, etc. Para ello, el primer objetivo pasa por una señalización cuidadosamente estudiada que se completará utilizando los diferentes apoyos de la información local: la prensa, la radio, los afiches, los panfletos de distribución callejera, la página Web amigable,

bien diseñada y accesible, el cartel exterior que permita al transeúnte reconocer sin dificultad el edificio de la biblioteca con una indicación de sus horarios de apertura en un lugar bien visible (Barthélémy, 1992: 209-210).

El segundo momento se produce cuando el lector franquea el umbral de la biblioteca. En esa circunstancia necesita señales visuales para orientarse en el lugar que, para él, en un primer contacto, puede presentarse complejo: diferentes tipos de documentos, distintas secciones con diversos mecanismos de clasificación y de comunicación. Por eso es muy conveniente que reciba, ni bien ingresa, un plano lo más claro posible que presente las diferentes zonas: recepción, escritorio de préstamos, hemeroteca, audiovisuales, sección infantil, etc. A continuación, la señalización bien planificada guiará al usuario por los diferentes circuitos del local. Dado que la biblioteca es un lugar abierto para todos también es un servicio de recepción contar con los dispositivos necesarios para facilitar el acceso: rampas, ascensores, espacios de circulación amplios, señalización en tipografía grande y a distintas alturas, etc. Hacer de la biblioteca un lugar cálido, claro, legible desde el contacto visual es dar al público los medios para ser autónomo y desenvolverse solo (Barthélémy, 1992: 211).

Ninguna de las estrategias de recepción esbozadas hasta aquí reemplaza al contacto humano, siempre se deberá privilegiar el diálogo con el lector porque el momento del primer contacto, reviste una importancia particular: de él depende en gran parte la imagen de la biblioteca que se formará en la mente del nuevo usuario y una mala recepción tendrá efectos desastrosos y perdurables. En este dominio no existen reglas absolutas sino solo exigencias humanas: tacto, psicología, discreción y, sobre todo, disponibilidad y calidad de la escucha. El ideal es poder disponer de un lugar particular, próximo a la entrada, ocupado por un bibliotecario consagrado a la recepción y a la orientación del público.

Este servicio debe proveer las condiciones y modalidades de la inscripción como lector de la biblioteca, el reglamento para que conozca las normas del contrato mutuo y tácito que rige las relaciones entre biblioteca y usuario: derechos y deberes de este y del personal, condiciones del préstamo y de la consulta, posibilidades de fotocopiar, documentos que no se prestan, sanciones por demoras en la devolución, pérdida o deterioro. Además, proporcionará una guía de orientación que puede combinar la visita guiada con el folleto que incluya, entre otras cosas, el ya mencionado plano de los locales y algunos consejos prácticos: cómo encontrar una obra, reservarla o fotocopiarla, una lista de actividades de la biblioteca, su dirección y horarios, cada una de sus secciones y catálogos (Barthélémy, 1992: 212-216).

No terminan acá las tareas de recepción porque no solo hay que captar al usuario sino también conservarlo. Entonces, habrá que conocer muy bien al público e identificar sus necesidades; para ello ayudan los registros de los lectores que permitirán conocer su número global, cuántos nuevos ingresos se produjeron en un año, la proporción de extranjeros, la segmentación por edad, sexo, domicilio y profesión. Si el sistema permitiera identificar la última transacción y hubiera pasado un tiempo prudencial sin que los lectores usaran la biblioteca se les pueden enviar cartas para invitarlos a reiniciar el contacto. Otra forma de conocer a los usuarios es mediante cuestionarios aplicados a un sector particular, por ejemplo, la sección de audiovisuales o la infantil, o en ocasión de proyectar la apertura de un nuevo servicio (Barthélémy, 1992: 216-217).

También es fundamental el establecimiento de, al menos, dos tipos de vínculos con los usuarios: aquellos que, más allá del consejo cotidiano, tienden a hacer del público el consumidor más enterado de la biblioteca; es el caso de las visitas y de los boletines de difusión. Y aquellos que buscan ir más lejos y convertir al público en partícipe de la vida

de la biblioteca; el cuaderno de sugerencias y la asociación de lectores son dos ejemplos (Barthélémy, 1992: 217-220).

El servicio de circulación

La finalidad de cualquier biblioteca es poner sus colecciones a disposición del público y para cumplirla existen varios modos de facilitar la utilización de los materiales por los lectores, según la misión de cada biblioteca, la naturaleza de sus colecciones y el tipo de usuarios servidos. Por ejemplo, las bibliotecas nacionales, cuya primera función es la conservación del patrimonio bibliográfico de un país, limitan las condiciones de ingreso y la consulta es *in situ*. En la mayor parte de las bibliotecas públicas existen tres modos de proporcionar el servicio: la consulta en la biblioteca, el préstamo a domicilio y la provisión de documentos de sustitución (fotocopias, microformas, copias electrónicas).

A su vez, la consulta *in situ* puede efectivizarse mediante el acceso libre con estanterías abiertas al público o el acceso indirecto mediado por una solicitud en el mostrador de circulación.

Para el público la consulta en el lugar es una modalidad de uso relativamente restrictiva, limitada en el tiempo y en el espacio. Para facilitarla se requieren salas de lectura, sistemas antirrobo, control de los usuarios, fotocopadoras. Es a todas luces evidente que el modo más apreciado por los lectores es el préstamo a domicilio, pues permite la utilización más personalizada y completa del documento, sobre todo cuando se acompaña con la disposición de los materiales en libre acceso. Toda la operatoria del préstamo a domicilio requiere tres elementos relacionados: un documento, un prestatario y un período determinado; también necesita reglas fijas en cuanto a la duración del préstamo y al número de obras que

el usuario puede retirar, a las renovaciones, reclamos y sanciones (Cagnoli, 1984). Una prestación optativa, pero muy apreciada, es la reserva del material a un lector para prestárselo cuando otro lo devuelve.

Por otra parte, las estadísticas originadas por el servicio de circulación permiten apreciar el funcionamiento de la biblioteca y la adecuación de la colección a las demandas del público. Muchas etapas del desarrollo de una colección serían impensables o poco fiables sin los datos que proporciona el uso de los materiales y, en este sentido su registro y posteriores estadísticas habilitan tanto la redacción o modificación de las políticas, como la selección, la evaluación y el descarte. Existen muchos sistemas de préstamo, tanto manuales como automatizados. Cualquiera sea el elegido, o del que se disponga, deberá precisar qué se ha prestado, quién es el prestatario y cuál es la fecha de devolución.

La provisión de documentos de sustitución tiene sus ventajas e inconvenientes. Entre las primeras encontramos la protección de los materiales raros y frágiles; la provisión de varios ejemplares de un ítem único o agotado; la facilitación de la lectura de documentos difíciles de leer por su tipografía o tamaño; la disposición del usuario de obras que no se prestan a domicilio o que no están en la colección, recurriendo al préstamo entre bibliotecas. Los problemas más frecuentes se plantean por la necesidad de proveer a los lectores de los dispositivos de lectura en número suficiente, sean computadoras o lectores de microformas y por las complicaciones de orden jurídico en relación con los derechos de autor.

Existen diferentes procedimientos de reproducción como la fotocopia y la microfilmación; y se cuenta con todos los dispositivos electrónicos actualmente disponibles: fotografía digital, CD-ROM, DVD, etc. Además, las bibliotecas en la actualidad pueden acceder, vía Internet, a un sinnúmero de documentos digitalizados.

El servicio de información

De todo lo que se ha expuesto hasta ahora, se puede concluir que la función de informar en la biblioteca se corresponde, en parte, con la prestación que, en el mundo angloamericano se define como servicio de referencia y que consiste en la asistencia personal brindada a los usuarios en la obtención de información (Bunge, 1980: 468). No se debe olvidar, en este apartado en particular, la impronta fuerte y determinante que, en la Argentina, dejó la profesora Josefa E. Sabor que logró imponer la designación angloamericana para la asignatura impartida en los programas de estudio de las carreras argentinas de Bibliotecología, y que fortaleció la expresión con el capítulo denominado “Servicio de referencia” en el *Manual de Bibliotecología*, cuya primera edición se publicó en 1951 y la segunda –citada anteriormente– en 1984. Para complicar aún más el panorama conceptual, Sabor distingue entre el servicio de referencia “uno de los más importantes, si no el más relevante de todos” al que no define en forma explícita; sí describe las tareas de referencia “que se prestan en toda biblioteca” como “distintas formas del servicio que integran” (Sabor, 1984: 191). Algunas dudas surgen de inmediato: ¿dichas tareas o trabajos, se deberían prestar en todas las bibliotecas argentinas en igual número, intensidad y modalidad? Aún hoy se puede afirmar que no. Y la segunda: ¿las tareas no constituyen en sí mismas servicios de distinta entidad y nivel de complejidad? Veamos qué incluye Sabor en ellas: “suministrar información; orientar en el uso del fondo bibliográfico; localizar y hacer accesibles materiales que la biblioteca no posee; aconsejar en la selección de lecturas y bibliografía; enseñar a manejar instrumentos para el estudio y la investigación; realizar diversas rutinas y tareas administrativas” (Sabor, 1984: 191-192).

Bunge agrega que, además de estos servicios de referencia “directos” los referencistas proveen servicios “indirectos”

que incluyen la formación y el mantenimiento de una colección de herramientas bibliográficas y de otras fuentes de información, la participación en programas cooperativos para proveer a los usuarios acceso a las fuentes externas a la biblioteca y varias actividades administrativas (Bunge, 1980).

Pareciera entonces que la actividad denominada servicio de referencia cubre una extensión conceptual y práctica más amplia que la de servicio de información en la biblioteca, actividad específica que implica:

- a. Que el usuario, del tipo que sea (lector, otra biblioteca, usuario institucional, personal de la biblioteca), tiene a su disposición un servicio, es decir, una serie de actividades que finaliza con la resolución de un problema, que involucra no solo la provisión de un producto, sino también su adecuación a las exigencias del solicitante.
- b. Que semejantes actividades cesan con la información, o con la reducción de la incertidumbre del usuario y el aumento de su conocimiento; el uso del término en singular acentúa esta razón profunda, mientras que el plural enfatiza más el resultado.
- c. Que el lugar donde el usuario puede usufructuar este servicio es la biblioteca, así se subraya el rol importante que reviste este dispositivo cultural como puerta de acceso al universo informativo, contribuyendo de este modo a la consolidación de su imagen pública (Aghemo, 1992: 21-22).

Además, el servicio de información en biblioteca necesita incorporar tres criterios distintivos. La posibilidad del usuario de obtener asistencia en la biblioteca de un modo real y efectivo. El reconocimiento, por parte de la biblioteca, de que esta asistencia es una parte constitutiva de sus funciones y la consiguiente aceptación de la obligación de asumir esa responsabilidad. La existencia de personal específicamente formado en el trabajo de informar, independientemente del esquema organizativo que tome el servicio en cada biblioteca singular (Rothstein, 1953).

El primer criterio implica que se difunda la presencia y la visibilidad del servicio de información al punto de que el usuario lo dé por descontado al igual que otros servicios, como la circulación y el uso de los materiales disponibles.

El segundo, impone a la biblioteca la creación y la implementación de un esquema organizativo que garantice la continuidad del servicio de información, continuidad entendida como la certeza para el usuario de obtenerlo en períodos precisos y regulares que satisfagan las exigencias de horario de todos los lectores.

El tercer principio, consecuencia de los otros dos, exige que el servicio de información responda a criterios de calidad que garanticen la máxima eficacia posible, evitando que se desarrolle en forma superficial.

Una buena colección, bien pensada, seleccionada para satisfacer las necesidades informativas, de educación y recreativas de la comunidad de servicio, es una herramienta imprescindible para prestar buenos servicios de información. Dentro de ese conjunto de materiales existe un subconjunto especialmente diseñado para facilitar la provisión de información, por lo general, “se denominan obras de referencia; según sus características, se dividen en no bibliográficas o de acceso directo: son las que informan por sí mismas; y en bibliográficas o de acceso diferido: son las que remiten a otras obras” (Romanos de Tiratel, 2000: 24). El soporte electrónico ha complicado su tipología específica, pero de su conocimiento y de su pericia en el manejo depende el bibliotecólogo para cumplir con una de las funciones clave de la biblioteca: la de proveer información a su comunidad.

Otros servicios posibles

La organización de unidades de información especializadas, con comunidades de servicio homogéneas en sus

necesidades, con exigencias de prestaciones en un máximo nivel, ampliaron la calidad y la cantidad de servicios prestados. Por ejemplo, los servicios de difusión de la información que, sobre perfiles de interés previamente establecidos, alertan a los usuarios sobre los materiales nuevos, coincidentes con un diseño hecho a escala individual, a medida que el bibliotecólogo los ingresa en su base de datos. Desde este nivel tan personalizado puede pensarse en servicios similares elaborados para grupos o en difusiones en bruto, como los boletines de novedades, los servicios de tablas de contenidos de revistas, etc.

Cuando la biblioteca no posee los materiales ni los puede obtener mediante el préstamo entre bibliotecas, puede recurrir a la implementación de un servicio de provisión de documentos. Otras prestaciones pueden estar constituidas por servicios de reproducción de documentos en distintos soportes: digital, microformas, papel, etc. o por servicios de traducción.

Un servicio muy difícil de implementar y de sostener en el tiempo es el de la formación de los usuarios en la búsqueda y utilización de la información registrada. Todas las bibliotecas se ven presionadas por esta exigencia, dada la proliferación de las nuevas tecnologías y la superabundancia de ofertas y de modalidades de acceso. Pero entre todas las unidades de información, las que funcionan en centros de enseñanza de cualquier nivel parecerían ser las más comprometidas con esta cruzada.

Con las tecnologías de la información y de la comunicación actualmente disponibles se puede dejar volar la creatividad e incrementar la instantaneidad, la ampliación y la complejidad de los servicios que proporcionan las bibliotecas.

En este tipo de escenario, las bibliotecas brindarán una mezcla de servicios mediante una serie de procedimientos: servicios sincrónicos (cara a cara en el escritorio de referencia, concertando citas o consultas, vía telefónica o vía digital

a través del *chat*, la mensajería instantánea o el video o voz a través de la computadora) y asincrónicos (por correo postal o electrónico o mediante un formulario en la Web). Cada una de estas variaciones se dirige y atrae a comunidades de servicio específicas. Cada una se presentará como la más conveniente para diferentes tipos de preguntas y de necesidades informativas. Cada una, por fin, probablemente sea elegida con más entusiasmo según las pericias y fortalezas del bibliotecólogo en cuestión (Romanos de Tiratel, 2008: 15).

Finalmente, el servicio personal se valorará cada vez más. En un mundo crecientemente impersonal, el bibliotecólogo seguirá dando servicio personalizado a los miembros de su comunidad. El servicio personal es el rasgo que diferenciará a la biblioteca de otros proveedores de información. Olvidar esto último equivale a condenarnos al olvido y a permitir que lo esencial sea reemplazado por lo banal (Romanos de Tiratel, 2008: 20).

Referencias bibliográficas

- Aghemo, Aurelio. 1992. *Informare in biblioteca*. Milano, Editrice Bibliografica, Bibliografia e Biblioteconomia, 43.
- Barthélémy, Pascale. 1992. "L'accueil et l'information du public". En: *Le métier du bibliothécaire*. Françoise Froissart y Françoise Hecquard (coords.), 9^e éd. Paris: Ed. du Cercle de la Librairie. pp. 209-220.
- Bunge, Charles A. 1980. "Reference services". En: *ALA World encyclopedia of library information services*. Chicago: American Library Association. pp. 468-474.
- Cagnoli, Roberto V. 1984. "Uso de la colección". En: *Manual de Bibliotecología*, 2^a ed. México D. F.: Kapelusz Mexicana. pp. 173-190.

- Calenge, Bertrand. 1996. *Acueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Electre-Ed. du Cercle de la Librairie (Bibliothèques).
- Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. 1988. Heartsill Young (ed.); con la colaboración de Terry Belanger *et al.* Ed. española. Blanca de Mendizábal Allende (trad.). Madrid: Díaz de Santos. XVI.
- Monroe, Margaret E. 1983. "An Approach to Theoretical Foundations for Reader Services". En: *Drexel Library Quarterly*. Spring, pp. 21-37.
- Romanos de Tiratel, Susana. 2000. *Guía de fuentes de información especializadas: Humanidades y Ciencias Sociales*. 2ª ed. Buenos Aires: GREBYD.
- . 2008. "Prólogo. El libro de texto y la consolidación disciplinaria". En: García, Irma Luz y Portugal, Mercedes, *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama. pp. 13-20.
- Rothstein, Samuel. 1953. "The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries: 1850-1900". En: *Library Quarterly*, vol. 23, pp. 1-15.
- Sabor, Josefa E. 1984. "Servicio de referencia". En: *Manual de Bibliotecología*, 2ª ed. México D. F.: Kapelusz Mexicana. pp. 191-214.
- Soper, Mary Ellen (ed.). 1990. *The Librarian's Thesaurus*. Chicago: American Library Association.

CAPÍTULO 6

Actividades culturales en la biblioteca pública

Carlos D. Luirette y Nora C. López

Introducción

Las actividades culturales son inherentes a todo tipo de bibliotecas pero alcanzan su máxima expresión y mayor grado de diversificación en la pública. Araceli García Rodríguez (1998: 289) reafirma este concepto cuando dice: “Toda biblioteca y especialmente la pública, tiene que diversificar y ampliar sus funciones tradicionales de conservación y difusión, abriéndose a la sociedad mediante el fomento de actividades culturales...”.

En este contexto tomamos la definición de “cultura” adoptada por la Unesco (1997: 123) “como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”.

Por otra parte, las Directrices IFLA/Unesco (en español, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas/Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) para el desarrollo del

servicio de bibliotecas públicas (2001: 8) proporcionan una definición de biblioteca pública:

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.

En el Manifiesto IFLA/Unesco sobre la Biblioteca Pública (1994) se afirma que “la biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información.” El documento presenta, asimismo, las misiones clave referentes a la información, la alfabetización, la educación y la cultura que son la esencia de los servicios de la biblioteca. Estas son:

1. Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años.
2. Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.
3. Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo.
4. Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
5. Sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos.
6. Facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo.
7. Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
8. Prestar apoyo a la tradición oral.

9. Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria.
10. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones.
11. Contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática.
12. Prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinados a todos los grupos de edad, participar en ellos y, de ser necesario, iniciarlos.

Se comprende, entonces, que la extraordinaria diversidad de propuestas culturales de este tipo particular de biblioteca se sustenta en su vocación universal de servicio y en la multiplicidad de funciones que desempeña como núcleo del progreso cultural y artístico de la comunidad a la que sirve.

Pedro Quilez Simón (2003: 145) sostiene que las bibliotecas constituyen “centros vivos” de difusión cultural y afirma que:

Al margen de otro ocio más comercial, las bibliotecas constituyen el medio más cotidiano y cercano para el acceso a la cultura de los ciudadanos y, al mismo tiempo, son los centros con más posibilidades de diversificación en medios y contenidos: desde cualquier obra impresa en papel o la información electrónica hasta la conferencia de un autor científico o literario o la exposición didáctica sobre los temas más variados, la oferta de la biblioteca tiene vocación universal y su objetivo es interesar al mayor número de ciudadanos posible.

El autor agrega que en estos últimos años se asiste a un marcado interés por parte de las instituciones del mundo bibliotecario por transformar a la biblioteca pública en un lugar polifacético desde el punto de vista de la acción cultural.

Extensión bibliotecaria y extensión cultural

Los conceptos “extensión bibliotecaria” y “extensión cultural” muchas veces se confunden, sin embargo hay una diferencia sustancial entre ambos.

Extensión bibliotecaria

Manuel Carrión Gútez (1993: 486) proporciona una definición del término: “es el esfuerzo que hace la biblioteca para llegar a sus usuarios en los casos en que por razones de marginación topográfica, física o social, el usuario no puede llegar a la biblioteca”.

Bajo esta premisa la biblioteca acerca sus servicios a poblaciones de zonas geográficas de difícil acceso, a personas con cualquier tipo de discapacidad (física o sensorial) y a otros segmentos de la comunidad que, por diversas razones de orden social (falta de medios económicos, limitaciones lingüísticas, etc.) no están en condiciones de asistir a sus instalaciones.

La extensión bibliotecaria se materializa en diversas modalidades, las más conocidas son:

a. Biblioteca móvil

Este servicio garantiza el acceso a la cultura tanto a la población que vive en los grandes núcleos urbanos como a la que reside en zonas rurales de poca densidad demográfica y sin servicio bibliotecario permanente. El interés de las autoridades políticas y administrativas locales y regionales es sustancial para la implementación y consolidación de este tipo de emprendimiento que apunta a consolidar el rol de la biblioteca pública como garante de la equidad en el acceso a la información.

Por medio de la biblioteca “rodante”, también llamada punto de acceso móvil de servicio bibliotecario, la biblioteca pública pone a disposición de los miembros de la comunidad una colección de material bibliográfico y audiovisual para la consulta y el préstamo.

La generalización del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) ha modernizado el servicio de bibliomóvil/bibliobús que en la mayoría de los casos cuenta con PCs y conexión a Internet.

b. Préstamo de materiales

La biblioteca pública proporciona materiales de lectura y servicio de información a pacientes de hospitales, ancianos y discapacitados residentes en centros de atención de larga duración que no cuentan con bibliotecas para pacientes. Lo hace de modo independiente o en colaboración con estas instituciones. También presta el servicio a personas de la comunidad que residen en su domicilio pero que están imposibilitadas por razones de discapacidad temporaria o permanente para concurrir a las instalaciones de la institución.

El uso de las modernas tecnologías ha permitido reforzar los servicios para las personas con necesidades especiales, por ejemplo, con el empleo de sintetizadores de discurso para no videntes, catálogos en línea para quienes viven en zonas aisladas o que deben permanecer en sus hogares, etc.

c. Otras actividades

La biblioteca, además, puede llevar a cabo una serie de acciones que apuntan a que el lector pueda conocer más profundamente “su” biblioteca y utilizar más eficazmente sus servicios. Entre estas actividades se pueden mencionar:

- Clubes de lectura (orientados a niños, jóvenes y adultos).
- “Guías de Lectura” con recomendaciones adecuadas a cada tipo de usuario.
- Campañas de préstamos extraordinarios de libros durante el año.
- Campañas de animación de la lectura sobre todo para aquellos usuarios que por diversos motivos no tienen el hábito de la lectura (por ejemplo, por el uso excesivo de las TICs).

Extensión cultural

Este servicio incluye gran variedad de actividades, de ahí que sus límites no estén excesivamente claros y muchas veces la extensión cultural se confunda con la extensión bibliotecaria y la animación de la lectura.

La característica distintiva de la acción cultural es que está orientada no solo a los usuarios de la biblioteca sino a todos los miembros de la comunidad a la que sirve. Se trata de atraer sobre todo a aquellos que no conocen la biblioteca mediante actividades que no necesariamente incluyen al libro y la lectura.

Las actividades culturales se constituyen en unos de los medios más importantes para dar a conocer los servicios a los ciudadanos y para fomentar su participación en la vida cultural por medio de una programación acorde con sus necesidades y expectativas.

En estos tiempos de grandes cambios sociales, políticos y tecnológicos es indispensable fortalecer el rol de la biblioteca pública para “La participación constructiva y la consolidación de la democracia...” (IFLA/Unesco, 1994). Para cumplir con este objetivo es necesario proyectar la institución como un organismo cultural destinado esencialmente a la integración social, porque tanto la participación constructiva como la consolidación de la democracia dependen de una educación satisfactoria y del acceso libre y sin límites al conocimiento, al pensamiento, la cultura y la información. Al respecto dice Salvatierra (1999: 3): “Por medio de las actividades de extensión cultural la biblioteca puede convertirse en un centro irradiador de cultura y muchas veces existe una efectiva presión por parte de la comunidad para que así sea”.

A continuación se presenta el esquema de propuestas para la acción cultural de M. Carrión Gútiérrez (1993: 507), por considerarlo completo y muy abarcativo. El propio autor aclara “no es que toda su actividad cultural deba descansar sobre libros” pero sí se debe tener en cuenta que, “cualquier forma

cultural, cualquier ejercicio frutivo o creador de la cultura, necesita un apoyo textual libresco”.

Extensión cultural en la biblioteca	
1. Por medio de los fondos bibliográficos. Exposiciones:	a- Del tesoro bibliográfico. Historia del libro y la escritura. b- Conmemorativas: De acontecimientos. De personas. c- Informativas: Por temas. Por géneros (poesía, teatro, viajes, bibliografía, etc.). Por formas (libros ilustrados juveniles, o por elementos –papel, impresión, encuadernación, etc.).
2. Por medio de la palabra:	a- Conferencias. b- Mesas redondas, debates. c- Presentaciones: De obras. De autores. d- Representaciones teatrales (hora del cuento, etc.).
3. Por medio de materiales audiovisuales:	a- Proyecciones. b- Audiciones. c- Conciertos
4. Colaboración con otras entidades públicas y privadas.	
5. Acciones de integración cultural.	

Si bien el listado de actividades es amplio no puede ser tomado como algo cerrado, ya que el único límite para la generación de eventos culturales, más allá de los problemas presupuestarios, está dado por la creatividad del bibliotecario.

Muchas veces es la propia comunidad la que propone a la institución realizar eventos donde ella misma es protagonista. Como ejemplo, se puede mencionar la organización de

una exposición de fotografías familiares que los miembros de la comunidad se encargan de aportar y que terminan reflejando los cambios sociales y en las costumbres. Este tipo de evento es una excelente propuesta para promover la integración social y la participación de la población.

Por último, se destaca que la extensión cultural comprende un sinnúmero de actividades que no necesariamente deben realizarse en el ámbito de la propia biblioteca sino también en locales de otras organizaciones sociales de su área de influencia e inclusive al aire libre.

El bibliotecario como promotor cultural

Salvatierra (1999: 1) aclara el sentido del término “promotor cultural” manifestando: “Cuando hablamos de promotor cultural hablamos de la persona que estimula la actividad cultural y trabaja principalmente en las necesidades espirituales del hombre”. Más adelante agrega: “Su labor ha de ser eminentemente creativa y de constantes búsquedas y proposiciones”. Y para finalizar dice: “El promotor cultural puede realizar sus actividades en la biblioteca que se convierte así en el centro difusor de las manifestaciones culturales de la comunidad”.

El gestor cultural debe estar preparado para reconocer el sino de la época: en la denominada sociedad de la información conviven la necesidad de apertura hacia las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y de reconocimiento de las identidades locales. Al respecto Estela Morales (2003: 11) afirma que:

Los actuales grupos sociales son tan complejos y diversos que, a la vez, tienen que desarrollarse en dos planos: el global y el local; por lo tanto, necesitan una oferta informativa diferente. Se trata de una sociedad global en la que simultáneamente se encuentra el desarrollo tecnológico de punta y las modalidades arcaicas de

vida, así como de un ser humano que se satisface con las comodidades tecnológicas y, al mismo tiempo, busca y disfruta de la naturaleza y de los productos artesanales.

Llegado a este punto conviene aludir a la presentación de Gabriela G. Abarzúa y Fernando De Sá Souza ante el Tercer Congreso Argentino de Administración Pública: Sociedad, Estado y Administración (2005), donde se resalta la importancia de las políticas públicas locales orientadas esencialmente hacia la cultura, el rol del gestor cultural y su necesaria profesionalización para dar respuestas adecuadas a las nuevas necesidades, exigencias y expectativas sociales. Los autores enfatizan la necesidad de que los gestores de este ámbito particular de la cultura aprovechen una de las principales potencialidades de las TICs, como medio que admite la bidireccionalidad y recrea un espacio en el cual se puede participar, interactuar y expresar opiniones. Mediante esta interacción podrán conocer la opinión de los usuarios y obtener datos que les permitan definir mejor las programaciones y las políticas culturales. Se señala la importancia de la capacitación en el área cultural pues las tareas que involucra requieren del desarrollo de habilidades específicas y no deberían llevarse a cabo de un modo “empírico” o “intuitivo”.

El bibliotecario, en su rol de promotor cultural, es quien está en inmejorables condiciones para conocer a su comunidad y para desarrollar un programa de actividades culturales que promueva el acercamiento de todos los ciudadanos a la biblioteca.

Programación de las actividades culturales

El bibliotecario deberá planificar todas aquellas actividades de extensión cultural que decidan llevar a cabo él o los responsables del área. Pero antes de encarar cualquier evento

deberá considerar si la actividad cuenta con el respaldo explícito de la institución mayor y realizar una cuidadosa evaluación de los recursos presupuestarios, de infraestructura y humanos.

Dentro de la planificación se deberán determinar los objetivos de la acción cultural, las actividades a realizar y su cronograma, los costos involucrados en el proceso, el responsable de cada actividad, etc.

Es prioritario tener en cuenta el contexto en el que se desenvuelve la organización o como dice Jaramillo (2008: 12), las bibliotecas públicas insertas dentro de la llamada “sociedad de la información”, deben considerar que están expuestas a “variables externas” (económicas, políticas, culturales, sociales y educativas); “variables mixtas” (autores, editores, intermediarios tecnológicos e informativos, etc.) y “variables internas” (prospectiva-planeación estratégica: misión, visión, valores, objetivos y formas de evaluación).

Estudio de la comunidad

El bibliotecario tiene que conocer la comunidad en que se encuentra la biblioteca para determinar las necesidades de información y expectativas de sus integrantes no solo para incorporar las obras que pueden ser de interés para sus lectores sino también para ofrecer eventos culturales apropiados. Así, si por ejemplo, la biblioteca estuviera ubicada en una zona agrícola, además de procurar material bibliográfico vinculado a esa actividad podría planificar actividades culturales como charlas informativas o conferencias sobre nuevas técnicas de cultivo o para el riego, sobre el cuidado de los suelos, etc.

Propuesta de actividades culturales

En el momento de hacer propuestas para un programa de extensión cultural, se recomienda seguir determinadas pautas de modo tal que las actividades sean atrayentes para la comunidad toda. Presentamos los criterios de González

Díaz de Carayo citados por Gómez Hernández (2002: 328):

- La diversidad. El programa de actividades debe incluir temas de interés para la población, contemplando proyectos de todo tipo, sin olvidar las peculiaridades, buscando un equilibrio y gran variedad.
- La calidad de las actividades, evitando que se reduzcan a temas de interés localista o provinciano.
- La búsqueda de la rentabilidad máxima con cada actividad. Para ello debe procurarse la máxima difusión y aprovechamiento por los usuarios, contactando mediante invitaciones, publicidad en los medios de comunicación, información en los centros escolares, etc.
- La buena complementariedad y enriquecimiento de las actividades con otras paralelas (conferencias, exposiciones, proyección de películas) para atraer a más interesados.
- La descentralización, llevando actividades de otras zonas o regiones y procurando llegar a los mayores núcleos de población.
- La orientación importante a los niños, para dar una función de formación para los futuros usuarios.
- La atención especial al colectivo docente en tanto es un medio multiplicador del efecto de las actividades.
- La colaboración estrecha con todas las instituciones locales públicas y privadas, para producir programas más ambiciosos y complementarios con el resto de infraestructuras culturales y educativas.

Recomendaciones de la IFLA

Los criterios presentados en el apartado anterior pueden complementarse con las cinco consideraciones principales de las “Pautas para bibliotecas públicas”(1998: 21) de la IFLA donde se recomienda que el bibliotecario responda las preguntas que siguen cuando aborde el proceso de planificación de actividades culturales:

1. ¿De qué otras instalaciones dispone la comunidad? Debe evitarse la duplicación dispendiosa, pero la duplicación no siempre es dispendiosa.
2. Si hacen falta instalaciones, ¿es la biblioteca pública el lugar más conveniente para ofrecerlas?
3. ¿Debería patrocinar la propia biblioteca un programa cultural o social o debería estimular a otras organizaciones a utilizar el local de la biblioteca?
4. ¿Los edificios bibliotecarios existentes son adecuados y convenientes o pueden ampliarse lo necesario para alojar los servicios proyectados?
5. ¿Será beneficioso para la propia biblioteca asociarse para ofrecer más servicios culturales o locales?

Una vez que se hayan respondido estas y otras preguntas de índole similar la biblioteca estará en condiciones de desarrollar un programa de actividades culturales ajustado a las necesidades y expectativas de su comunidad.

Cabe señalar que en algunos casos será necesario recurrir a profesionales de otros campos para desarrollar una actividad determinada. Si por ejemplo se quiere montar una exposición de arte con pinturas, esculturas o fotografías, hay que tener en cuenta que existen técnicas específicas para exponer cada pieza, para asegurar una iluminación adecuada, para el armado de vitrinas aptas para la exposición de pequeñas esculturas, objetos diversos o daguerrotipos. Además, deben tomarse los recaudos necesarios para la conservación de las obras.

Muchas veces las bibliotecas no cuentan con la infraestructura adecuada para este tipo de eventos; por ello es importante el trabajo en equipo con profesionales de otras disciplinas y el mantenimiento de buenas relaciones con otras organizaciones sociales para conseguir, por ejemplo, un local más adecuado fuera del ámbito de la biblioteca, si fuera necesario.

Es importante considerar que si bien las actividades de extensión cultural están muy desarrolladas principalmente en los Estados Unidos y en los países europeos, en América Latina la situación se invierte sobre todo por la falta de políticas culturales adecuadas y por los siempre escasos presupuestos. Sin embargo, esta tendencia desde hace algunos años parece estar revirtiéndose, ya que en muchos lugares pequeñas bibliotecas llevan adelante una intensa acción cultural que contribuye a estrechar los vínculos con la comunidad y redundando en una mayor utilización de sus servicios.

Hay que recordar que la escasez de recursos no siempre es un impedimento para el desarrollo de actividades de extensión cultural, muchas veces la colaboración de la propia comunidad es la que facilita y permite que la biblioteca pueda cumplir con sus propuestas culturales.

Difusión y promoción

El éxito de cualquier actividad cultural se relaciona con una correcta difusión y promoción. El mismo edificio de la biblioteca es un excelente medio para la promoción mediante la colocación de carteles o afiches, en el interior o exterior del edificio, y el reparto de folletería que servirán tanto para atraer la atención de los usuarios como de los no usuarios. Siempre es bueno recordar que la extensión cultural está dirigida a la comunidad toda.

Los medios de difusión tradicionales (diarios, radio y televisión) ciertamente cumplen un rol fundamental en ese sentido, pero en la última década los avances tecnológicos en el campo de la informática y las comunicaciones, específicamente con la irrupción de Internet, han dotado a la biblioteca de una herramienta insustituible para la promoción de las actividades culturales. Se debe tener en cuenta que aún en países con grandes desigualdades socioeconómicas el acceso a Internet parece no detenerse.

Macías González (2005: 4) reafirma este concepto cuando dice “Internet se muestra de nuevo como una plataforma ideal, no solo para la promoción de las actividades presenciales, sino para el desarrollo de las actividades en la propia red, de forma estable o de forma esporádica”. El autor proporciona en el texto una serie de enlaces a sitios Web de bibliotecas que ofrecen actividades diversas tales como juegos preferentemente relacionados con el aprendizaje, concursos literarios y exposiciones temporarias y permanentes.

La difusión del cronograma de eventos culturales vía correo electrónico a los usuarios de la biblioteca y a otras instituciones sociales de su área de influencia es una práctica sencilla y poco costosa para promover la extensión cultural. El sitio Web de la institución es una alternativa invaluable para la presentación del catálogo y sus servicios y un medio imprescindible para promocionar los eventos culturales. Muchas bibliotecas han adoptado el *blog*, herramienta tecnológica de última generación y de rápida actualización, que ha probado ser un vehículo eficaz para la difusión de las actividades culturales aprovechando al máximo la posibilidad de interacción con los miembros de la comunidad.

Por último, conviene recordar que toda campaña de difusión debe realizarse con la suficiente antelación para asegurar el éxito de cualquier evento.

Evaluación de las actividades culturales

Una vez concluido cada evento la biblioteca debe evaluar el resultado alcanzado. Para esto existen varios criterios pero presentamos aquí los recomendados por P. Quilez en su “Propuesta metodológica para la evaluación de las Actividades Culturales en las Bibliotecas Públicas”, que José A. Gómez Hernández analiza en su *Gestión de Bibliotecas* (2002: 229). Estos son: a) cantidad de asistentes al evento cultural. El recuento de los asistentes a un evento es

el indicador más directo y obvio, aunque muchas veces no se realiza a pesar de que es una base cierta para decidir la anulación o el fomento de una actividad determinada. Se aconseja el relevamiento sistemático de la cantidad de asistentes a cada evento cultural; b) repercusión en medios de comunicación social. Habitualmente se mide la cantidad de noticias aparecidas solo en los medios gráficos considerando la mayor dificultad para hacerlo con las apariciones en la radio y en la televisión; c) incremento del número de usuarios. El éxito de los servicios bibliotecarios se mide en términos de la cantidad de préstamos efectuados y el número de usuarios por lo que es necesario examinar el incremento anual del préstamo y su relación con la cantidad de nuevos usuarios captados en las actividades desarrolladas para el fomento del uso de la biblioteca y sus servicios.; d) recolección de datos mediante cuestionarios. Se recomienda repartir cuestionarios entre quienes asisten a talleres, conferencias, exposiciones, etc. para evaluar el impacto de cada evento.

Conclusiones

Esta introducción a las actividades culturales en la biblioteca pública apunta a destacar la importancia de un aspecto del quehacer bibliotecario estrechamente vinculado a la historia colectiva de la comunidad. Proporciona un primer acercamiento a las innumerables actividades que el bibliotecario, en su rol de promotor cultural, puede incluir en su programación de eventos culturales y los pasos a seguir para lograr que la propuesta sea exitosa y promueva una relación más estrecha entre los ciudadanos y la biblioteca que se erige de este modo en un centro de irradiación cultural, un reaseguro para el multiculturalismo, la infodiversidad y la libertad de expresión.

Los profesionales de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información deben revalorizar la trascendencia de las actividades culturales en la biblioteca, ya que esta es un organismo vivo que debe adaptarse a la sociedad donde se encuentra inserta, sociedad que, por otra parte, es cambiante. En la actualidad las TICs parecen estar dominando el panorama, alejando a los usuarios y a los potenciales usuarios de las bibliotecas. Por tanto, resalta aquí el compromiso del bibliotecario que, como animador cultural, deberá potenciar sus conocimientos y habilidades, y extremar su creatividad para que la gente se acerque a la institución, una difícil pero noble misión.

Bibliografía

- Abarzúa, Gabriela G. y De Sá Souza, Fernando. 2005. "Políticas Culturales locales y su protagonismo pendiente". En: *Tercer Congreso Argentino de Administración Pública: Sociedad, Estado y Administración*. (consultado el 12/12/2008). Disponible en: <http://www.ag.org.ar/3congreso/Ponencias/Abarzua%20.pdf>
- Buonocore, Domingo. 1976. *Diccionario de bibliotecología; términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. 2º ed., aum. Buenos Aires: Marymar, Col. Bibliotecología.
- Carrión Gútiérrez, Manuel. 1993. *Manual de bibliotecas*. 2º ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- García Rodríguez, Araceli. 1998. "Actividades culturales en la biblioteca". En: Orera Orena, Luisa (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis. Col. Biblioteconomía y documentación, pp. 289-296.

- Gazpio, Dora y Álvarez, Marcelo. 1998. *Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información*. Buenos Aires: Ciccus.
- Gómez Hernández, José Antonio. 2002. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- González Díaz de Carayo, C. 1987. “Actividades culturales en la biblioteca pública”. En: Conferencias sobre bibliotecas públicas. Madrid: Anabad: 61-71.
- Gorosito López, Antonio. 2003. “La Biblioteca Comunitaria: una experiencia de organización social, educativa y cultural”. En: *Biblios Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, vol. 4, n° 15, pp. 35-40. Lima. (Consultado el 09/09/2008). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/1610154.pdf>
- IFLA. 1998. *Pautas para bibliotecas públicas*. García Ejarque, Luis (trad.). Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. (Consultado el 09/09/2008). Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/pautas.pdf>
- IFLA/Unesco. 1994. *Manifiesto de la IFLA/Unesco sobre la biblioteca pública*. (Consultado el 9/09/2008). Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- . 2001. *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. (Consultado el 10/10/2008). Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- Jaramillo, Orlanda. 2008. *La biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Macías González, Julio. 2005. *Servicios bibliotecarios a través de Internet*. SEDIC (Unidad de autoformación, 8). (Consultado el 09/09/2008).

Disponible en: http://www.sedic.es/autoformacion/servicios_bibliotecarios/8_extension_bibliotecaria.htm

Morales Campos, Estela. 2003. "La sociedad globalizada: un mosaico multicultural en la biblioteca". En: *Proceedings XXXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, pp. 1-14. (Consultado el 11/11/2008). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003447/01/ESTELAMORALESCAMPOS.pdf>

Quilez Simón, Pedro. 2003. "Las propuestas culturales de las bibliotecas públicas". En: *Práctica artística y políticas culturales: algunas propuestas desde la universidad*. Gómez Hernández, José Antonio (coord.). Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de publicaciones. pp. 143-146.

———. 1999. "Propuesta metodológica para la evaluación de las actividades culturales en las bibliotecas públicas". En: *Boletín de la ANABAD*. Madrid, tomo 49, n° 3-4, pp. 509-520.

Salvatierra, Gladys Lizana. 1999. "El bibliotecario como promotor cultural. Encuentro de responsables de bibliotecas del Cono Norte, Biblioteca Modelo Benito Juárez, distrito de Lomas (2°: 1999: Lima)". En: *Biblios Revista Electrónica de Biblioteconomía, Archivología y Museología*. Lima, n° 2, pp. 1-4. (Consultado el 09/09/2008). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16100204.pdf>

Unesco. 1997. *Nuestra diversidad creativa; Informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo*. México: Unesco-Correo de la Unesco.

CAPÍTULO 7

Conservación preventiva del patrimonio documental

Carmen L. Silva

Conceptos generales

La protección de la herencia cultural de la humanidad no solo es motivo de preocupación constante para quienes son responsables de ella, sino que también es un problema que aumenta día a día y nos involucra a todos, seamos conscientes de ello o no.

Además del valor intrínseco de las obras, los fondos son fuente de conocimiento e información de diversas áreas. Los materiales guardados son de muy distinto origen, partiendo de los tradicionales soportes de información hasta los medios digitales mas modernos.



Actualmente la salvaguarda del soporte papel enfrenta serios problemas que son, generalmente, herencia del pasado. Hoy en día, uno de los problemas de la conservación es el de lidiar con la vieja idea del tratamiento de piezas individuales. Esta tendencia se ha ido cambiando debido a que se han desarrollado posibles tratamientos documentales a gran escala, pues se sabe que de otra forma necesitaríamos más tiempo y afrontar costos muy elevados.

El tiempo y los recursos económicos para estas operaciones nunca serán suficientes ni estarán disponibles. Esta es una realidad que no tiene sentido ignorar, mas bien debería ser una situación clara para todos los que son responsables de colecciones y deben tomar decisiones al respecto (Steemers, 2005).

La preservación ocupa posiciones destacadas entre los principales problemas de los bibliotecarios. La cuestión incorpora elementos de psicología, logística, tecnología, organización, ética, administración, química, biología, etc. Es decir es una disciplina que trabaja en forma interdisciplinaria (Steemers, 2005).

La preservación puede ser entendida como el agrupamiento de tres tipos principales de actividades: el primero se concentra en los ambientes de la biblioteca y en la manera de tornarlos más apropiados para los documentos. El segundo, incorpora los esfuerzos para extender la vida útil de los documentos a través de diferentes métodos como los tratamientos en masa, la restauración y la encuadernación. El tercero, radica en la transferencia del contenido intelectual de un formato a otro (reformateo).

Patrimonio cultural

Es el caudal, propiedad, conjunto de bienes, derechos y obligaciones que pertenecen a una persona, un ente jurídico, una institución o el Estado, que tiene una estimación en dinero, a

veces incalculable y, por ello, la preservación y conservación debe ser una tarea primordial de las personas naturales y jurídicas.

Es el conjunto de conocimientos, materiales e ideales desglosado en las diferentes manifestaciones de la historia humana e incluso natural. Se transmite como herencia social a cada generación y corresponde al Estado salvaguardar su contenido. Se clasifica en cuatro grupos principales: bienes inmuebles, bienes muebles, bienes bibliográficos o documentales (incluyen documentos como pergaminos, manuscritos en papel, libros, publicaciones periódicas, materiales audiovisuales, etc.), así como también material archivístico, fotografía, numismática, filatelia, etc., y bienes etnológicos o folclóricos.

Algunos tratados internacionales suscriptos por la Argentina sobre la Protección del Patrimonio Cultural en el país

1956

- Carta de la Organización de los Derechos Americanos.

1960

- Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas.

- Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.

- Convención sobre las Misiones Especiales.

- Convención de Viena sobre la representación de los Estados en sus relaciones con las organizaciones internacionales de carácter universal.

2002

- Convención sobre la Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de las Naciones Americanas, Convención del Salvador (incluye Bibliotecas y Archivos).

La Ley Nacional de Protección del Patrimonio Cultural es la 25197, Régimen del Registro de Patrimonio Cultural, 1999, cuyo art. 2 indica:

...explicita los bienes culturales que lo componen: incluye pintura y dibujos sobre cualquier soporte, grabados, estampas, litografías, fotografía, serigrafía, carteles, montajes artísticos, manuscritos raros e incunables, códices, libros, documentos y publicaciones de interés especial, documentos de archivos, mapas, películas cinematográficas, vidrios, grabaciones sonoras y análogas, etc...¹

La autoridad de aplicación es la Secretaría de Cultura de la Nación, a la que le corresponde efectuar el relevamiento de los bienes culturales de dominio público nacional, realizar su catalogación, crear un banco de datos e imágenes de bienes culturales y coordinar con los gobiernos provinciales y con el gobierno de la ciudad de Buenos Aires la implementación de una red de registros comunes.

Conservación preventiva

La preservación hace su aparición ligada a una época de gran evolución tecnológica, apoyada por la ciencia y emparentada con cuestiones que sensibilizan a la humanidad (décadas del '70 y '80).

Puede afirmarse que las dos últimas décadas han sido definitivas en la síntesis conceptual de la que se ha dado en llamar "Conservación preventiva" que no es sino un sistema de estrategias contra los agentes de deterioro y un código de ética para técnicos y coleccionistas.

Para adentrarse en esta temática, se puede comenzar a trabajar en los siguientes puntos:

¿Qué significa? ¿En qué consiste? ¿Qué abarca? ¿Cuáles son sus límites? ¿Cuándo comenzar? ¡Actuar!

1 Ley 25197/99. Régimen del Registro del Patrimonio Cultural. http://www.cultura.gov.ar/traficoilcico/pdf/ley_25197.pdf (consultado 2008).

¿Qué significa?

Si nos remitimos a los primeros profesionales que marcaron el camino de la preservación, tenemos dos definiciones que permiten apreciar los cambios de mentalidad y concientización a través del tiempo:

Siglo XIX: Adolph Napoleon Dideon: "...conservar lo mas posible, reparar lo menos posible, no restaurar a ningún precio...".

Siglo XX: Gael de Guichen: "...es el conjunto de acciones destinadas a asegurar la salvaguarda (aumentar la esperanza de vida) de un objeto u colección".

La conservación preventiva abarca todas aquellas medidas/acciones cuya aplicación tiene por objeto retardar el deterioro de los documentos y permitir de esa forma que los mismos lleguen a generaciones futuras en las mejores condiciones posibles.

Está compuesta por programas, planes, políticas que tienen por objeto prevenir, amortiguar y retardar los efectos del deterioro que sufren los documentos, procurando su subsistencia.

Dichas acciones pueden tener un carácter activo o pasivo: serán pasivas aquellas que tiendan a trabajar el "contexto" que rodea a los bienes librarios sin intervenir sobre ellos directamente. Tendrán carácter activo aquellas que se apliquen directamente sobre el documento en sí, y que impliquen una intervención más directa sobre el material con el objeto de permitir su uso y operabilidad. Luego viene la intervención más masiva: la restauración, que es el último paso a tener en cuenta en el proceso de conservación de los documentos.

Restauración es toda acción que implica una intervención invasiva más compleja en la obra, teniendo como objetivo devolverle a la misma su estado original. Dichas intervenciones masivas pueden tener un carácter físico o

químico y afectan siempre su estructura e historicidad de los elementos originales.²



¿En qué consiste?

En aplicar acciones directas o indirectas tales como: generales (creación e implementación de leyes); específicas (control ambiental); administrativas (provisión de fondos); técnicas (implementación de programas de preservación); educativas (cambio de mentalidad de los profesionales que intervienen en el proceso), etc.

¿Qué abarca?

Todos los objetos que conforman el patrimonio documental porque reflejan una época de la historia, un pensamiento, una forma de vida, una expresión, etc. Dichos objetos pueden ser libros, documentos, fotos, microfilms, CDs, imágenes digitales, entre otros.

2 Hay variadas definiciones y clasificaciones sobre conservación preventiva y aún a nivel internacional no hay una definición exacta y normalizada de dicho término.

¿Cuáles son sus límites?

Ético/morales (no registrar las intervenciones, dejar la obra a nueva, traficar bienes culturales, etc.);³ técnicos (aplicación del criterio y/o sentido común); tiempo (tener presente que la conservación es un proceso continuo, que una vez aplicado debe mantenerse en el tiempo).

¿Cuándo comenzar?

¿Cuándo los documentos presentan señales claras de deterioro?; ¿cuándo se pierde información porque el material se desintegró/desarmó?; ¿cuándo el problema de conservación de los documentos se convierte en una catástrofe?; ¿cuándo se sufre un desastre pudiéndolo haber previsto con un plan elaborado?

¡Actuar!

Comenzar antes que todo esto se produzca es lo ideal, porque se evitan todos los daños y deterioros posteriores.

Una vez que el proceso de deterioro comenzó, es el momento de implementar planes de control, retardo de daños y recuperación del material.

Aplicar criterio y sentido común en las decisiones que se tomen; estas serán para siempre y de ellas dependerá la permanencia de la colección.

Conocer el tipo de material que compone la colección porque cada soporte tiene componentes propios que lo conforman y porque no todos los componentes reaccionan igual frente al contexto que los rodea.

3 Los criterios éticos hacen referencia especialmente a la no registración de las intervenciones que se llevan a cabo en una obra, lo que ocasiona que dicha obra esté expuesta a futuros errores de intervención. Cada nuevo intervencionista/restaurador debe tener el fichaje de la obra junto con los informes de intervenciones anteriores para fijar los tratamientos futuros a efectuar.

Soportes de información

El hombre de la Prehistoria pintaba sobre la piedra en las cuevas. Las pinturas rupestres fueron su primera manifestación plástica y los primeros signos escritos fueron los realizados por los sumerios, hacia el cuarto milenio a. C. y por los egipcios, con sus jeroglíficos, tres mil años antes de nuestra era.

...Los soportes de la escritura son variados: la piedra es utilizada por la mayoría de las civilizaciones antiguas; los chinos también usaron los caparazones de tortugas, huesos y marfil así como la madera, el bambú y el papel de arroz; los caldeos grababan las arcillas blandas con materiales punzantes; los metales como el bronce, cobre y plomo fueron utilizados por los griegos y romanos, así como también tablillas de madera recubiertas con cera, tiza o yeso; la corteza de abedul y la hoja de palma, fueron soportes usuales en India, Nepal y Tailandia; el papiro egipcio fue otro material muy extendido, no en Egipto sino en todo el imperio greco-romano; el pergamino fue usado como soporte sustitutivo del papiro; el amate nos lleva a la cultura precolombina; por último se menciona el papel como soporte más extendido, primero por el mundo oriental y posteriormente por el occidental... (Rodríguez Laso, s./f.)

Los soportes tradicionales de escritura se pueden dividir en tres orígenes diferentes: origen vegetal, animal y mineral. Dentro de los soportes modernos están las películas (films), las fotografías y los soportes digitales.

Agentes de deterioro

Se denominan agentes de deterioro todos aquellos factores internos o externos que inciden sobre un soporte generándole

daños o deterioros, muchas veces irreversibles, y otros posibles de atenuar. Estos factores pueden ser de origen interno (los componentes propios del material y su estructura física y química) o de orden externo (aquellas variables o parámetros que conforman el contexto que los rodean), incidiendo sobre el mismo.⁴

En la historia del papel, desde su aparición hasta nuestros días, los elementos que lo conforman, así como las técnicas de fabricación, colas, cargas, etc., han ido cambiando y adaptándose a las épocas y necesidades de uso.

El elemento principal del papel antiguo, hasta mitad del siglo XIX, eran los trapos de algodón, lino y seda (fibra celulósica 100%) y su fabricación era totalmente artesanal.

Con la necesidad de fabricar más papel y la imposibilidad de conseguir materia prima, en el año 1850, se comenzó a utilizar para la fabricación de papel la fibra maderera, adquiriendo la misma carácter industrial.

Este cambio es sumamente importante a la hora de evaluar los documentos, realizar un diagnóstico de situación del estado de conservación de la colección y llevar a cabo una valoración de los fondos documentales.

Factores internos

Están compuestos por los propios elementos constitutivos del material, vienen con el libro, no se pueden evitar ni modificar, por lo que suelen ser considerados como factores inevitables de deterioro, tales como:

- materias primas (fibras, hemicelulosa y lignina);
- colas, cargas, adhesivos (componentes de la pulpa del papel o acabados especiales de la hoja);
- técnicas de fabricación (procesos mecánicos, semi-químicos y químicos);
- formatos (tamaño y peso);

4 Otras clasificaciones de los agentes de deterioro son: agentes de deterioro físicos, químicos y biológicos; factores de deterioro endógenos y exógenos; factores abióticos y bióticos.

- tintas (componentes);
- estructura y encuadernación;
- grafías y tipos de impresión.

Factores externos

Son todos los factores que se encuentran en el entorno de la colección, son evitables porque modificarlos permitirá que la obra esté en mejores condiciones de almacenamiento. Es decir, su acción no controlada ocasionará un daño a la obra.

- Edificio (como estructura de contención o contenedor principal de la colección).
- Medio ambiente (incluye las variables ambientales como temperatura, humedad relativa, ventilación).
- Iluminación (comprende la iluminación natural y la artificial).
- Limpieza húmeda (edificio y colección).
- Agentes biológicos (conformados por microorganismos, insectos, roedores y aves).
- Almacenamiento y manipulación (por el personal y los usuarios).
- Vandalismo (robo y hurto).
- Desastres (ocasionados por agua, fuego, tierra).
- Seguridad (de la colección y del edificio).
- Exhibición y traslado.
- Contaminación ambiental (plomo, gases, hollín, ácidos, ozono, etc.).



Deterioros presentes en las colecciones y acciones y tratamientos correctivos para mitigar los daños de las obras

El patrimonio documental se enfrenta, diariamente, y lo ha hecho a través de toda su historia, con las variables y fluctuaciones que sufre el medio ambiente en el que se encuentra. Si se tiene en cuenta que el papel tiene como característica principal ser altamente higroscópico⁵ (absorción del agua, sea en forma directa o del mismo ambiente y liberación de la misma ante condiciones excesivas de sequedad) se está ante el grave problema de que los documentos no solamente sufrirán los daños causados por los agentes de

5 El papel tiene una capacidad de absorber hasta el 180% de su peso en agua. De allí que en los documentos que han sufrido un desastre por agua quede totalmente deformada su estructura.

deterioro (en forma directa) sino también por un conjunto de características propias que se encuentren presentes en el ambiente.

Ello ocasionará que los elementos que tiene un documento (que está conformado por fibras, colas, cargas, adhesivos, tintas, etc.)⁶ reaccionen químicamente con las sustancias volátiles presentes en el medio ambiente de la biblioteca ocasionándole deterioros y daños de diversa índole.

Contaminación ambiental

Deterioros

Provocan acidez del papel y de las tintas, decoloración de tintas, pérdida de resistencia del papel, envejecimiento acelerado del material debido al ozono acumulado, etc.

Peligros para el ser humano: problemas respiratorios por aspiración; irritación de las mucosas por aspiración; contaminación del ambiente de la biblioteca y del aire que circula en ella.

Acciones correctivas

Procurar la utilización de filtros de carbón activado; colocación de filtros en los equipos de acondicionamiento ambiental; revisar periódicamente la colección para ver su estado; ubicar la fotocopiadora fuera del lugar de la colección, cerrado, sin aberturas al exterior para evitar contaminación, utilizando como complemento la ventilación cruzada forzada en vez de la natural, en lugares donde el nivel de polución externa es elevado.

6 El papel fabricado con pulpa de madera está compuesto por fibras de celulosa, hemicelulosa y lignina. Esta última es la que está presente en mayor cantidad en la madera y la que hay que eliminar porque degrada la celulosa.

Medio ambiente (variables físicas ambientales)

Deterioros

Temperatura alta: resecamiento del papel, proliferación de los agentes biológicos, alteración de los componentes (físicos y químicos) del papel y de la encuadernación.

Temperatura baja: no suele presentar daños al material, al contrario, contribuye a su preservación.

Humedad alta: creación de un microclima ideal para el desarrollo de los agentes biológicos, reacción del soporte desde el punto de vista físico y químico por su capacidad de absorción de agua ambiental.

Humedad baja: resecamiento excesivo de los diferentes soportes (papel, pergamino, cuero), pérdida de resistencia del papel por presencia de componentes proteicos.⁷

Falta de ventilación: logrará que se cree un ambiente propicio para el desarrollo en los microorganismos y que los componentes propios de los soportes en descomposición, contagien otras obras.

Acciones correctivas

Mantener los niveles o parámetros de temperatura y humedad en rangos razonables (temperatura 18-21 °C; humedad: 40-55%); tratar de no ocasionar fluctuaciones de estas variables que perjudican al material ya que le provocan dilatación y contracción de sus componentes, usar el sentido común en la toma de decisiones ajustando los parámetros internacionales a nuestra colección, tomar el parámetro de la ventilación como regulador de las variables de temperatura y humedad, ante la falta de equipamiento para tal fin. Al tomar la decisión

7 Se aclara que el papel necesita para su conservación los parámetros indicados anteriormente pero, en el caso de la fotografía, se necesitan temperatura y humedad muy bajas; el pergamino necesita una humedad cercana al 60% para que no se quiebre. Los soportes magnéticos y digitales necesitan temperaturas frescas y muy baja humedad.

de climatizar los ambientes de almacenamiento de documentos, se debe tener en cuenta que los parámetros o rangos que se especifiquen, tendrán que permanecer estables durante todo el tiempo (es decir, todo el año) ya que de producirse fluctuaciones se ocasionaría más daños a los documentos que si los mismos no estuviesen en ambientes controlados.

Iluminación

Deterioros

La iluminación se clasifica en iluminación natural y artificial: es acumulativa⁸ por lo tanto produce un envejecimiento acelerado del papel o cualquier otro soporte que acompaña al libro, amarillamiento, decoloración de los elementos de las encuadernaciones y de los diferentes materiales utilizados en la misma; hace reaccionar la lignina presente en la pulpa del papel provocando la ruptura de la cadena de celulosa del papel y, por consiguiente, la acidificación y posterior rotura del soporte, en papeles fabricados a partir de la segunda mitad del siglo XIX, con la utilización de la madera como materia prima.

El espectro lumínico de la luz comprende un rango que va de 0 nanómetros en adelante. El ojo humano puede “ver” el tramo que va de los 400 a los 720 nanómetros. Al bajar de 400 se produce radiación ultravioleta (UV) y, al pasar los 700, radiación infrarroja (IR).

La luz natural (de día) comprende el espectro completo por eso se la considera como más “incontrolable” que la artificial que siempre tomará uno de los extremos del espectro: UV o IR.

Los niveles permitidos de iluminación son de 50 lux para depósitos y de entre 140 y 200 lux para el salón de lectura; mientras que el máximo permitido de radiación UV es de 75 microwatts por lumen.

8 La iluminación de un documento es acumulativa; a mayor intensidad de iluminación del mismo, más cercano estará el fin de la vida útil de ese soporte.

Acciones correctivas

La forma de evitar el daño acumulativo de la luz natural consiste en colocar filtros para radiación UV en ventanas, cortinas de tela o plásticas, películas protectoras de radiación, parasoles, etc., y evitar que las colecciones estén expuestas cerca de las fuentes de iluminación externas.

En relación con la luz artificial, lo ideal es la utilización de fibra óptica, lámparas de tungsteno o incandescentes (cuidando la emisión de calor), tubos fluorescentes con filtros protectores UV, pinturas y barnices con propiedades reflectantes de radiación UV, etc.

Limpieza

La limpieza es uno de los factores de deterioro más importantes en la preservación de colecciones. Comprende las limpiezas seca y húmeda de la colección y del lugar.

Tomando en cuenta que en la colección solo debe aplicarse la limpieza seca (aspiradora, paños limpiadores electrostáticos para el polvo y pinceles suaves) y en el resto del edificio la limpieza húmeda, queda claro el daño que produciría en la colección el uso incorrecto o falta de aplicación de estos parámetros.

Deterioros

Aparición de agentes biológicos, manchas y suciedad en el documento, irritación y alergias en el personal que trabaja en la manipulación, deterioro del material por acumulación de esporas presentes en el polvo ambiental del lugar.

Limpieza incorrecta: la humectación excesiva por una limpieza húmeda del ambiente (lugar físico de la colección) produce una absorción de la humedad ambiental por parte de los documentos, generando una oxidación de los componentes del material (ejemplo: tintas), cambios estructurales y probables daños en material con encolados especiales como el papel satinado.

Acciones correctivas

Usar aspiradora con doble filtro (agua-tierra) para la limpieza de la colección, paños secos y pinceletas suaves para no dañar el material, no utilizar elementos que corran el polvo de un lugar a otro (plumeros), utilizar siempre barbijos, guantes, antiparras, delantal, equipos de succión de polvo, lugares adecuados y bien ventilados para realizar la limpieza con salida al exterior, no usar solventes, ceras o barnices para las estanterías ya que desprenden emanaciones que serán absorbidas por el papel.

Agentes biológicos (biodeterioro)

Los agentes biológicos son una pieza clave en el estado de conservación de los documentos: comprenden los microorganismos (hongos y bacterias), insectos (de metamorfosis completa e incompleta), roedores y aves.

Deterioros

Producción de manchas (*foxing*);⁹ destrucción del soporte en su totalidad por parte de estos agentes; contaminación del ambiente de la biblioteca y del personal por la presencia de esporas en el aire; problemas respiratorios y alergias en el personal que lo manipula; exigencia de utilización de productos químicos peligrosos para tratar las plagas y extinguir las. Estos agentes atacan el papel viejo, el pergamino y los cueros de las encuadernaciones, las colas y el papel con alto contenido de celulosa. Se desarrollan en ambientes con mucha humedad, rangos altos de temperatura, baja o nula ventilación, poca limpieza y baja iluminación.

En el caso de los insectos y roedores: dañan el material para construir sus nidos y perjudican al ser humano pues están en contacto con los materiales de la biblioteca. Se debe

⁹ Se denomina *foxing* también a las manchas de color oscuro que tienen como posible origen, entre otros, las partículas de metal presentes en la fabricación del papel.

tener especial cuidado con estos, ya que además de destruir los materiales, orinan y defecan sobre los mismos, pudiendo provocar algunas enfermedades (leptopirosis, rabia, etc.) en el caso de que estén enfermos.

Las aves se convierten en una fuente inagotable de provisión de alimentos para los insectos y microorganismos; en el material el daño es casi irreparable ya que la acidez que contienen sus deposiciones es muy alta. Asimismo, el piojillo es parte del alimento de ciertos insectos que actúan de eslabón de la cadena biológica del deterioro.

Acciones correctivas

Tener e implementar un plan regular de limpieza y mantenimiento de la colección; controlar los parámetros de temperatura, humedad y ventilación; llevar un mantenimiento constante del edificio; prohibir el consumo de alimentos y bebidas en el lugar; evitar la iluminación innecesaria que desprende calor; no tener plantas en el interior de la biblioteca o archivo; mantener los contenedores siempre en buen estado; utilizar trampas para insectos/roedores y telas mosquiteras; mantener un control regular del estado de la colección.

Peligros para el ser humano: contagio de hongos y bacterias por contacto con el material y de otras enfermedades por contacto con material infectado.

En el caso de los insectos y roedores, estos perjudican al ser humano porque están en contacto con los materiales en uso; realizar una desinfección por lo menos una vez por mes si se encuentran insectos o restos de ellos; una limpieza exhaustiva elimina gran cantidad de peligros.¹⁰ Se evitarán también accidentes de picaduras; tener gran cuidado con sus deposiciones sobre los materiales y luego el contacto de los libros con el ser humano; los roedores

¹⁰ Lo aconsejable en caso de recibir donaciones, es someter el material a una cuarentena de por lo menos un mes, en una bolsa cerrada herméticamente para observar la presencia o no de insectos.

suelen ser portadores de enfermedades que pueden contagiarse a través del contacto con el material.

Como otras precauciones se deberán manejar los libros destinados a préstamo a domicilio con guantes y barbijos; dejarlos ventilar muy bien antes de volver a ponerlos en circulación;¹¹ verificar, cada vez que se recibe un material, el estado del mismo; brindar charlas a los alumnos y usuarios sobre la manipulación correcta del material, etc.

Tratamiento de control de plagas:¹² por anoxia (extracción del oxígeno),¹³ de atmósfera controlada por nitrógeno; por freezado o congelación; en base a piretrinas¹⁴ y trampas con feromonas, radiación gamma, entre otros.

Edificios

Los edificios destinados a bibliotecas y archivos, con mucha frecuencia, no son los adecuados para dicha finalidad, carecen de las características necesarias que los mismos deben poseer. Suelen destinárseles subsuelos o pisos elevados donde, en el caso de los subsuelos, tendrán siempre el problema de la humedad y, en el caso de los pisos superiores, tendrán el tema del peso de las colecciones.

Deterioros

Presencia de filtraciones; rotura de instalaciones, cañerías, goteras; humedad estructural; inundaciones de depósitos; pérdidas en servicios sanitarios; problemas inherentes a los subsuelos donde generalmente se encuentran los depósitos o problemas estructurales cuando se encuentran en pisos superiores, etc.

11 No es recomendable ponerlos al sol, pero si no existe otra alternativa, exponerlos un rato al sol y al aire ayuda en su ventilación y evita la proliferación de agentes biológicos.

12 Antes de aplicar cualquier tratamiento, se debe identificar exactamente la plaga que ataca la colección ya que no son los mismos los tratamientos para los insectos que para los hongos o bacterias.

13 El tratamiento consiste en colocar el material en bolsas especiales herméticas, cerrarlas, extraerles completamente el oxígeno y dejarlas un tiempo para que se mueran los insectos por falta de aire.

14 Los tratamientos en base a piretrinas son de uso óptimo para plagas de insectos no de microorganismos.

Acciones correctivas

Controlar instalaciones inadecuadas, cañerías antiguas, detectar fuentes internas y externas de actividades peligrosas para la documentación (arreglos de construcción); controlar sistemas de desagües, cimientos del edificio, servicio de mantenimiento e inspección constante; evitar tener cerca cocinas o instalaciones sanitarias; recabar información sobre las características de la zona donde está edificada la biblioteca o archivo, etc.

Almacenamiento y manipulación

Deterioros

Rotura de la estructura de los libros; arqueado de tapas; doblado o marcado de las hojas; manchas de óxido por clips metálicos; manchas de pegamentos de cintas y *postits*; incorrecto almacenamiento de los materiales en los estantes por falta de espacio o desconocimiento; desprendimiento del cajo del lomo; desgaste por excesivo fotocopiado; doblado y rotura de mapas y obras de grandes dimensiones; mobiliario inadecuado o en malas condiciones de conservación, entre otros.

Acciones correctivas

Estanterías: libros en posición vertical, lomo vertical, utilizar sujetalibros, preferentemente de madera o acrílico (los de metal, forrados en tela) para enderezar el material y evitar deformaciones; almacenar horizontalmente los libros de grandes dimensiones, en filas de no más de tres ejemplares; ancho suficiente del estante para que el material no sobresalga del mismo; no encimar libros en diferentes posiciones; alejar las estanterías de la pared para evitar humedad (mínimo 10 cm) y a una distancia del piso como mínimo de 15 cm.

Estanterías de metal: preferentemente pintadas con pinturas epoxi, si son horneadas que estén en excelentes condiciones, sin presencia de marcas de oxidación.

Estanterías de madera: que no presenten señales de ataque de insectos, utilizando para ello maderas curadas bien estacionadas de duramen, resistente a los ataques biológicos.

Traslado

Acciones correctivas

Evitar vibraciones, roces y golpes; no formar pilas grandes encimadas para evitar que se caigan; utilizar carros que no se sacudan ni desplacen el material; tener cuidado en el llenado de las cajas de libros; no empaquetar al desnudo (cubrir con algún protector); utilizar cajas de cartón resistente; capacitar al personal en el traslado correcto de las piezas, etc.

Desastres

Deterioros

Agua: depende del grado de inundación y el tipo de destrucción parcial o total de la obra y del tiempo que se haya tardado en actuar.

Fuego: afecta en general toda la colección ya sea por fuego directo o por los materiales que se hayan utilizado para su extinción; también las cenizas, humo, etc.

Tierra: dependerá del grado de desastre que haya acontecido y si el mismo fue acompañado por agua o simplemente se trata de tierra.

Acciones correctivas

Agua: actuar en el material antes de que se cumplan las 48 horas de ocurrido el suceso pues, al término de ese plazo, se producirá la aparición de microorganismos;¹⁵ ventilar en forma cruzada natural o forzada; congelar el

15 En épocas de calor y especialmente en zonas tropicales, los documentos que están mojados por más de 48 horas desarrollan microorganismos; en época invernal puede estirarse el tiempo a 72 horas.

material mojado; colocar deshumidificadores extractores de humedad; controlar la temperatura y la humedad; separar los materiales mojados de los secos; ponerlos a secar en forma vertical intercalando papel *tissue* o papel de servilleta y renovarlos regularmente, etc. Aquellos materiales que no resistan estar de pie, se apoyarán sobre uno de sus lados y se le intercalarán papeles absorbentes, renovándolos con asiduidad.

Fuego: dependerá del grado de deterioro parcial o total que tuvo la obra. Ante los materiales cuasi quemados, lo único que puede hacerse es observar cuáles podrán recuperarse. El deterioro producido por el fuego y/o por el agua de la extinción o productos utilizados en el apagado del mismo suele ser muy grave y se necesitarán tratamientos posteriores muy importantes de restauración.

Tierra: se trabajará con una limpieza seca aumentando el poder erosivo de la misma. Tener en cuenta que si el material también se mojó, se dejará secar previamente antes de intervenir en el mismo.

Si el material siniestrado tiene agua y tierra, se puede “lavar” bajo el chorro suave de agua limpia o sumergirlo en una batea, varias veces, con agua limpia, moviéndolo muy suavemente para que desprenda la tierra. Se dejará secar y luego se procederá a limpiar.

Si el material está mojado pero no inmerso en agua y tierra, hay que dejarlo secar y luego se procederá a limpiar y sacar el polvo una vez seco.

Intentar quitar el barro o tierra húmedo será contraproducente, se correrá a todo el material.

Exhibición incorrecta

Deterioros

Traerá consecuencias nefastas para el material en exhibición, ya que de no controlar iluminación, humedad,

temperatura, tiempo de exhibición, etc. dentro de la vitrina, esta se convertirá en un contenedor con características ambientales inadecuadas para las obras, por el microclima que se forma dentro de la misma.

Acciones correctivas

Dependerán de cada institución, de cómo elabore su plan de exhibición y del tipo de material que exhiba en ella.

Seguridad

Deterioros

Falta total de seguridad de la colección y del personal que trabaja en la institución, como así también para el personal ocasional que se encuentre dentro de la institución.

Acciones correctivas

Colocación de sensores para libros; *lockers* para bolsos; guardia permanente en la puerta de la institución; suficiente personal en sala de lectura; que el usuario entre solo con lápiz y papel; sensores a la entrada de la biblioteca; rejas y protectores en aberturas; acceso no permitido del usuario a los depósitos; fotocopiado del material dentro de la institución, etc.

Extintores de incendio acordes al tipo de material que constituye la colección y la estructura edilicia; salidas de emergencia; puerta de seguridad; planes de evacuación del edificio; simulacros de evacuación; planes de emergencia; alarmas; llaves térmicas; conexión con servicios públicos de seguridad; etc.

Programa de preservación

Está integrado por: las necesidades de salvaguarda de la colección; las acciones a tomar; las prioridades de cada una de las acciones; los recursos humanos y económicos necesarios; un cronograma de aplicación y la revisión constante del programa.

Acciones correctivas en la preservación de documentos

Las acciones correctivas que emplea la conservación preventiva en su etapa de intervención y/o restauración, responden a tres principios fundamentales:

- **Reversibilidad:** capacidad que tiene un elemento de poder ser removido con otro elemento simple como es el agua (generalmente) para poder ser reemplazado y no dejar rastros ni deterioros en la obra (ejemplo: adhesivos).
- **Estabilidad:** capacidad de un elemento o sustancia de ser estable químicamente, de no reaccionar ante ningún factor o variable que entre en contacto con él. De esta forma no le aportará ningún daño nuevo al material intervenido (ejemplo: papel japonés).
- **Compatibilidad:** que las propiedades constitutivas físicas y/o químicas del elemento sean semejantes o iguales a las que posee el material a intervenir (ejemplo: gramaje del papel de restauración).

Conclusiones

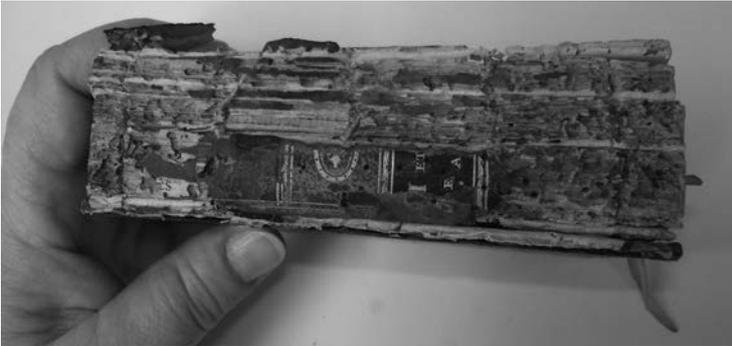
La conservación preventiva es un estilo de vida y una forma diferente de ubicar al libro en el entorno que lo rodea, como agente de transmisión del conocimiento en forma perdurable y continua.

Para trabajar en esta temática se necesita tener criterio, valores éticos respecto a los Bienes Culturales y su posible tráfico ilegal o plagio, interesarse en que las generaciones futuras gocen de las maravillas que la actual pudo conocer.

Enmarcarse en esta lucha, que es lograr una política de conservación de nuestra memoria en cada institución, es una dura y larga tarea, pero gratificante cuando se ven los primeros logros.

Los libros son la memoria escrita de un país y de un pueblo, procuremos que los mismos lleguen a manos de las futuras generaciones... ellas también tienen el derecho de admirarlos.

...Un documento no está muerto,
solo dormido, despertará con
nuestros ojos y se acurrucará
nuevamente en nuestras mentes.
No lo matemos
ayudémoslo a revivir...



Bibliografía

- Brandi, Cesare. 2005. *Il restauro; teoría e pratica: 1939-1986*. Roma: Riuniti.
- Fundación Patrimonio Histórico. 2003. Claves OAP. Recuperado: 27/01/2003 de <http://www.patrimoniohistorico.org.ar>
- González García, Pedro. 1999. *Informatización del Archivo General de Indias: estrategias y resultados*. Madrid: ANABAD.
- Goren, Silvio y Etcheverry, Víctor. 2002. *Conservación Preventiva II*./s.n.t/
- Goren, Silvio. s./f. “Auxilios previos para colecciones artísticas e históricas”. En: *Cuadernos Técnicos*, n° 1.

- Ley 25197/99. Régimen del registro del Patrimonio Cultural. http://www.cultura.gov.ar/traficoilicito/pdf/ley_25197.pdf (consultado 2008).
- Matteini, Mauro y Moles, Arcanuelo. 2001. *La química en la restauración: los materiales del arte pictórico*. Andalucía: Nerea.
- Mc. Cleary, John *et. al.* 1997. *El cuidado de libros y documentos: manual práctico de conservación y restauración*. Madrid: Clan Editorial.
- NEDCC. 2000. *El manual de preservación de bibliotecas y archivos del Northeast Document Conservation Center*. Shereilyn Ogden (ed.). 3º ed. Santiago de Chile: Dibam.
- Principios para la preservación de los materiales bibliográficos. 1988.
- Rodríguez Laso, Maria Dolores. s./f. *El soporte de papel y sus técnicas; degradación y conservación preventiva*. Bilbao: Universidad de Catalunya.
- Sánchez Hernam Perez, Arsenio. 1999. *Políticas de Conservación en Bibliotecas*. Madrid: Arco/Libros.
- Stemers, Ted. 2005. "Política de preservación en archivos". Recuperado: 07/12/2005 de <http://www.universidad.edu.uy>
- Tanodi, Branka; Rapella, María Virginia y Vasallo, Jacqueline. 2005. *Patrimonio Documental y Bibliográfico. Regulación Jurídica en la Argentina*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Córdoba.
- Tellechea, Domingo I. s./f. *Enciclopedia de la conservación y Restauración*. /s.l./: Technotransfer.
- Unesco. 1984. *La preservación y restauración de documentos y libros en papel: un estudio del RAMP con directrices*. Paris.

———. 1991. *Formación del personal y los usuarios en el manejo adecuado del material de archivo: un estudio del RAMP con instrucciones*. Paris.

CAPÍTULO 8

Gestión de las unidades de información

Gustavo A. Amoedo

¿Qué es administrar?

El *Diccionario de la Real Academia Española*¹ proporciona entre varias acepciones del término administrar, las siguientes: “Dirigir una institución”, “Ordenar, disponer, organizar, (...) los bienes”, “Suministrar, proporcionar o distribuir algo” y “Graduar o dosificar el uso de algo, para obtener mayor rendimiento de ello o para que produzca mejor efecto”.

Tead (1951) ofrece una definición que resulta clara y contundente: “es el conjunto de actividades necesarias de aquellos individuos a quienes en una organización corresponde ordenar, fomentar y facilitar los esfuerzos unidos de un grupo de individuos, reunidos para realizar ciertos fines establecidos”.

Resumiendo, administrar es lograr el clima ideal para que el personal cumpla con los objetivos propuestos. Es posible encontrar en distinta bibliografía, los términos Gestión o *Management* como sinónimos de Administración los que deben considerarse como válidos.

1 *Diccionario de la Real Academia Española*. 22º ed. <http://www.rae.es>

¿Por qué es necesaria la Administración?

Para explicarlo es necesario referirse a un concepto íntimamente asociado con la Administración, el de Organización, ya que quien administra lo hace en una organización, entendiendo por ello dos o más personas reunidas en pos de un interés común. El ser humano se encuentra inmerso en organizaciones desde el momento de su nacimiento: la familia, la escuela, el club, el taller, la colonia de vacaciones, la universidad son todas organizaciones; prácticamente todos los ámbitos en los que se desarrolle actividad laboral son organizaciones; la vida religiosa estará sistematizada por organizaciones. Toda vida humana está inmersa en alguna y para que cualquiera de ellas pueda alcanzar los fines deseados, deberá ser guiada, conducida, regulada, es decir, administrada. El éxito de todo organismo social depende de su buena administración. De allí que la actividad de administrar está presente a lo largo de toda la existencia.

Stueart y Moran (1998) brindan un breve repaso sobre los elementos relacionados con la gestión que han estado presentes en distintas culturas a lo largo de la historia:

La gestión en la historia antigua

- Ya en el año 3000 a. C. los sumerios conservaban sus registros en tablas de arcilla. Muchos de aquellos documentos se referían a las prácticas administrativas de los sacerdotes de Ur. La antigua Babilonia implantó controles muy estrictos sobre los asuntos de negocios mediante los códigos de colores para controlar la producción de los Jardines Colgantes. Se realizaban controles cada semana y eran revisados anualmente.
- Los conceptos hebreos de la jerarquía y de la importancia de la delegación se reflejan en el Antiguo Testamento, donde se menciona que Moisés eligió hombres capaces del pueblo de Israel, que designó como jefes de millar, de

centena, de cincuenta y de decena. Ellos juzgaban al pueblo y llevaban a Moisés los asuntos graves, resolviendo por sí solos los pequeños.

- Las pirámides de Egipto, construidas alrededor del año 5000 a. C. las hicieron unas 100.000 personas trabajando durante 20 años. La planificación, organización y control eran vitales para tamaña empresa.
- En la antigua China el principio de *staff* de apoyo, perfeccionado posteriormente por organizaciones militares, lo utilizaron de forma bastante efectiva las dinastías chinas desde 2250 a. C.
- Aunque los documentos de la antigua Grecia aportan poco al tema, la misma existencia de la república ateniense, con sus consejos, asambleas populares, oficiales administrativos y junta de generales, pone de manifiesto una cierta apreciación del concepto. La definición de Sócrates de la Gestión como una disciplina diferenciada del conocimiento técnico y de la experiencia se halla notablemente cerca de la concepción actual.
- En la antigua Roma, la complejidad del trabajo administrativo implicó un considerable desarrollo de las técnicas de gestión. Se ha dicho que el secreto del éxito de su imperio se basaba en la innata habilidad organizativa de los romanos.
- El primer estudio documentado sobre movimiento aplicado al trabajo apareció en la época del rey persa Ciro, hacia 600 a. C. Los documentos indican que con instrumentos musicales se regulaba el tempo y los movimientos de los trabajadores, mientras que las canciones definían las tareas a realizar. Así pues, muchas de las técnicas que se emplean hoy en día en las organizaciones modernas tienen su origen en la Antigüedad.

Historia moderna del concepto de gestión

- La organización formal más eficaz en la historia de la

civilización occidental es la de la Iglesia católica. Esto responde a la efectividad de su organización y de sus técnicas administrativas. La cadena escalonada de mando, que estableció una pauta de autoridad, fue introducida muy pronto en la organización de la Iglesia, así como el concepto de especialización.

- El Arsenal de Venecia, probablemente la mayor planta industrial del siglo XVI, es también un ejemplo significativo de efectividad organizativa. Es de la época de Maquiavelo, cuyos escritos pusieron el acento en el principio de que la autoridad se desarrolla a partir del consentimiento de las masas. Sus ideas, en particular las expuestas en *El príncipe*, todavía son utilizadas en los estudios actuales sobre liderazgo y comunicación.
- Algunos de los principios y prácticas más importantes de la gestión empresarial moderna han sido tomados de la organización militar. La unidad de mando, los asesores adjuntos y la división del trabajo se desarrollaron a partir de los primeros reglamentos militares, probablemente en tiempos de Ciro, y fueron perfeccionados por Alejandro Magno, quien utilizó de forma efectiva la organización del personal para coordinar actividades. El estado mayor, organizado bajo el mando de un jefe, facilitaba información, asesoramiento especializado y servicios auxiliares, y terminó siendo un rasgo esencial de la administración, tanto militar como empresarial. Por otra parte, el concepto de línea de mando, originado en los ejércitos de la Antigüedad y del Medioevo, así como el de jerarquía o escalas siguen siendo trascendentales en la organización militar y empresarial actual.
- La Revolución Industrial (1780-1914) produjo con su desarrollo tecnológico, la aparición de fábricas y situó a los trabajadores en ubicaciones centrales, en contacto con otros obreros, lo que impulsó el perfeccionamiento de la administración como una necesidad para el logro de la

efectividad y la eficiencia. A partir de allí comenzaron a desarrollarse diversos enfoques sobre la administración que darían origen a las distintas escuelas del pensamiento administrativo.

Ahora bien, ¿para qué debe un bibliotecario desarrollar habilidades de administrador? Teniendo en cuenta que los seres humanos desarrollan casi todas sus actividades dentro de organizaciones que deben ser administradas para lograr un eficiente desempeño y siendo las unidades de información precisamente un tipo de organización, el profesional bibliotecario necesita dominarlas para cumplir con éxito su trabajo, sea cual fuere la posición que ocupe dentro de la organización: Director, Jefe de Sección o Catalogador, dado que en todos los escalones deben emplearse principios de administración para desenvolverse eficientemente. No hay que caer en el error de creer que solo quien dirige o conduce es quien debe administrar. Todos deben saber administrar.

Actitud ante el cambio

El mundo actual se caracteriza por constantes cambios en todos los ámbitos. El ambiente general que envuelve a las organizaciones es por ello demasiado dinámico y exige una elevada capacidad de adaptación como condición básica de supervivencia. Un buen ejemplo de una experiencia traumática con el cambio es el de la Enciclopedia Británica, la más completa y autorizada enciclopedia, con casi 250 años de existencia a través de 15 ediciones, cuyas ventas alcanzaron los 650 millones de dólares en 1990. Sin embargo, a partir de ese año, las ventas comenzaron a decaer hasta un 80%. ¿Por qué? La aparición de enciclopedias en CD-ROM prácticamente destruyó el negocio de las enciclopedias impresas. ¿Estaba preparada la empresa editora para tales cambios?

Para las unidades de información y las demás organizaciones basadas en el conocimiento, esta revolución ha originado una gigantesca ola de cambios. La incertidumbre acerca del impacto del clima tecnológico, político, económico y social convierte en casi inútiles las previsiones para anticipar el futuro. Por ello, muchas decisiones deben ser tomadas sobre la marcha. Todo cambio es un problema a solucionar de modo racional y eficiente. Los cambios que están ocurriendo en el mundo moderno exigen revitalizar y reconstruir las organizaciones.

El cambio organizacional significa la absorción de una nueva idea o un comportamiento por una organización y puede ser administrado por la organización. Este proceso comienza por el análisis de las fuerzas exógenas (partiendo de las nuevas exigencias de la economía globalizada, la tecnología, los consumidores, los competidores, etc.) y las fuerzas endógenas (decisiones y actividades internas, demandas de nuevos procesos y tecnologías, de nuevos productos o servicios, exigencias de los empleados y sindicatos, etc.) que crean la necesidad de cambio en la organización. A partir de ahí, esas fuerzas son transferidas hacia las necesidades percibidas en la organización. De ahí surge la brecha en el desempeño, es decir, la disparidad entre los niveles existentes y el nivel de desempeño deseado. Esto puede ocurrir porque los procedimientos actuales no se adecuan a las nuevas exigencias. La organización debe estar siempre atenta para detectar los cambios graduales que pueden ocurrir dentro y fuera de ella, para lo que es necesario establecer sistemas sensibles de monitoreo. Después de detectar la necesidad de cambio, la próxima etapa consiste en elaborar un diagnóstico para verificar qué debe modificarse en la empresa: su estructura organizacional, cultura organizacional, tecnología, productos o servicios. La última etapa es la implementación del cambio de manera planeada y organizada.

Ambientes externo e interno

Generalmente, la unidad de información forma parte de una organización mayor. Una biblioteca universitaria, por ejemplo, integra una organización que es la facultad o universidad en la que se encuentra inserta; una biblioteca escolar integra la organización de cada escuela; una biblioteca pública integra una organización que es la Dirección General de Bibliotecas del Municipio; una biblioteca de un estudio jurídico forma parte del mismo. Básicamente, es posible hablar de dos ambientes, el externo y el interno; el externo estará integrado por la organización mayor y la comunidad (usuarios reales y potenciales) y el interno por su propia unidad de información.

El ambiente externo es variable en cuanto a que sus integrantes, la organización mayor y la comunidad, son inestables, fundamentalmente en lo político, en lo presupuestario la primera y en lo económico y social la segunda. Y el ambiente interno presenta también sus complejidades, principalmente por la escasez de recursos y por los problemas humanos, que son los más frecuentes. Todo esto requiere entonces de una buena administración para poder cumplir con la función asignada a la unidad de información.

Habilidades del administrador

¿Cuáles son las habilidades que debe poseer un administrador? Katz (1955) señala tres tipos: conceptuales, técnicas y humanas.

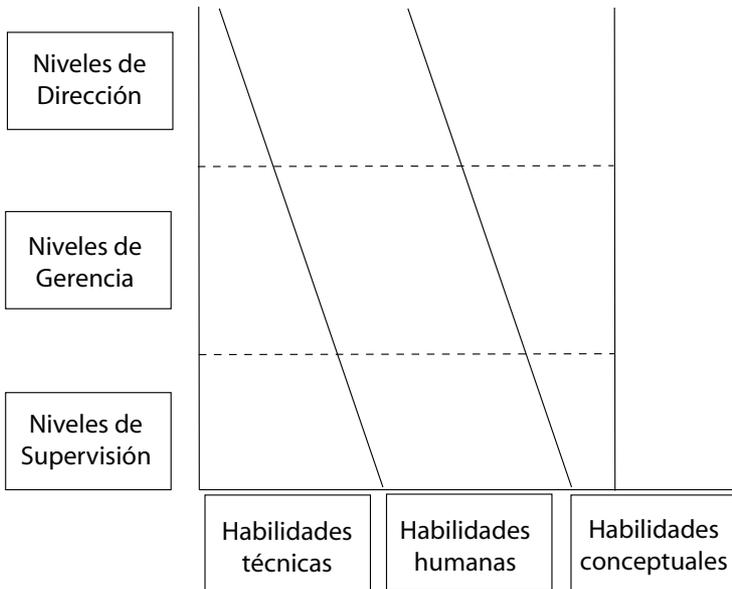
Se entiende como conceptual la capacidad de comprender la complejidad total de la organización y la adaptación del comportamiento de la persona dentro de aquella. Es la habilidad de manejar ideas y conceptos abstractos que permite desarrollar pensamientos y principios de acción.

Esta habilidad es de suma importancia y marca la diferencia entre un buen administrador y un mero técnico.

Como habilidad técnica se entiende la capacidad para utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para cumplir tareas específicas de acuerdo con su instrucción, experiencia y educación.

Como habilidad humana, se identifica la capacidad para trabajar con otros, comunicarse, comprender actitudes y motivaciones y aplicar un liderazgo eficaz. Es esencial en todos los niveles.

A medida que se asciende hacia niveles más elevados en la organización, disminuye la necesidad de habilidades técnicas, en tanto que aumenta la necesidad de las conceptuales. En los niveles inferiores, los supervisores requieren una considerable habilidad técnica para poder instruir y formar técnicos y demás subordinados. En los niveles más altos los ejecutivos no precisan conocer en detalle las tareas específicas ejecutadas en el nivel operacional.



Actualmente se habla de una cuarta habilidad, definida como la capacidad de armonizar las distintas tendencias, de negociar, de manejar conflictos, reconocida como habilidad política.

Proceso de administrar

Un proceso es una serie de acciones ejecutadas con un fin. El proceso administrativo es entonces el conjunto de tareas que permite a la organización cumplir con sus metas. Fayol (1941) define esas acciones como funciones y las enumera así: prever, organizar, comandar, coordinar y controlar.

Distintos autores que se ocuparon de la teoría de la administración, Gulick (1987), Koontz y O'Donnell (1972), Newman (1978) y Dale (1978), entre otros, han ido delineando algunas modificaciones a estas funciones definidas por Fayol, determinando el siguiente esquema:

- Planeamiento, que equivaldría a la previsión propuesta por Fayol.
- Organización.
- Personal, equivalente al comando de Fayol.
- Dirección, equivalente a la coordinación de Fayol.
- Control.

Un breve recorrido por cada una de ellas, permitirá formarse una idea sobre su contenido.

Planeamiento

La planificación es el proceso que permite establecer los objetivos y las acciones para lograrlos. Llega a ser considerada la función principal de la administración.

Fayol (1941), al enumerar las funciones que integran el proceso administrativo, coloca en primer lugar al planeamiento y obviamente ello no es casual, porque es el inicio de todo el ciclo administrativo. El planeamiento sirve de base a las otras funciones. El éxito del proceso administrativo en general depende de

un correcto planeamiento. Es un proceso racional y, como tal, requiere análisis y reflexión, pero además, una generosa cuota de imaginación. Fayol la identificaba como “prever”, ya que su propósito es pronosticar el futuro, además de establecer objetivos y desarrollar cursos de acción para lograrlos. Mediante el planeamiento, el administrador se adelanta a los problemas que puedan aparecer en lugar de reaccionar ante las situaciones.

A pesar de la importancia que implica el planeamiento, sigue siendo una tarea que se olvida con frecuencia en las unidades de información, tal como ocurre también en otras entidades. El crecimiento de una entidad depende en gran medida de su sólido proceso de planeamiento.

Numerosas son las explicaciones que suelen darse para justificar este descuido. La principal se resume en que se trata de un proceso extremadamente difícil que insume mucho tiempo y que algunas veces resulta confuso. Todo administrador toma decisiones en un contexto de incertidumbre (económica, tecnológica, social, política) lo que puede inducirlo a pensar en lo inútil de anticiparse a los hechos. A todo esto podría agregarse que muchos profesionales reniegan de encarar el proceso de planeamiento, mientras que otros simplemente no saben cómo hacerlo.

Se trata de un proceso dinámico, por lo que todos sus pasos están interrelacionados, y si bien siguen una secuencia, la misma puede verse alterada bajo determinadas circunstancias sin que por ello se modifique el resultado. Cada paso es un complejo problema en sí mismo y requiere de la interrelación con otros.

Cagnoli (1996) divide el proceso de planeamiento en dos ciclos: inicial o primario y secundario, subsecuente y continuado, que podrá repetirse hasta que un nuevo ciclo primario sea necesario.

El ciclo primario incluye los siguientes pasos:

1. Confeccionar un diagnóstico de la comunidad.
2. Evaluar los servicios y recursos existentes.

3. Determinar el papel de la biblioteca en la comunidad.
4. Establecer metas, objetivos y prioridades.
5. Desarrollar y evaluar estrategias.
6. Redactar el plan.
7. Implementar estrategias.
8. Controlar y evaluar el progreso hacia las metas y objetivos.

El ciclo o ciclos secundarios tienen lugar una vez que, controlado y evaluado el progreso hacia las metas y objetivos (paso 8), se presenta la necesidad de modificar las metas, objetivos y/o prioridades establecidas en el paso 4, lo que daría origen a una nueva secuencia a partir de ese paso y continuaría con el desarrollo y evaluación de estrategias (paso 5), redacción del plan (paso 6), hasta el paso 8 en el cual podría finalizar el ciclo secundario o iniciar uno nuevo de acuerdo con los resultados obtenidos.

Organización

La organización es una tarea fundamental para el éxito de cualquier empresa. Todo administrador debe organizar para construir una estructura que permita a la empresa alcanzar los logros propuestos.

Requiere identificar las tareas a realizar dentro de la empresa y decidir quién y cómo deben hacerlas.

Una primera definición enuncia que la organización es un sistema de actividades coordinadas, con dos o más participantes para lograr objetivos comunes.

Jackson y Morgan (citados en Stueart y Moran, 1998) sostienen que las organizaciones son más que una simple agrupación de individuos, ya que tienen características propias, por encima de las de la gente que las integra; tienen una estructura diferenciada, reglas y normas que han sido desarrolladas con el tiempo, disponen de un ciclo de vida que va más allá de la existencia de los individuos y habitualmente tienen metas, políticas, procedimientos y prácticas.

Según Koontz y O'Donnell (1972), organizar es un proceso por el cual el administrador pone orden en el caos, elimina conflictos entre la gente y establece el medio ambiente apropiado para el trabajo en equipo.

Entre las distintas clasificaciones para el concepto de organización, se puede optar por la que distingue dos tipos: formal e informal. La primera es aquella en la que se coordinan tanto las autoridades (relación vertical) como las actividades (relación horizontal). La informal es la que comprende a las distintas relaciones que se establecen entre los trabajadores (amistades, corrillos, grupos, etc.). Generalmente se crea espontáneamente y puede existir de forma independiente de las formales (grupo de estudio).

La formal tiene como características propias, las siguientes:

- estructura que la distingue (se visualiza en el organigrama);
- reglas y normas escritas desarrolladas a través del tiempo;
- metas, políticas, objetivos a los que hay que adaptarse;
- ciertas prácticas propias;
- cultura organizacional institucional propia.

La organización informal está constituida por grupos que se constituyen espontáneamente. No tiene un esquema organizativo y es mucho más flexible. Casi siempre, dentro de toda organización formal, se crea otra informal. Sus miembros mantienen relaciones personales y canales de comunicación no establecidos en el organigrama formal. Suelen además generar líderes que no son los que establece la estructura organizacional. Estos grupos nacen porque la gente que está reunida en grupos estructurados, formales, también necesita y desarrolla interacciones personales menos rígidas. Esto se debe a que las personas necesitan satisfacer necesidades de aceptación social, reconocimiento, protección, seguridad, auto-estima o estatus.

Los grupos informales tienden a establecer y hacer cumplir normas de comportamiento que los miembros deben acatar so pena de sanciones. Este tipo de presión

sobre los empleados puede dificultar las operaciones de la organización.

Muchas veces se infravalora la importancia de esta organización, pero es necesario saber que su influencia puede contribuir o perturbar la eficiencia de la empresa y que las funciones de un individuo están afectadas tanto por las relaciones formales como por las informales.

Independientemente de que cada organización tenga una estructura particular, Mintzberg (1979) ha categorizado los elementos básicos de las organizaciones de la siguiente forma:

1. Una cima estratégica, la alta gestión de la organización, responsable de su funcionamiento global.
2. Una línea media, compuesta por directivos de nivel medio que coordinan las actividades de las diversas unidades y que sirven además de enlace entre la cima y el núcleo operativo.
3. El núcleo operativo, compuesto por los trabajadores que llevan a cabo la misión de la organización.
4. La tecnoestructura, consistente en aquellas unidades que dotan a la organización de asesoramiento técnico.
5. El *staff* de apoyo, compuesto por los trabajadores que asesoran en áreas concretas como las relaciones laborales o el personal.

En una unidad de información podría ser:

1. Director
2. Jefes de departamentos
3. Préstamos e Información y Referencia
4. Procesos técnicos
5. Personal y Relaciones Públicas.

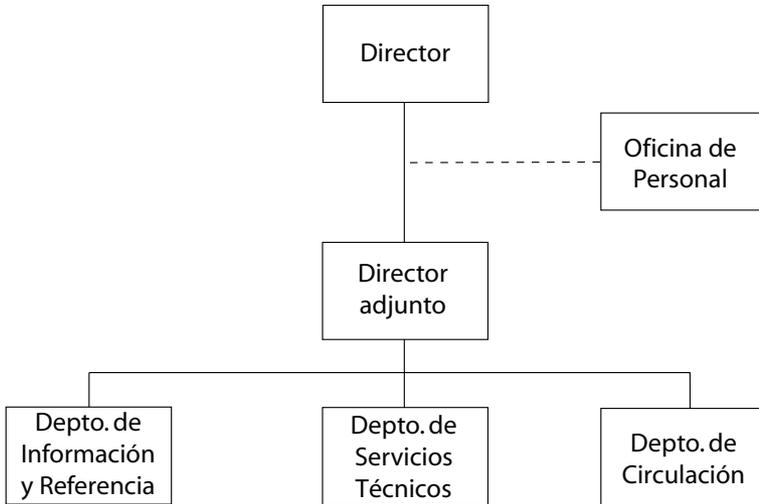
Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura de la organización. Su función es mostrar cómo las líneas de autoridad enlazan a los departamentos.

Líneas de autoridad _____

Líneas de *staff* - - - - -

Marcan la ruta que deben seguir las órdenes, los informes y las comunicaciones. La autoridad fluye hacia abajo y hacia fuera, no retorna al punto de origen.



La línea principal de autoridad fluye desde el Director hacia el Director adjunto y desde allí hacia fuera y abajo hasta los tres departamentos. Por otro lado, también fluye hacia abajo y hacia fuera hacia la Oficina de personal donde se detiene. Esta no tiene autoridad ni sobre el Director adjunto ni sobre ninguna otra unidad (cumple solo función de *staff*).

Es sumamente importante, para poder entender organigramas, tener presente que la autoridad fluye hacia afuera y se detiene.

Otro tema es el de los bloques. Estos pueden representar personas (Director) o funciones (Departamento de Personal, Circulación). Cada bloque representa todas las funciones desempeñadas por esa persona o unidad.

Personal

Drucker (1996) señala que todas las organizaciones suelen enfatizar “la gente es nuestra mejor ventaja” y efectivamente es así, para cualquier organización uno de los factores más importantes para el éxito es su personal.

Se sabe que cualquier unidad de información puede tener la mejor colección, muy buenos y diversos recursos informáticos, un edificio excelente, pero si su personal no es eficiente sus usuarios no estarán satisfechos con el servicio que se les presta. Por tal motivo, una de las más importantes funciones de un director será la administración de su personal, comprendiendo todas las tareas relacionadas con la incorporación y el mantenimiento de los recursos humanos de la unidad.

Se pueden señalar como tareas principales en la administración de personal las siguientes:

- Reclutamiento
- Selección
- Formación
- Evaluación
- Recompensa
- Capacitación.

En las grandes unidades o bibliotecas, existen cargos especializados en la función de personal pero en la mayoría es el propio director quien se encarga de la gestión del personal.

La correcta administración del personal es una de las más importantes funciones, precisamente porque insume la mayor parte del presupuesto asignado a la unidad. Se calcula que entre el 55 y el 60% del mismo está absorbido por los salarios. Sin duda, administrar personal es mucho más difícil que administrar libros.

Reclutamiento y selección de personal

Se trata de dos fases de un mismo proceso: la obtención de recursos humanos para la organización. El reclutamiento es

una actividad de divulgación, de llamada de atención, de incremento en la entrada, por lo tanto es una actividad positiva y de invitación. La selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva.

Al reclutamiento corresponde atraer de manera selectiva, mediante técnicas de comunicación, candidatos que cumplan los requisitos mínimos que exige el cargo. Su tarea básica es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. En consecuencia, el objetivo específico del reclutamiento es suministrar la materia prima para la selección: es decir, los candidatos; seleccionar, escoger y clasificar los más adecuados a las necesidades de la organización.

El reclutamiento en sí, puede presentarse ante dos tipos de situaciones básicas:

1. Que sea una nueva unidad, ante lo cual deben cubrirse todos los puestos de la planta de personal, o
2. Que sea una unidad en funcionamiento y se produzca alguna vacante en la plantilla.

Para el primer caso el mecanismo es algo más sencillo ya que se deberá recurrir a las fuentes externas para la obtención de candidatos, mientras que para la segunda opción se presenta la posibilidad de obtener candidatos tanto de fuentes externas como internas.

Fuentes internas o reclutamiento interno: personal de la unidad. Fuentes externas o reclutamiento externo: personal que no pertenece a la unidad y que se presenta por distintos medios.

En las grandes unidades, esta actividad es asumida por la Oficina de Personal, mientras que en las de menor magnitud, directamente por el responsable mayor.

Una tercera opción la constituye el reclutamiento mixto. Generalmente las empresas no adoptan un solo tipo

de reclutamiento, sino que complementan el interno con el externo. Además si promueven a un empleado de la organización, necesitan cubrir la vacante que este deja y si lo hacen con otro de la organización en algún punto se producirá una vacante que será necesario cubrir con reclutamiento externo.

Previo al inicio de la actividad de reclutamiento es necesario realizar la descripción del cargo. En este documento se detallarán:

1. Las tareas que debe ejecutar quien ocupe dicho cargo.
2. La ubicación del cargo dentro de la estructura organizativa.
3. Los requisitos de formación profesional, experiencia y actitudinales que debe poseer el candidato.

Una vez realizada la convocatoria, se procede a seleccionar al mejor candidato. Esto consiste en alcanzar el mejor ajuste posible entre las cualidades del candidato y los requisitos del puesto a cubrir. Se dice que la selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. Es sumamente importante que este proceso se realice con la mayor precisión, puesto que los errores que se cometan pueden resultar costosos no solo para la organización sino también para el candidato.

Existen alternativas como las agencias de empleos y los centros de evaluación en los cuales muchas organizaciones delegan este proceso. Lo ideal es que cada unidad tenga un sistema de selección bien diseñado y acorde con sus características.

La selección debe mirarse como un proceso integrado a su vez por dos subprocesos, uno de comparación y otro de decisión. En el primero se establece una comparación entre dos variables: los requisitos del cargo (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministra la descripción del cargo; la segunda se obtiene mediante técnicas de selección. Al producirse la comparación pueden registrarse tres resultados:

- Las exigencias del cargo son superiores al perfil del candidato, en cuyo caso este es rechazado.
- Las exigencias del cargo coinciden con el perfil del candidato, en cuyo caso es aceptado.
- El perfil del candidato es superior a las exigencias del cargo en cuyo caso el candidato está superdotado para ese cargo.

Capacitación del personal

Finalizada la selección e incorporado el nuevo empleado es necesario capacitarlo. Este paso complementa la selección. El entrenamiento debe planificarse detalladamente. Si es malo puede arruinar una buena selección. Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Los principales objetivos del entrenamiento son:

1. Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
2. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
3. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Es importante recordar la importancia de la capacitación permanente de todo empleado. Aquel que no se actualiza se estanca y en poco tiempo deja de ser útil. Drucker (1990) señala: “Toda organización desarrolla a las personas, no tienen otra elección. Tanto las ayuda a crecer como las atrofia. Tanto las forma como las deforma”.

Evaluación del personal

Se trata de una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo que ocupa. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Implica determinar los puntos fuertes y débiles de cada empleado. Todo supervisor o jefe debe conocer con el mayor grado de objetividad posible las capacidades y debilidades de cada uno de sus empleados.

A los efectos de eliminar la subjetividad y de sistematizar el proceso de evaluación, es necesario que la misma se realice por escrito. Esto permite dejar constancia de la evaluación e ir confeccionando en el legajo personal de cada empleado un historial de su desempeño en la organización.

Objetivos de la evaluación: la evaluación del desempeño ha despertado numerosas manifestaciones favorables y otras sumamente adversas. No obstante, se ha hecho poco para lograr una verificación real y científica de sus efectos. También podría afirmarse que mientras la selección de recursos humanos es una especie de control de calidad en la recepción de materia prima, la evaluación del desempeño es una especie de inspección de calidad en la línea de montaje. Pero esta no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento funcional del subordinado, sino que es necesario profundizar un poco más, determinar las posibles causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si debe modificarse el desempeño, el mayor interesado (el evaluado) debe saber no solo acerca del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá implementarse, debe recibir retroalimentación adecuada y reducir discrepancias con respecto a su actuación en la organización.

Dirección

Es la función por la cual un superior logra que sus subordinados lleven a cabo satisfactoriamente las tareas asignadas. Una

dirección desafortunada puede hacer fracasar el planeamiento. Se la considera la función central de la Administración.

El superior es clave en cuanto a la actitud que tomarán sus empleados. Las habilidades directrices del jefe son vitales para que la organización funcione. Dirigir está relacionado con la gestión de personal porque ambas funciones tienen que ver con los empleados, pero cada una se centra en aspectos diferentes y van dirigidas a distintas necesidades de la organización. La gestión de personal tiene que ver con la selección y mantenimiento de los recursos humanos. Dirigir significa liderar y motivar a estos recursos humanos.

Dos elementos indispensables para la función de dirigir son la motivación y el liderazgo. Saber qué clase de compensación es más efectiva para motivar a su personal y qué estilo de liderazgo dará los mejores resultados es fundamental para el éxito de la dirección. El tercer elemento que deberá sumarse para completar la función es la comunicación.

Los gestores o administradores de todos los niveles deberían estar familiarizados con las técnicas de la buena dirección, para crear así el clima que permita que todos sus subordinados trabajen conjuntamente en pos de las metas de la organización. Dirigir es sumamente difícil pues se basa en el comportamiento humano que es impredecible, ya que cada individuo tiene sus propias necesidades y su escala de valores.

Control

El control es el complemento obligado de la planificación. Se los considera “los hermanos siameses de la Administración”, marchan a la par. Cada uno requiere de la existencia del otro para tener sentido.

Cagnoli (1996) define el control como el proceso que permite verificar y garantizar que las actividades llevadas a cabo

se correspondan con las planeadas y que conduzcan a las metas y objetivos establecidos.

O sea que sirve para comparar que lo realizado esté de acuerdo con lo planeado y que en caso de existir diferencias puedan corregirse para dar cumplimiento a los objetivos fijados.

En general, se considera que el control está relacionado con la actividad de planeamiento pero, en la práctica, está asociado o presente en la mayoría de las actividades que desarrolla un administrador e incluso los propios empleados. El encargado de circulación, por ejemplo, ejerce control sobre las devoluciones que hacen los usuarios en cuanto a cumplimiento de plazos y estado del material.

El control no debe ser visto como un instrumento que sirve para señalar culpas, sino como un sistema de alarma que permite detectar alguna falla para tomar las acciones correctivas necesarias. Controlar implica establecer pautas (políticas, presupuestos y personal) para alcanzar objetivos, vigilar los resultados sobre una base periódica y, finalmente, poner en marcha un mecanismo de *feedback* para asegurar la eficiencia y efectividad en los logros conseguidos, extremo este que puede sugerir ajustes o alternativas en la situación.

El control último es, hasta cierto punto, externo. En las unidades de información el control último está marcado por las autoridades de la organización mayor. Si son universitarias, por las autoridades de la Universidad. Si son escolares, por la dirección de la escuela. Si son públicas por el gobierno municipal o provincial. Estas autoridades externas son agentes de control de la unidad de información por su cargo institucional y por sus responsabilidades financieras.

El control interno de la unidad descansa en el nivel de gestión, en los supervisores administrativos y de línea.

Usos del control

Cagnoli (1996) enumera distintos usos específicos del control:

1. **Normalización.** Lograr la uniformidad de los resultados, por ejemplo en el catálogo.
2. **Seguridad.** Evitar la pérdida de material (hurto, no devoluciones). También la seguridad física (accidentes) y de las instalaciones (incendios, derrumbes).
3. **Calidad.** El control permite cumplir con los estándares establecidos y superar las expectativas.
4. **Limitación de autoridad.** En las políticas y manuales se establecen los parámetros dentro de los cuales se ejercerá la autoridad de cada encargado.
5. **Evaluación del personal.** Las evaluaciones periódicas u ocasionales del personal permiten detectar el desempeño de la unidad.
6. **Motivación.** Relacionada con la evaluación, si esta incluye reconocimientos o incentivos materiales.
7. **Evaluación del costo-eficacia y del costo-beneficio.** Cuando hablamos de costo-eficacia nos referimos a la relación entre el costo de implementar un servicio y la eficacia del mismo. Por ejemplo, cantidad de documentos recuperados en una búsqueda. Es cuantificable. Mientras que el costo-beneficio es la relación entre lo que demanda implementar un servicio y sus consecuencias. Generalmente se lo utiliza para justificar la razón de ser de determinado servicio y se relaciona con objetivos sociales y económicos a largo plazo. Por ejemplo, ampliar el horario de atención al público.
8. **Verificación del progreso de las actividades planeadas.** Es posiblemente el uso más importante para lograr los objetivos propuestos. Como ya hemos visto, la detección a tiempo de posibles desviaciones permite su corrección o el replanteo de los fines perseguidos.
9. **Comparación de desempeños.** A través del control puede compararse el desempeño de la unidad con años anteriores o con otras unidades similares.
10. **Información y justificación.** Los resultados del control permiten informar a la organización superior los logros

alcanzados como así también justificar los recursos que le fueran asignados.

Tipos de control

Se cree que el control es una actividad que se realiza únicamente al final de un proceso en donde se compara el producto obtenido con el estándar deseado y se evalúa su eficiencia. Pero, teniendo en cuenta lo ya expuesto, se notará que entre los usos del control, por ejemplo, se cita el de verificar el progreso de las actividades planeadas, de lo que se puede deducir que el control no solo se realiza al final sino también “durante” el proceso. Es más, en líneas generales, el control se puede realizar antes, durante y a la finalización del circuito.

Pasos del control

Puede dividirse en cuatro pasos básicos:

- 1. Establecer estándares.** En este paso existe un grado de superposición con el planeamiento, dado que es allí donde deben estipularse los estándares, pero puede darse la situación de que sea necesario ampliar o especificar con mayor detalle el desempeño deseado.
- 2. Medir el desempeño.** Medir es obtener datos. La evaluación de si lo medido es bueno o malo surge de la comparación que debe efectuarse con los objetivos y metas planteados. En este paso solo se trata de medir.
- 3. Comparar el desempeño con los objetivos y estándares.** Este paso no es sencillo pues, en caso de encontrarse desviaciones, es necesario determinar si merecen ser corregidas o no. Otro inconveniente que suele aparecer es la presencia de indicadores difíciles de cuantificar (satisfacción del usuario, desempeño de un jefe). En estos casos el responsable del control deberá recurrir a su experiencia y habilidad para resolver estas cuestiones.

4. Acciones administrativas. Este paso es el que asegura que las actividades estén ajustadas a los objetivos y estándares propuestos. Las acciones pueden ser de tres tipos:

- **No innovar:** si todo está de acuerdo con lo deseado se continuará de la misma manera. Esto puede ser utilizado como motivación estimulando al personal a continuar igual.
- **Tomar medidas correctivas.** Si la variación es mayor que el rango de tolerancia aceptable habrá que hacer correcciones. Esto puede deberse a:
 - Fallos en los procedimientos o en el desempeño del personal: lo que requerirá modificación en los procedimientos, capacitación del personal, rediseño de los puestos o reemplazos en el personal.
 - Cambios en el ambiente exterior: podrán requerir acciones más o menos importantes de acuerdo con la situación, hasta incluso el cambio en los objetivos. Las acciones correctivas pueden ser: inmediatas o básicas. Las primeras corrigen algo rápidamente sin alterar la actividad en mayor medida. Las básicas analizan y atacan las causas para evitar que vuelva a suceder.
- **Revisar objetivos o estándares.** Puede ser que las medidas correctivas no sean suficientes y que sea necesario modificar los planes o reformular los objetivos y los estándares. Por ello el plan debe ser lo suficientemente flexible para permitir estos cambios.

Conclusiones

La función de administrar es básica para el desarrollo de cualquier organización. Las unidades de información, organizaciones que se encuentran sometidas a innumerables cambios, no solo los que alcanzan a toda empresa y que se relacionan con los avances tecnológicos, económicos, políticos o

sociales, sino también por el papel cada vez más determinante que está tomando la información en un mundo cada vez más globalizado, no escapan a aquella generalización. Es por ello, que el conocimiento de la teoría y de las técnicas que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las mismas, es indispensable para poder hacerlas eficientes ante los numerosos y diversos requerimientos de información que la sociedad de hoy en día habrá de presentarles.

Referencias bibliográficas

- Cagnoli, Roberto. 1996. *Administración de bibliotecas*. Buenos Aires: EB Publicaciones.
- Chiavenato, Idalberto. 1996. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 2a ed. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.
- Dale, Ernest. 1978. *Management: theory and practice*. 4a ed. New York: McGraw-Hill.
- Drucker, Peter. 1990. *Managing the Non-Profit Organization*. New York: Harper Business.
- . 1996. *Landmarks of tomorrow: a report on new "post-modern" world*. New Brunswick, N. J.: Transaction Publishers.
- Fayol, Henri. 1941. *Administration industrielle et générale*. París, Dunod. Citado en: Stueart, R. y Moran B. 1998. *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Lleida: Pagés Editores.
- Gulik, Luther. (ed.). 1987. *Papers on the science of administration*. New York: Garland Pub.
- Jackson, John y Morgan, Cyril. 1978. *Organization Theory: A macro Perspectives for Management*. Englewood Cliffs, N. J.:

Prentice-Hall. Citado en: Stueart, R. y Moran, B. 1998. *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Lleida: Pagés Editores.

Katz, Robert. 1955. "Skills of an Effective Administrator". *Harvard Business Review*, ene-feb, pp. 33-42. Citado en: Chiavenato, I. 1996. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 2a ed. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.

Koontz, Harold y O'Donnell, Cyril. 1972. *Management, a book of readings*. 3a ed. New York: McGraw-Hill.

Mintzberg, Henry. 1979. *The Structuring of Organization*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

Newman, William. (ed.). 1978. *Managers for the year 2000*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

Stueart, Robert y Moran, Barbara. 1998. *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Lleida: Pagés Editores.

Tead, Ordway. 1951. *The art of administration*. Nueva York. McGraw-Hill. Citado en: Chiavenato, I. 1996. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 2a ed. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.

CAPÍTULO 9

Automatización de unidades de información

Laura Silberleib

Definición y características

La informática surge como la ciencia encargada del estudio y desarrollo de máquinas y métodos apropiados para que el hombre pueda manejar la información y transmitirla entre otros hombres.

Hay que recordar que a lo largo de la historia, el hombre ha implementado diversos métodos para crear y transmitir la información, desde las conocidas señales de humo y los mensajes en código morse, hasta el télex, el teléfono, el fax y el correo electrónico.

Mario Albarracín, en su obra *Introducción a la Informática* (1996), dice que el término informática, conocido en los países anglosajones como *computer science*, nace en Francia en el año 1962 y se construye con la contracción de las palabras *información y automática*.

La define como “la ciencia que estudia el tratamiento automático y racional de la información”; automático porque son máquinas las que capturan, procesan y presentan la información, y racional porque todo el proceso se define a través de programas que imitan o emulan el razonamiento humano.

Desde la aparición de las primeras máquinas el hombre no ha cesado en el desarrollo y creación de dispositivos cada vez más potentes, rápidos, pequeños y baratos y, a su vez, ha implementado nuevos métodos de trabajo mejorando los ya existentes.

La automatización en bibliotecas

Evolución histórica

La automatización en las bibliotecas consiste en la utilización de las técnicas informáticas para el efectivo tratamiento, recuperación y difusión de la información.

Como destacan Guinchat y Menou en *la Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación* (1990), la importancia que ha tenido la informática en las tareas bibliotecarias ha sido fundamental, ocupando un rol muy importante como fuente potencial de cambio y representando, en gran medida, el éxito o fracaso de las gestiones bibliotecarias. La informática se ha desarrollado en las bibliotecas de un modo acelerado, y todo servicio de información, hoy, se basa directa o indirectamente, en la utilización de la computadora.

Los sistemas de información requieren de la manipulación de enormes cantidades de datos cuyo tratamiento se torna en general repetitivo, por lo que se puede decir que es la computadora el instrumento que mejor se adapta a dichas tareas. Para que las mismas sean realizadas eficientemente, es el profesional debidamente capacitado quien debe concebir, mantener y alimentar con información los sistemas informáticos para su uso, lo que le exige cada vez mayor especialización y cualificación.

Repasando la evolución histórica de la informatización en las bibliotecas, se observa que, en primer lugar, se aplicó la automatización como una herramienta para llevar a cabo

tareas repetitivas que se multiplicaban por el elevado número de fondos de publicaciones, libros y usuarios, y luego, con el fin de mejorar la gestión de las tareas y funciones que se establecían entre ellos.

Los inicios de la evolución de la informática datan de la década del '40, pero su desarrollo significativo en las bibliotecas no se situó hasta los años '60, y en los Estados Unidos. Los altos costos de adquisición de *hardware* y el tiempo que insumían los desarrollos apropiados, hizo que los primeros esfuerzos tuvieran lugar en grandes organizaciones, con recursos humanos apropiados y recursos financieros suficientes, como lo eran las bibliotecas académicas, las universitarias, las vinculadas a la investigación y las de gobierno o corporativas.

En un principio, ante las dificultades que planteaba el control del préstamo de los fondos más usados, se tomó la decisión de comenzar a utilizar la automatización en la sección de circulación y préstamo, tal como señala Jo Bryson en *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información* (1992). Los equipos informáticos de esa época eran más caros y elementales que los que conocemos actualmente, y las aplicaciones informáticas se basaban en procesos en diferido, o sea, en *batch* o fuera de línea (*off-line*), lo que significa que un conjunto de comandos son guardados en un archivo del disco para ser ejecutados por medio del sistema con posterioridad a la solicitud del usuario.

En la mayoría de los casos estos equipos dependían de los centros de cómputos y, en consecuencia, eran manejados por personal no bibliotecario que utilizaba programas que no se adaptaban específicamente a los requerimientos bibliotecarios. El trabajo de las computadoras se hacía sobre la base de tarjetas perforadas, y al no contar con terminales propias se tornaba difícil obtener listados en tiempo y forma para controlar la gestión del préstamo.

Hay que reconocer que, a pesar de los inconvenientes, los servicios de la biblioteca mejoraron con estos sistemas, y así,

ya avanzados los años '60, se comenzaron a aplicar los beneficios de la tecnología en otros procesos bibliotecarios, tales como la confección de catálogos y fichas catalográficas.

Como el trabajo se realizaba en modo diferido, los usuarios no tenían la posibilidad de consultar los catálogos en forma directa o en línea, razón por la cual se optó por imprimir los listados para la consulta del público, los que siempre resultaban más accesibles que los catálogos en fichas y permitían ser ordenados por diversos criterios y confeccionados en un número variable de copias. A su vez, esto facilitó el envío a otras bibliotecas, facilitando y fomentando el préstamo interbibliotecario y reforzando la constitución de las redes de bibliotecas.

Luego, con los avances obtenidos en el desarrollo de las nuevas computadoras y con la aparición de las de tercera generación, cambió el panorama radicalmente, haciéndose menos costosas y de más fácil adquisición.

Así, hacia finales de los años '60 y principios de los '70, en concordancia con la aparición de las computadoras de tercera generación, se lograron nuevos avances en los desarrollos informáticos, ya que los nuevos sistemas podían trabajar en línea, a más bajo precio, tamaño y consumo que los equipos anteriores. El uso de la computadora comenzó a generalizarse y fue la implementación de los discos magnéticos lo que permitió operar en forma directa y no secuencial.

Todavía los programas eran de bajo nivel, y no se contó con *softwares* bibliotecarios específicos sino hasta finales de los '70, pero la importancia de resolver el tratamiento diferido fue fundamental ya que las tareas comenzaron a agilizarse con un menor costo de implementación.

A partir de que sucediera este gran desarrollo tecnológico al que acabamos de referirnos, y que bajara el costo de las computadoras, muchas bibliotecas estuvieron en condiciones de adquirir el *hardware* apropiado para realizar sus funciones internas o administrativas, pero pocas de ellas

tenían recursos o interés en implementar internamente departamentos de programación para desarrollar aplicaciones informáticas específicas, ni dinero suficiente para contratar a una firma comercial para que lo hiciera adecuadamente.

Esto fue visto claramente por la Library of Congress (LC) en los Estados Unidos, que era, desde comienzos del siglo XX, la mayor fuente de datos catalográficos para el asiento completo utilizada por las bibliotecas de los Estados Unidos, como dice Jo Bryson (1992). Esta brindaba un servicio al resto de las bibliotecas de su país y del mundo que consistía en proveer fichas catalográficas a quienes lo solicitaban, simplificando la tarea de catalogación de los centros.

Así, a principios de los años '60, la LC llevó a cabo uno de los principales avances en el camino hacia la automatización de bibliotecas, que fue comenzar a trabajar sobre el desarrollo de formatos que le permitieran la distribución de registros legibles por computadoras a bibliotecas y organizaciones de servicios bibliotecarios, de modo que todos ellos pudieran leer sus registros e incorporarlos a sus catálogos automatizados, codificando en forma estándar los caracteres que componen la información bibliográfica.

Esto se concretó en la década del '60, mediante la utilización del código ASCII (*American Standard Code for Information Interchange* -Código Americano Estándar para el Intercambio de Información) en secuencias de 0 y 1, o sea, codificación binaria, y se lo llamó *Formato MARC: Machine Readable Cataloging*, un formato de registro con los campos necesarios para contener toda la información catalográfica de los documentos.

Las bibliotecas que ya habían implementado un *software* bibliotecario comenzaron a trabajar para hacerlo disponible también para otras bibliotecas, y algunas empresas vislumbraron oportunidades comerciales para desarrollar sistemas externos y comercializarlos a múltiples clientes bibliotecarios.

Con la aparición de las minicomputadoras, en una gran variedad de modelos y capacidades, se le pudieron ofrecer

al usuario productos más apropiados con posibilidades de trabajo interactivo y con capacidad de respuesta en línea (*on-line*), a precios más económicos y con equipos de menor tamaño que los *mainframes*.

Luego, con la introducción de las microcomputadoras (1981), mejoraron las oportunidades de automatización bibliotecaria. Así como la minicomputadora expandió los límites de la automatización de bibliotecas de tamaño mediano, la microcomputadora (PC y Mac) amplió las posibilidades de las bibliotecas pequeñas, poniendo a disposición de los usuarios computadoras muy potentes y baratas y profundizando su penetración en todos los ámbitos. En esta etapa no solo era más económico adquirir *hardware*, sino que también aparecieron diferentes alternativas para desarrollo de *softwares*.

El impacto de la revolución de la microcomputadora fue creciendo gracias al desarrollo de equipos con características tales como multiusuario y multitarea, y con la posibilidad de llevar la automatización sofisticada a las bibliotecas por una cifra de dinero cada vez más acotada, para implementar un sistema completo.

Así, muchas bibliotecas comenzaron a implementar los catálogos en línea de acceso público (OPACs) y se llevó la informatización a casi todas las bibliotecas, aun a las más pequeñas.

Causas

Observando cuáles son las causas que originaron la automatización de bibliotecas, y que son enumeradas por L. A. García Melero y E. García Camarero en *Automatización de bibliotecas* (1999), se pueden citar las siguientes:

- 1- **El colapso de los sistemas manuales:** ante las primeras manifestaciones o síntomas de que los métodos manuales utilizados para administrar la información se tornan ineficientes para gestionar cada vez mayores volúmenes de información, se debe recurrir a la administración automatizada de los procesos. De este modo se puede evitar

tanto la presencia de colecciones sin procesar y de servicios bibliotecarios mal brindados, como reducir los largos tiempos de espera al efectuar préstamos de material bibliográfico y en la atención de consultas de referencia.

- 2- **Economizar tiempo y esfuerzos evitando la repetición innecesaria de tareas:** la realización manual de todos los procesos a lo largo de la cadena documental implica la reiteración de tareas inherentes a la descripción de datos bibliográficos y a la confección de catálogos. Se sabe hoy que contar con una poderosa herramienta como es la computadora permite evitar la repetición innecesaria de tareas economizando tiempo y esfuerzos, de modo de poder utilizar los recursos económicos y laborales disponibles encauzándolos hacia otros procesos que produzcan una mayor calidad de información y servicios.
- 3- **Normalizar la información:** esta centra la atención en el uso y el mantenimiento correcto de los datos que describen una obra. Todos los sectores de la biblioteca van a trabajar con la información que se ha ingresado en diferentes etapas y procesos, y es deseable que la misma sea accesible, por lo cual los datos deben estar *normalizados* y ser compartidos por los diferentes ficheros correspondientes a todos los núcleos de actividad. Esto significa que deben cumplirse las condiciones de consistencia en los datos de control de autoridades, encabezamientos de materias o términos del tesoro, entre otros.
- 4- **Revisar y reorganizar tareas y funciones:** la automatización de los procesos bibliotecarios es una buena excusa para revisar y reorganizar procesos y uniformar criterios de trabajo y de tratamiento de la información, garantizando la adopción de pautas de trabajo similares para la realización de tareas dentro de cada núcleo de actividad. Al integrar algunos procesos, evitando los llamados compartimientos estancos, se pueden ahorrar esfuerzos innecesarios a través de una reingeniería de procesos, observando

el funcionamiento actual de la organización y tendiendo hacia su mejor aprovechamiento y reasignación de recursos económicos, financieros y físicos.

- 5- **Disponer de datos actualizados para la gestión bibliotecaria:** si dentro de los módulos de un sistema integrado se incluyen herramientas específicas para realizar *relevamiento estadístico*, se pueden obtener datos e indicadores sustanciales para el mejoramiento de la gestión en general y disponer de la información actualizada para gestionar los recursos. Al mejorar la capacidad de evaluación del funcionamiento del sistema se puede reasignar recursos donde se detecten falencias, redistribuyendo al personal de acuerdo con los horarios y tiempos de trabajo e integrando funciones que estén más interconectadas de lo que se creía.
- 6- **Compartir recursos:** finalmente, esta es otra de las principales causas que motivan a las bibliotecas para encarar la automatización de sus procesos y funciones. Como se ha dicho, a partir de los '60, se han realizado importantes esfuerzos de cooperación entre diferentes bibliotecas, tanto de ámbitos nacionales como internacionales. Aunque esta no nació con la automatización, se puede afirmar que aquella se benefició y creció ante la aparición de fenómenos como la disminución de los presupuestos bibliotecarios, la normalización y la telemática.

Es sabido que, al contar con menor presupuesto, se tiene una necesidad mayor de compartir recursos y procesos, como sucede con las adquisiciones bibliográficas. Así, al contar con las ventajas de la automatización para obtener catálogos colectivos completos en el momento apropiado, fue que la función de la adquisición colectiva adquirió su real valor.

Es importante destacar, por último, que como consecuencia de la cooperación, comenzaron a aparecer redes de bibliotecas y de servicios bibliográficos norteamericanos y

Europeos, guiados por los siguientes propósitos: “*compartir recursos*, intercambiar información, racionalizar procesos, aprovechando las ventajas de la *telemática* y la *normalización* de la catalogación y de los procesos y servicios bibliotecarios” (García Melero y García Camarero, 1999).

Sistema automatizado de bibliotecas

Para analizar el concepto de sistema automatizado de bibliotecas se revisarán previamente las definiciones de sistema y de biblioteca.

En primer lugar, se puede decir que un sistema es “un conjunto organizado de personas, procedimientos, recursos técnicos y económicos, que trabajan para la consecución de un objetivo, mediante la realización de actividades formadas por un conjunto de procesos que se pueden descomponer en funciones y tareas” (García Melero y García Camarero, 1999).

Luego, se acuerda en que “una biblioteca es una colección organizada, con arreglo a unas normas técnicas precisas, de libros y otros materiales bibliotecarios, para hacer posible su consulta y utilización, garantizándose a los usuarios potenciales un acceso en condiciones adecuadas y suficientes” de acuerdo con la definición de Santiago Caravia, en *La biblioteca y su organización* (1995).

Sobre la base de lo antedicho, y para arribar al concepto de sistema automatizado de bibliotecas, es necesario adicionar a lo enunciado, algunos componentes o elementos como los *equipos físicos* y los *programas informáticos*. Así, y de acuerdo con lo enunciado por L. A. García Melero y E. García Camarero (1999), “un sistema automatizado de bibliotecas es un *conjunto organizado de recursos humanos* que utilizan *dispositivos y programas informáticos*, adecuados a la naturaleza de los *datos*, para realizar los procesos y facilitar los servicios que permitan cumplir con el *objetivo* de toda biblioteca: almacenar de forma

organizada el conocimiento humano contenido en todo tipo de materiales bibliográficos para satisfacer las necesidades informativas, formativas, recreativas y/o de investigación de los usuarios”.

Observando, a la luz de esta definición, los procesos y funciones que se realizan en una biblioteca administrada de forma manual, para luego plantearse qué beneficios se pueden obtener al automatizarla, se está en condiciones de afirmar, junto con dichos autores, que para cada núcleo de actividad que la biblioteca realiza hay una gran cantidad de procesos y funciones que se podrían llevar a cabo de forma más eficiente y racional a través de la utilización de métodos de trabajo automatizados que garanticen la calidad de la información y la eficacia en su ejecución.

Los núcleos de actividad básicos, que abarcan la totalidad de los procesos y tareas bibliotecarias, son los que se enumeran a continuación (García Melero y García Camarero, 1999):

- Selección y adquisición.
- Catalogación y clasificación.
- Información bibliográfica.
- Acceso al documento.
- Administración y gestión.

Cada uno de ellos se descompone en una serie de procesos y funciones que se benefician de la automatización. A su vez, pueden ser observados como módulos o sub-módulos de un sistema integrado de gestión bibliotecaria.

A continuación se citan, a modo de ejemplo, algunas de las principales mejoras que se podrían obtener a través de la automatización de procesos bibliotecarios.

Selección y adquisición: recepción de catálogos con registros digitales enviados por editoriales o distribuidores bibliográficos que pueden ser capturados por la biblioteca y utilizados; consulta más completa y por más campos de acceso al catálogo o al fichero de adquisiciones para comprobar

si se posee una obra o si corresponde pedirla para su adquisición; transferencia de registros entre diferentes ficheros en sistemas integrados para la carga en los catálogos o para consignar la aparición de un nuevo ejemplar; seguimiento más estricto de los pedidos, recepción y/o posterior reclamo; gestión del presupuesto en forma automatizada e información a los solicitantes acerca de la etapa en que se encuentra la compra de una obra seleccionada para la adquisición.

Catalogación y clasificación: asignación automática de la puntuación y codificación propia de los sistemas de clasificación, normas de catalogación y formatos; búsqueda de los registros en bases de datos en CD, o en bases de acceso remoto para copiarlos y/o transferirlos a las bases de datos propias; integración de los registros copiados o transferidos del módulo adquisiciones; gestión automática de autoridades; correcciones globales en la base; eliminación de tareas rutinarias propias de este núcleo como la confección de fichas para integrar los catálogos manuales; generación automática de índices; consulta en línea; edición automática de productos.

Información bibliográfica: disposición de una mayor cantidad de puntos de acceso para la recuperación de la información; utilización de operadores booleanos y limitadores para la búsqueda; información al usuario acerca de dónde se encuentra un ejemplar, como de los diferentes estados en que se pueda encontrar (reparación, préstamo o bajo reserva); optimización de la difusión selectiva de la información; ubicación del material solicitado, fuera de la institución, a través de recursos en línea en otras bibliotecas o bases de datos.

Acceso al documento: edición de carnets en forma automática con códigos de barra; información actualizada permanentemente para realizar avisos, recordatorios, inhabilitaciones, etc.; gestión automatizada del préstamo a domicilio o en sala, devoluciones, recordatorios, multas y sanciones; préstamo interbibliotecario; confección de estadísticas.

Administración y gestión: gestión completa de recursos humanos y técnicos; control de personal, horarios, seguridad del edificio, etc.

Estadísticas: los datos estadísticos pueden estar incorporados a los módulos detallados anteriormente o presentados en un módulo específico. Se deben elaborar sobre todos los procesos que se realizan en la biblioteca, es decir, sobre cada núcleo de actividad, observando tiempos de trabajo, cantidades procesadas y personal asignado a cada tarea, de modo que dichos indicadores le provean al director o responsable de la institución información actualizada para racionalizar procesos, fijar prioridades en la asignación de recursos y revisar los tiempos de trabajo.

Elementos de un sistema automatizado de bibliotecas

Observando la definición que se refiere al *sistema automatizado de bibliotecas* como al “conjunto organizado de *recursos humanos que utilizan dispositivos y programas informáticos adecuados a la naturaleza de los datos*, para realizar los procesos y facilitar los servicios que permitan alcanzar los objetivos de la biblioteca” (García Melero y García Camarero, 1999), se encuentran lo que dichos autores llaman elementos o componentes del sistema. Cada uno de ellos está presente y es requisito indispensable para su correcto funcionamiento. Los mismos se enumeran a continuación:

1. Recursos humanos.
 2. Datos o información.
 3. Normas y formatos.
 4. Equipamiento físico o *hardware*.
 5. Programas o *softwares*.
1. Podemos decir que los **recursos humanos** constituyen uno de los elementos principales del sistema. Cada uno de sus integrantes debe dominar, en mayor o menor medida y de acuerdo con su categoría y ubicación en la organización, las

normas y los formatos, las técnicas de recuperación de la información y los operadores de lógica booleana, y tener experiencia en el diseño y la definición de bases de datos y en la sintaxis de la consulta de los distintos *softwares* de aplicación. El personal bibliotecario también debe manejar y aplicar correctamente ciertos conceptos específicos para poder intercambiar información con los informáticos, y estar en condiciones de llevar a cabo operaciones de mantenimiento de bases de datos y copias de resguardo, diseñar parámetros de ficheros y tablas y desempeñar otras funciones específicas. El personal se divide en cuatro categorías: bibliotecario, auxiliar de biblioteca, auxiliar administrativo e informático. Este último es el que se ocupa del mantenimiento y la explotación de los equipos físicos, redes locales y telecomunicaciones, y hay algunas oportunidades en las que se les solicita que elaboren *softwares* a medida para una institución en particular o también colaborar en la capacitación del personal bibliotecario en la carga y manejo de sistemas informáticos.

2. **Los datos o la información** deben ser administrados eficientemente para su correcta transmisión y conservación. La información se organiza en archivos compuestos por registros, estos a su vez por campos, y los campos por datos. Los datos pueden ser numéricos y alfanuméricos, y estos últimos poco o muy normalizados o estructurados, como son los datos bibliográficos, que deben ajustarse a normas y formatos para el ingreso y recuperación eficiente de la información. También pueden ser repetibles –los campos de un registro pueden completarse con más de una ocurrencia– y además, algunos de ellos, pueden ser de carácter obligatorio y permanente.
3. Una **norma** es una fórmula que tiene valor de regla. Su utilización es imprescindible para garantizar la homogeneidad y la calidad científica de la información y la racionalización

de procesos y recursos. Lo es también para permitir el correcto intercambio de información entre diferentes bases de datos y facilitar la migración de datos de unos a otros equipos, lo que la hace fundamental en vistas a la cooperación entre diferentes unidades de información, tal como lo indican L. A. García Melero y E. García Camarero (1999). Si observamos la clasificación de las normas de acuerdo con los criterios de los autores, podemos citar tres grupos de normas: las de **descripción bibliográfica**, las de **informática** y las de **comunicación entre sistemas abiertos**.

- a) **Las normas de descripción bibliográfica** son las que definen conceptos e identifican los datos necesarios para realizar una transacción o describir una publicación. No pertenecen al ámbito de los sistemas automatizados de bibliotecas, sino que inciden en estos al realizar la descripción de los documentos y la confección de los registros bibliográficos.
- b) En cambio, las **normas de informática** se *emplean en la automatización de los diferentes procesos*, y surgen a partir de la automatización de las bibliotecas. Algunas de ellas codifican y estructuran los datos establecidos por una norma de descripción bibliográfica de modo que puedan ser reconocidos e interpretados por un programa de gestión bibliotecaria, y se las denomina *formatos*; otras facilitan la realización de diferentes procesos y funciones, como son la recuperación y búsqueda de la información y la gestión del préstamo. Algunas de ellas inciden en forma directa en la ejecución automatizada de los procesos bibliotecarios y son aplicadas para cada uno de los núcleos de actividad.
- c) **Las normas de comunicación entre sistemas abiertos**. Para intercambiar información de una a otra computadora se requiere que ambas estén enlazadas físicamente, y que una terminal pueda acceder a la otra y utilizar sus sistemas. Como dice Clayton (1991) “los sistemas se

interconectan cuando un sistema enlaza a otro porque las diferentes funciones se encuentran en máquinas separadas, o para efectuar la transferencia de información entre sistemas integrados independientes”.

El *Modelo de Referencia de Interconexión de Sistemas Abiertos*, conocido como el *modelo OSI*, se corresponde con la *norma ISO 7498*, y define el modelo básico para la interconexión de los sistemas abiertos, donde cada sistema se interconecta con la red y no con cada uno de ellos en forma directa. Este tipo de conexión entre redes es lo que permite compartir recursos e información. El *Modelo OSI* está integrado por siete capas o niveles (físico, enlace de datos, red, transporte, sesión, presentación, aplicación), donde la capa inferior corresponde al *hardware* y las siguientes al *software* que utiliza la red, siendo la capa de aplicación la que se entiende directamente con el usuario final.

Otro estándar que se aplica en la gestión bibliotecaria es el *ANSI/NISO Z39.50*. Este protocolo, o conjunto de normas y reglas organizadas y convenidas de mutuo acuerdo entre todos los participantes en una comunicación, especifica la estructura de los datos y las reglas de intercambio que permitan a una máquina “cliente” u origen recuperar registros que han sido identificados como resultados de una búsqueda (Lynch, 1997). Su objetivo es permitir que esa comunicación se produzca de modo mutuamente comprensible y soportar la transferencia de datos entre los sistemas independientemente de la estructura, el contenido o los formatos de los datos en cada sistema en particular (Al-Yousuf, 1998).

4. **El equipamiento físico o *hardware*.** Al equipamiento físico se lo conoce tanto por *hardware* como por computadora, máquina o ferretería. Es un conjunto de dispositivos que permiten almacenar y procesar los datos y que facilitan las comunicaciones entre dichos elementos o entre dos o más sistemas informáticos remotos. Es la parte del sistema con mayor obsolescencia debido a la búsqueda permanente de

mayor capacidad de almacenamiento y velocidad de procesamiento en el menor espacio posible. Esto se fue dando en forma acelerada a partir de los '70, y dio lugar a la microinformática (García Melero y García Camarero, 1999). A su vez, ante la inclusión de dispositivos y programas necesarios para acceder a redes de telecomunicaciones, se ha podido descentralizar la información y trabajar en redes, tanto en instituciones públicas como privadas.

5. **Los programas o softwares.** Se denominan así a todos los componentes intangibles de una computadora, es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (García Melero y García Camarero, 1999).

Los programas son los que “permiten que las máquinas sean algo más que objetos inanimados”. Según los autores mencionados, un “programa es un conjunto de instrucciones ordenadas adecuadamente que indica, a pedido del usuario, las operaciones que los dispositivos físicos deben realizar sobre una serie de datos, para obtener los resultados deseados”.

Los programas pueden ser de tres tipos: *softwares operativos o de base*, *softwares de aplicación* y *softwares o programas de comunicaciones*.

Los *softwares operativos o de base* son los que dirigen el funcionamiento completo de la computadora y sus unidades de entrada y salida. Permiten que la máquina se ponga en funcionamiento al encenderla y que la reconozcan a ella y a todos los otros elementos. Gestionan los ficheros físicos en el disco duro y el tráfico de señales permitiendo llevar a cabo varias tareas de ordenación y de archivo. Hay programas estándares como MS DOS, Windows, Windows Vista, Windows XP, Windows NT, Unix, Linux, Mac OS, etc.

Los *softwares de aplicación*, son aquellos que se diseñan, escriben y compilan en un lenguaje de programación de

alto nivel, teniendo en cuenta la naturaleza de los datos, los productos a obtener, y los procesos y funciones concretas de una aplicación determinada (García Melero y García Camarero, 1999).

Con respecto a los *softwares* desarrollados para realizar las funciones propias de una biblioteca contamos, por un lado, con los *gestores de bases de datos* como son los pertenecientes a la familia ISIS (Microisis y Winisis), y por el otro, con los *sistemas integrados*, que son los desarrollados para tratar el conjunto de procesos, funciones y tareas de gestión que se llevan a cabo en las bibliotecas. En estos últimos, un elemento de datos se introduce una sola vez y se almacena en una posición, aunque puede ser utilizado simultáneamente para fines diferentes. Este sistema está integrado por una serie de subsistemas o módulos que coinciden con los núcleos de actividad bibliotecaria.

Históricamente se han desarrollado varios *softwares* de gestión bibliotecaria y se pueden citar: SirsiDynix Symphony, construido sobre la base de SirsiDynix Unicorn; Absys, cuya primera versión data de 1989; Aleph y Alephino, ambos productos diseñados y distribuidos por el ExLibris Group, empresa cuyo origen se remonta a los años '80; Dobis/Libis *software* que también nace en los '80; Iliada, Libertas, Sabini, Sgbc, Supermax, Techlib Plus, Tinlib, Urica, Vtls y Vubis, InMagic, Spectrum, Koha, etc.

Bases de datos

Organización de los datos en un sistema de archivos

Un sistema de información proporciona a los usuarios información oportuna, o sea, cuando el usuario lo requiere. Como dice Laudon en *Administración de los sistemas de información* (1996) un *bit* es la unidad más pequeña de datos que la computadora puede administrar; un grupo de bits constituye

un *byte* –que equivale a un carácter, letra o número– y un grupo de palabras se denomina *campo*. Un grupo de campos relacionados se llama *registro* y varios registros pueden constituir un *archivo*. Por último, varios archivos relacionados conforman una *base de datos*.

Un registro describe una entidad: persona, lugar, cosa, o hecho sobre el que se conserva información y cada característica o cualidad que describe a una entidad es un atributo. Por ejemplo, la entidad *pedido de libro* posee los siguientes atributos: fecha del pedido, número de pedido, datos del solicitante y título y autor de la obra. Todo registro tiene al menos un campo que identifica únicamente a ese registro, y que se conoce como campo llave o clave. El mismo es necesario para poder recuperar o actualizar un registro, como puede ser el número de inventario de una obra bibliográfica.

Sistema de gestión de bases de datos

Para Clayton (1991), un sistema de administración o gestión de bases de datos es un sistema informatizado de mantenimiento de registros que permite realizar el ingreso y recuperación de la información de forma más rápida y eficiente que los sistemas manuales. Actúa como interfase entre los programas de aplicación y los archivos físicos de los datos.

Un sistema de gestión bibliotecaria puede incluir una o varias bases de datos, como así también un conjunto de elementos de entrada y salida del sistema, actividades y procesos. Las bases de datos contenidas en un sistema de gestión bibliotecaria contienen información bibliográfica, almacenada o registrada para su correcta recuperación, para lo cual emplean una serie de recursos que la facilitan.

La entrada de los datos en un sistema informático se basa en la estructura de los registros que se define de antemano

de acuerdo con la naturaleza de la información y las necesidades de uso.

Sistema de gestión de bases de datos bibliográficos

Diseño

Para poder realizar con éxito esta tarea, debemos partir de una serie de tareas básicas, como definir el perfil de los usuarios a quienes está dirigida la base, conocer cuáles son los documentos que integrarán la misma y definir el *software* a utilizar. A continuación se revisan las etapas del diseño, en base a los lineamientos de Clayton (1991), que son:

1. Análisis funcional de las características propias de la base de datos. Incluye la definición de los *objetivos* que indiquen el por qué y el para qué de la creación de la base de datos, *el alcance temático* para poder discriminar cuáles serán los temas incorporados a la base y, por último, *los tipos de documentos* que se incluirán.

Con respecto a los *documentos a registrarse* se deberá realizar un relevamiento detallado de las características de la entidad a registrar, o sea, a través de qué datos se la va a describir.

El *estudio de usuarios* es necesario para establecer criterios de selección y búsqueda y para anticiparse a las preguntas que es posible que estos realicen, de modo de confeccionar los índices que respondan a la mayoría de las consultas.

Finalmente se definirán los *productos* que se va a querer obtener, como pueden ser catálogos impresos o listas bibliográficas. Todo esto deberá ser tenido en cuenta para el diseño de la base de datos.

2. Elaboración del registro, determinación de los índices a realizar y elaboración de los formatos de entrada y salida de datos. Es la etapa de definición de los campos que se van a incluir en la base y sus características. Aquí se determina, para cada campo, cuáles serán sus características:

nombre, longitud, tipo de caracteres y forma en que se ingresarán los campos y subcampos. Luego se define qué índices se realizarán para la recuperación de la información y también cuáles serán las pautas generales para el ingreso de datos, definiendo formatos de entrada de datos y de visualización.

3. **Construcción de la estructura de la base de datos según el programa utilizado.** Esta se construye de acuerdo con los procedimientos fijados por el *software* utilizado, para lo cual se deben poseer conocimientos avanzados sobre el funcionamiento del mismo.
4. **Carga inicial y prueba de funcionamiento del sistema.** Se deberá realizar una carga inicial de un lote real para comprobar si las pautas definidas para cada etapa son correctas realizando pruebas de salida, recuperación e impresión.
5. **Ajustes.** De acuerdo con los errores o problemas detectados en la etapa anterior se efectuarán los ajustes necesarios.
6. **Redacción de la documentación correspondiente, incluyendo manuales de usuarios.** El bibliotecario realizará la redacción de los manuales de usuarios para cada actividad que se procesará en forma automatizada y, junto con los informáticos, redactará la documentación técnica. Se deberán contemplar las pautas para la entrada de datos, manuales de carga e indización, pautas de normalización de datos, corrección global, pautas para el uso de la base, búsquedas y elaboración de productos. Con referencia a los instructivos para la utilización del *software*, se brindará información, lo más completa posible, sobre la estructura de la base y los procedimientos de actualización, exportación e importación.
7. **Carga de información y mantenimiento de la base de datos.** Se deberán respetar los principios de normalización y validación en la etapa de entrada de datos, como así también el mantenimiento de la base en sus procesos de actualización del fichero invertido, revisiones periódicas de ingreso de datos, realización de *backups* y actualización

para incorporar las nuevas versiones. También se implementarán las modificaciones necesarias a la definición de las bases teniendo especial cuidado en que estas no perjudiquen su funcionamiento futuro.

Gestión de la automatización en unidades de información

Para introducir el tema, sería útil citar a Richard W. Boss (1997), quien en su obra *The library administrator's automation handbook* dice que un programa de automatización de biblioteca implica procesos más complejos, que insumen más tiempo y más costos que cualquier otro programa bibliotecario, con excepción de la construcción de la biblioteca o la realización de mejoras edilicias. Esto se debe a que el impacto de la automatización es muy penetrante en todas las otras actividades bibliotecarias.

Si consideramos lo que dicen L. A. García Melero y E. García Camarero (1999) acerca de que “la automatización de la biblioteca es un proceso que se debe planificar en forma cuidadosa, desde el principio, para evitar errores que dificulten el funcionamiento del sistema y su aplicación”, se debe considerar que la planificación de la automatización insume una gran cantidad de tiempo y esfuerzo, pero que resulta ser más efectiva porque las horas invertidas en planificar reducen el tiempo requerido para la implementación futura del sistema.

Es necesario destacar que, cuando se habla de la *planificación de la automatización de los procesos bibliotecarios*, debe extenderse su alcance, como dicen Cohn y otros (2001), no solo a la adquisición del primer sistema para una biblioteca sino también al caso en que el sistema utilizado haya alcanzado el final de su vida útil y se comience a considerar la migración hacia una versión más actualizada del actual o, directamente, el pasaje hacia otro totalmente diferente.

Formulación de proyectos de automatización

Pasos de la planificación de un sistema automatizado

El primer paso en la elaboración del plan es el Planteamiento del plan, como lo llaman McClure, Charles, *et al.* (1991) o el Plan de desarrollo global, según Clayton (1991). En esta etapa la biblioteca se organiza para el trabajo que supone la automatización de la misma, estableciendo las responsabilidades de los principales participantes en el proceso y organizando el Comité de Planificación, convocando la presencia de los integrantes de los diferentes departamentos que estén involucrados en el esfuerzo y en el resultado final.

Se deben destacar en este punto las tres opciones que enumeran L. A. García Melero y E. García Camarero (1999), en cuanto al *establecimiento de la responsabilidad del proyecto*, ya que existen tres posibilidades: contratar un consultor externo, constituir un comité directivo, o designar un responsable de la biblioteca, como lo enuncia Clayton (1991).

El individuo o grupo que resulte responsable del proyecto será el que *establecerá las necesidades* a través del análisis de los datos disponibles, la distribución de informes entre los participantes, la organización de foros y entrevistas a los usuarios y, finalmente, el estudio y análisis de los servicios provistos por bibliotecas similares con las que se puedan comparar los procesos y programas implementados.

El segundo paso consiste en llevar a cabo un estudio de viabilidad, que incluye el *diagnóstico de la situación actual*. En este se describen los servicios bibliotecarios existentes indicando cuáles de ellos se proveen en cada área básica de la biblioteca y el modo en que están siendo prestados; para ello, una de las herramientas fundamentales que necesita todo planificador es contar con información estadística básica sobre la biblioteca y sus operaciones. Tal estudio de viabilidad arrojará como resultado conocer cuáles procesos son automatizables y a qué costo, de modo de poder decidir si

es o no factible la automatización y elaborar gradualmente las especificaciones básicas para el programa de aplicación (García Melero y García Camarero, 1999).

Al realizar el diagnóstico de la situación actual deberán observarse la misión de la biblioteca y su dependencia orgánica, tanto como la evaluación de la colección y de cuáles procesos y funciones se realizan dentro de cada núcleo de actividad.

En el caso de que algunos servicios ya sean prestados en forma automatizada, deberá preguntarse *qué tecnologías están siendo utilizadas y para llevar a cabo cuáles procesos*, describiendo bajo qué *hardware* y *software* son soportadas dichas funciones y qué archivos electrónicos contienen información propia de cada uno de los servicios.

Una vez definidas las necesidades evaluadas en la etapa de diagnóstico, deberán *identificarse las prioridades* para proceder a la implementación de aquellas que no se encuentran funcionando en la actualidad. Una técnica apropiada para definir la prioridad en las actividades es la elaboración de una *checklist*, o lista de evaluación o control, la cual puede ser reelaborada permanentemente debido a que las prioridades pueden ser revisadas y reordenadas, para lo cual se requiere flexibilidad en el planeamiento.

Una vez conocidas las necesidades y establecidas las prioridades, llega el momento de redactar el *plan de automatización*. Los componentes básicos de un plan tecnológico son la misión de la institución, las metas, los objetivos y las actividades, los que deberán ser articulados entre sí. Lo importante al desarrollar el plan es que las metas y objetivos estén orientados hacia el usuario y que el plan satisfaga sus necesidades. También el planificador deberá asegurarse de que el plan sea un documento vivo y dinámico y que exponga el estado actual de la tecnología, de modo de llevar a la biblioteca hacia la concreción de su misión de servicio y su razón de ser.

La siguiente tarea a realizar es *confeccionar el cronograma* y ponerle precio al plan de automatización elaborando un *presupuesto* lo más preciso posible. Los costos que habrá que evaluar son los siguientes:

- Planeamiento y consultoría, tanto directos como indirectos.
- Adquisición de *hardware* y *software*. El *hardware* incluirá los servidores, estaciones de trabajo, impresoras y otros periféricos y el *software* cubrirá las licencias de uso para los diferentes módulos a implementar.
- Adquisición de *hardware* y *software* específico para implementar redes y cableado y para equipar los espacios físicos de modo tal que se adapten a los nuevos servicios.
- Telecomunicaciones.
- Conversión de los registros manuales a formato electrónico y creación o adopción de formatos bibliográficos para el ingreso de los registros. Migración de datos cuando se decida pasar de un sistema automatizado a otro más moderno y actualizado.
- Acceso o suscripción a bases de datos comerciales o sistemas de redes.
- Operación de mantenimiento permanente, como actualización de *hardware* y *software*, insumos en general, como etiquetas de códigos de barra, y gastos de telecomunicaciones, como acceso a Internet.
- Salarios y otras retribuciones monetarias.
- Entrenamiento inicial y continuo para los operadores de los sistemas y del personal bibliotecario en general.

Siempre se deben realizar mediciones y evaluaciones sobre la efectividad del plan tecnológico para llevar a la institución hacia la concreción de las metas y objetivos propuestos. Dicha evaluación debe ser vista como un proceso continuo para la toma de decisiones, y también como un instrumento útil para comprender cómo se está trabajando y avanzando y dónde deben realizarse los cambios para obtener éxito en la implementación del plan.

Selección e implementación

Una vez cumplidas las etapas de la planificación se debe *seleccionar e implementar* el sistema automatizado de biblioteca. La elección se debe realizar identificando las opciones disponibles y considerando las prioridades derivadas del diagnóstico de situación y del plan estratégico, de la naturaleza y calidad de las alternativas que son factibles para la institución objeto de estudio y, finalmente, del costo de cada una de las alternativas (Clayton, 1991).

En cuanto a las posibilidades con que se cuenta al momento de implementar un sistema automatizado, y de acuerdo con lo descrito por L. A. García Melero y E. García Camarero (1999), hay tres opciones: desarrollar una aplicación informática por parte de los bibliotecarios e informáticos de la institución, contratar los servicios de conexión a una red de bibliotecas o adquirir un programa comercial. Si se opta por esta última posibilidad, es necesario convertir las necesidades detectadas en especificaciones y plasmarlas en los Requerimientos técnicos o Solicitud de oferta (RFP o *Request for proposal*), constituyendo el pliego de condiciones técnicas con la descripción de las necesidades para el proveedor. Esencialmente, las especificaciones definen las funcionalidades y capacidades que deberá proveer el sistema, traduciendo los procesos y funciones que se realizan en la biblioteca.

Algunos de los ítems a incluir son el perfil de la institución y las metas y objetivos de la misma –sobre todo los vinculados a la automatización y recursos tecnológicos– los datos estadísticos sobre el tamaño de la colección, número de usuarios, transacciones, adquisiciones nuevas y si se tienen computadoras disponibles y en qué número, ya sea estaciones de trabajo o puestos de consulta, todo esto incluyendo el mobiliario necesario para la instalación del equipamiento físico. Por supuesto, si el proyecto se basa en la migración hacia un producto elaborado y distribuido por otra empresa,

diferente al *software* existente, deberán describirse detalladamente las bases de datos que se poseen para transferirlas adecuadamente.

Al plasmar las prioridades en especificaciones del sistema es importante pensar en términos de “qué” y no de “cómo”. Esta tarea de definir claramente las especificaciones del sistema para una biblioteca en particular es una de las actividades más importantes al planificar la adquisición de un sistema automatizado.

Esta propuesta es la que se distribuye entre los posibles vendedores, constituyendo un pliego de bases y condiciones con todos los requerimientos que debe responder el proveedor con el fin de encarar la futura evaluación.

Se podrán revisar las diferentes opciones consultando las revistas especializadas y visitando otras bibliotecas que ya hayan implementado esos sistemas. También se recomienda participar en conferencias y demostraciones que realicen vendedores de productos comerciales y contratar a un consultor para que asista al responsable de la biblioteca en la tarea de determinar cuáles son las mejores oportunidades y acciones a llevar a cabo al momento de adquirir un *software*.

A partir de esa instancia se procede a la *evaluación* propiamente dicha de las propuestas, en vistas a la futura selección del sistema. Esta se realizará sobre la base de las propuestas comerciales recibidas, y se procederá a analizar las respuestas a cada uno de los ítems, solicitando, cuando sea necesario, entrevistas a los proveedores y demostraciones de uso del sistema, revisando la cartera de clientes para obtener referencias de acuerdo con el tipo de biblioteca, tamaño de la colección, cantidad de usuarios, y equipamiento físico, entre otras variables.

El próximo paso es la *toma de decisión final* como corolario de todo lo anterior. Dicha decisión se tomará en base a la asignación de un puntaje a cada empresa, valorando uno a uno los puntos de las especificaciones o lista de requerimientos de acuerdo con la previa asignación objetiva de un peso a cada función y proceso que deberá realizar el producto.

Resta, al final de todas las etapas de evaluación y selección, la firma del contrato y la implementación o puesta en marcha del sistema. Generalmente la empresa asigna un consultor guía para la implementación en su primera fase y, de acuerdo con las características del contrato firmado, también puede brindar asistencia técnica y capacitación inicial y/o entrenamiento para la utilización del *software* y sus aplicaciones.

El entrenamiento es una tarea básica a realizar cuando adquirimos un sistema automatizado o realizamos un cambio en el sistema utilizado. El mismo debe ser brindado tanto a los responsables de las áreas especializadas como a los empleados de sectores generales, sin olvidar la formación de los usuarios en las nuevas tecnologías, de modo que estos puedan utilizar los sistemas y servicios, estén motivados para ello y lo hagan de modo eficiente.

Conclusiones

A lo largo de este trabajo se ha intentado enmarcar la amplia temática de la automatización de las bibliotecas realizando un recorrido que va desde la revisión de los conceptos básicos de la informática hasta la evolución histórica de la automatización en las bibliotecas, evaluando las mejoras que se pueden obtener al automatizar los procesos y funciones bibliotecarias y revisando el concepto de sistema automatizado de biblioteca y sus componentes.

Se han desarrollado, también, los contenidos vinculados a las bases de datos y su tipología, como así también a los sistemas de gestión de bases de datos, para concluir con la gestión propiamente dicha de la automatización, tarea fundamental que incluye la formulación de proyectos de automatización, la selección y la implementación o puesta en marcha del sistema.

Se desea destacar que la automatización incide en todas las áreas de la biblioteca, ya que la mayoría de sus procesos

y funciones pueden ser realizados en forma automatizada, lo que corrobora la importancia que se le debe asignar a la planificación para su implementación, identificando las soluciones que mejor respondan a las necesidades detectadas y siempre en relación con la misión de la biblioteca.

Se espera que los conceptos vertidos en este capítulo constituyan un punto de partida para su profundización por parte del alumno y lo ayuden a comprender que la aplicación planificada de la informática en la realización de las actividades bibliotecarias será un aliado permanente en su futuro desempeño profesional, imprimiendo mejoras en sus tareas y servicios y optimizando la calidad de sus funciones.

Referencias bibliográficas

- Al-Yousuf, Behjat. 1998. A review of z39.50 FAQ. <http://www.loc.gov/z3950/agency/papers/zfaq.doc> (Consultado: 15/05/2009).
- Albarracín, Mario y otros. 1996. *Introducción a la Informática*. México: McGraw-Hill.
- Boss, Richard W. 1997. *The library administrator's automation handbook*. Medford, N. J.: Information Today.
- Bryson, Jo. 1992. *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Caravia, Santiago. 1995. *La biblioteca y su organización*. Gijón: Trea. (Biblioteconomía y administración cultural; 8).
- Clayton, Marlene. 1991. *Gestión de automatización de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez- Pirámide.
- Cohn, John M., Kelsey, Ann L. y Fiels, Keith M. 2001. *Planning for integrated systems and technologies: A how-to-do-it*

- manual for librarians*. New York: Neal-Schuman (How-to-do-it manual for librarians; 111).
- García Melero, Luis Ángel y García Camarero, Ernesto. 1999. *Automatización de bibliotecas*. Madrid: Arco/Libros.
- Guinchat, Claire y Menou, Michel. 1990. *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. 2° ed. Madrid: CSIC-UNESCO.
- Laudon, Kenneth y otros. 1996. *Administración de los sistemas de información*. 3° ed. Prentice Hall.
- Lynch, Clifford. 1997. "The Z39.50 Information Retrieval Standard. Part I: A strategic view of its past, present and future". En: *D-Lib Magazine*. April. <http://www.dlib.org/dlib/april97/04lynch.html> (Consultado: 15/05/2009).
- McClure, Charles y otros. 1991. *Manual de planificación para bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez- Pirámide (Biblioteca del libro).

Bibliografía consultada

- Feria Basurto, Lourdes. 1997. *Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana*. Colima: Universidad de Colima.
- Melnik, Diana; Pereira, María Elina y Somma, Pablo. 2005. *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama (Introducción a la biblioteconomía).
- Moya Anegón, Félix de. 1995. *Los sistemas integrados de gestión bibliotecarias*. Madrid: ANABAD (Colección Estudios).

Moyano Ávila, Encarnación y Fernández Caballero, Antonio. 1996. *Información y documentación administrativa: la documentación automatizada*. Albacete: Universidad de La Mancha.

Norton, Peter. 1994. *Introducción a la computación*. México DF: McGraw-Hill.

CAPÍTULO 10

La investigación en Bibliotecología/Ciencia de la Información

Susana Romanos de Tiratel

Concepto

La investigación científica es una práctica social enraizada en un determinado contexto socio-histórico (Sirvent, 2007: 6). Se trata de un proceso llevado a cabo por los científicos, “esta puesta en acción de las facultades del investigador persigue un fin: busca obtener cierto producto” en la prosecución de, al menos, dos finalidades: producir conocimientos por los conocimientos mismos y producir conocimientos por las consecuencias técnicas y prácticas que se derivan de ellos (Samaja, 1994: 23). En el primer caso, se habla de investigación básica, también denominada pura o teórica. En el segundo, de investigación aplicada, porque es la que acentúa la resolución de problemas específicos en situaciones reales. Sin embargo, ambos tipos no son excluyentes ni tienen por qué llevarse a cabo en forma completamente aislada, dado que la investigación básica a menudo conduce a aplicaciones prácticas, mientras que la aplicada frecuentemente actúa como fundamento para la subsiguiente indagación básica o teórica (Powell, 1991: 2).

Las Ciencias Sociales, donde se ubica la Bibliotecología/Ciencia de la Información (B/CI), estudian lo social desde un determinado contexto espacio-temporal histórico que les provee los problemas a investigar, las hipótesis o supuestos, las ideas previas y los métodos de trabajo. Este espacio puede muy bien denominarse “contexto de descubrimiento”; es el que, a partir de la década de 1970, “en contraposición a posturas filosóficas y metodológicas verificacionistas” adopta el “pluralismo metodológico”. De este modo, dicho “contexto da cuenta de por qué, qué y cómo se investiga” (Sirvent, 2007: 6-7).

Rodolfo Mondolfo afirma que la investigación surge cuando se tiene conciencia de la existencia de un problema y quien identifica esa brecha o núcleo problemático se siente impelido a buscar la respuesta. La actividad desplegada para encontrar esa solución constituye, precisamente, la investigación propiamente dicha (Mondolfo, 1948: 28). “Si algún problema es la ocasión para la investigación, la solución del problema es el objetivo de la investigación” (Schuster, 1992: 15).

En el mismo sentido, Powell define la investigación como un método de estudio mediante el cual, a través de una indagación cuidadosa y exhaustiva de toda la evidencia comprobable referida a un problema, se lo soluciona. Agrega que la investigación se concibe mejor como el proceso desarrollado para alcanzar soluciones seguras a problemas mediante la recolección planificada, el análisis sistemático y la interpretación de datos (Powell, 1991: 1).

Por su parte, Peter Herson expresa que la investigación es un proceso de interrogación que tiene parámetros claramente definidos y se propone descubrir o crear conocimiento o teoría; comprobar, confirmar, revisar o refutar el conocimiento y la teoría existentes; y/o investigar un problema para la toma de decisiones local (Herson, 1991: 3-4).

Nick Moore emplea una metáfora para definir el proceso investigador. Considera que la investigación tiene muchas de

las características de un viaje: existen puntos definidos de partida y de llegada y, entre ambos, una secuencia de actividades. Esta travesía puede hacerse nada más que por el placer de viajar o para obtener algo. En cualquier caso, ayuda mucho tener una idea clara del objetivo y del propósito del viaje. La metáfora continúa con la descripción de la travesía que se inicia con la definición de hacia dónde se va y por qué, presenta a continuación la necesidad de conocer la geografía: comienza por averiguar respecto del tema que se va a investigar, sigue con la evaluación del tiempo y del esfuerzo que implicará la actividad, los recursos humanos y materiales, los medios de transporte que se elegirán: en síntesis, las técnicas de investigación. Con estas etapas se puede preparar un plan y calcular el tiempo necesario para ejecutar el proceso. Finalmente, cuando se completa el viaje, quien o quienes lo hayan efectuado sentirán la necesidad de contárselo a otros: artículos, ponencias a congresos, etc. (Moore, 1990).

Sin embargo, Moore simplifica y vuelve lineal un procedimiento bastante más complicado que toma en cuenta rutas algo diferentes durante el transcurso de sus particulares etapas. Es por eso que tres autores británicos prefieren considerar el proceso como una espiral; desde esta perspectiva, la investigación es cíclica, puede abordarse casi en cualquier punto, es un proceso que no termina, puede causar la reconsideración de la práctica y regresar a un lugar de inicio diferente (Blaxter, Hughes y Tight, 1996: 10).

Como señala muy acertadamente Tom Wilson (2002) la investigación en B/CI carece de cohesión porque la disciplina no tiene un objeto de investigación unívocamente definido, tal como se aprecia cuando se adhiere a la teoría de los niveles integrados, diseñada sobre la base de una estructura de capas superpuestas que van desde la mínima complejidad hasta la máxima y donde cada estrato contiene al anterior y es interdependiente del resto (Union of International Associations, 2002: citado por Wilson, 2002).

La relevancia de esta teoría se aplica al concepto de información, dado que el mismo toma formas diversas en los múltiples niveles integrados. Por ejemplo, el especialista en recuperación de la información concibe a la información como cadenas de símbolos; de este modo, para que el proceso logre concretarse, la cadena de la pregunta deberá concordar con alguna de las cadenas indexadas. Por su parte, el bibliotecario ve a la información en términos de macro-contenedores: libros, informes, revistas y documentos electrónicos y, por cierto, la percibe en un nivel de organización más alto, la biblioteca misma. En otras palabras, la información no es un concepto unitario, tiene distintos niveles de organización y alrededor de ella se construyen diferentes teorías y evolucionan distintas prácticas.

Félix Schuster recurre a la semiótica para afirmar que las Ciencias Sociales son de índole primordialmente pragmática, en el sentido del papel más relevante del individuo-usuario, o sea, de una mayor participación de los sujetos investigadores. Ante la pregunta sobre la factualidad o empirismo de las Ciencias Sociales, Schuster contesta afirmativamente: "...son también ciencias [como las Naturales] que se ocupan de hechos, de sus propios hechos...". Más adelante agrega: "Cuando señalamos que las Ciencias Sociales son fácticas no estamos sosteniendo que, para serlo, deban ajustarse a un modelo físico de la realidad sino que han de configurar su propia realidad...". Esto implica que las Ciencias Sociales descubren o construyen su propia realidad, lo que posibilita la posterior confrontación entre las hipótesis y las teorías que se enuncien y la realidad correspondiente. Este hecho no impide que diversas teorías en las Ciencias Sociales proporcionen perspectivas diferentes para abordar la realidad; porque cuando las Ciencias Sociales la describen, su conocimiento de esta no solo proviene de su propio campo, sino también del pensamiento normativo y de la producción cultural (Schuster, 1992: 7-13).

La investigación científica implica trabajar con dos universos. Por una parte, el constituido por el binomio teoría-empiría que supone confrontación, articulación y permanente permeabilidad; esta pareja se constituye en el núcleo central de la investigación. Y, por otro lado, el formado por la relación entre un sujeto que investiga y un objeto de conocimiento que es investigado.

Se produce la referencia y confrontación con una realidad externa en relación con la cual las hipótesis o las teorías se contrastan. Esto implica el análisis de material empírico, sea este un corpus de lenguaje, datos de observación y entrevistas, datos estadísticos y documentos, etc. En otras palabras, no es solo un proceso de argumentación coherente sino que también implica referencia y contrastación con una realidad ajena al discurso. Estas características son las que fundamentalmente hacen a la diferencia entre una investigación, una monografía, un ensayo o un conocimiento generado a partir de la reflexión sobre la práctica. (Sirvent, 2007: 7)

Los métodos de investigación

Estructura y bases filosóficas

En este punto es necesario hacer una distinción entre método y metodología. Ambos términos se usan con amplitud en la bibliografía sobre investigación, pero de un modo confuso e inconsistente y, en muchas ocasiones, como si fueran sinónimos, pero no lo son. **Metodología** es el estudio de los métodos y tiene que ver con la premisa filosófica subyacente al proceso de investigación, mientras que el **método** es una técnica específica para la recolección de datos bajo esas premisas filosóficas (Wilson, 1999).

En general, se discuten, al menos, dos grandes posiciones metodológicas. La primera se denomina positivismo lógico, positivismo empírico o simplemente positivismo. El positivismo

lógico contiene la premisa filosófica subyacente en la mayoría de las investigaciones en Ciencias Físicas y Naturales y Ciencias Aplicadas (Física, Química, Ingeniería, Biología, etc.). El positivismo se basa en las ideas de objetividad (p. ej., la realidad objetiva del mundo físico), de método científico y de empirismo (la fuente del conocimiento es la experiencia: un sujeto solo puede llegar a elaborar un conocimiento después de estar en contacto con la realidad sensible). El positivismo fue una reacción a la idea de que la especulación metafísica podía proveer una base para obtener el *verdadero* conocimiento de los fenómenos (Wilson, 1999).

Así como el positivismo se erigió para rechazar la especulación metafísica, ha surgido una escuela alternativa para rechazar la visión de que el empirismo científico puede aplicarse al mundo social. No hay una única base filosófica, pero se considera a la hermenéutica y a la fenomenología como proveedoras del fundamento para aquello que, por lo general, se llama investigación interpretativa, donde la premisa es que la realidad social solamente se puede entender a través de construcciones sociales como el lenguaje, la conciencia y los significados compartidos. La investigación interpretativa no predefine variables, sino que explora la construcción humana de sentido (*sense-making*) (Wilson, 1999).

La fenomenología es una postura filosófica que le debe su origen a Husserl. Busca el conocimiento sin prejuicios, basándose en lo dado por la experiencia. La meta de la fenomenología es estudiar los fenómenos humanos sin considerar cuestiones tales como sus causas, sus objetivos reales o incluso su apariencia. El objetivo es indagar el modo en el cual se experimentan los fenómenos humanos en la conciencia, en los actos cognitivos y de la percepción, así también cómo se valoran o aprecian estéticamente. La fenomenología persigue entender la manera en la cual las personas construyen significado y un concepto fundamental es la intersubjetividad (Wilson, 1999).

Dado que a nosotros, como bibliotecarios, nos interesa comprender a nuestros usuarios y entender sus procesos de búsqueda y utilización de la información, esta postura filosófica nos puede servir cuando proyectamos realizar un estudio de usuarios –p. ej., nos puede servir para entender la experiencia de una persona frente a una situación problemática.

En esta misma sintonía, Sirvent acierta con perspicacia cuando afirma que la metodología es un proceso tridimensional. La primera dimensión es la epistemológica, en el marco de la cual el investigador decide sobre conceptos, categorías, cuestiones, finalidades necesarios para construir el objeto de su investigación. La segunda es la estrategia general de la investigación donde se tomarán decisiones sobre el diseño de la investigación en una relación coherente con la dimensión epistemológica. Finalmente, la tercera se refiere a las técnicas de obtención y análisis de la información empírica, esta elección también debe cohesionar con las dos dimensiones anteriores (Sirvent, 2007: 8-11).

Al comprender la metodología como un conjunto de procedimientos para confrontar teoría e información empírica, estamos trabajando con las tres dimensiones antes señaladas. A partir de esta concepción, la dimensión de las técnicas de recolección y análisis de datos es una de las dimensiones que solo cobra sentido en relación con la lógica de la investigación. (Sirvent, 2007: 11)

Clasificación de las técnicas de obtención y análisis de datos

La clasificación tradicional de los métodos de investigación los separa en cualitativos versus cuantitativos. Esta distinción se basa en el terreno filosófico; en general, los métodos cuantitativos se asocian con la investigación empírica, positivista y el modelo hipotético-deductivo y se consideran, con frecuencia, inapropiados en relación con la investigación social; por su parte, la investigación cualitativa se vincula con filosofías

no-positivistas, como el abordaje interpretativo, la etnografía, la fenomenología, etc.

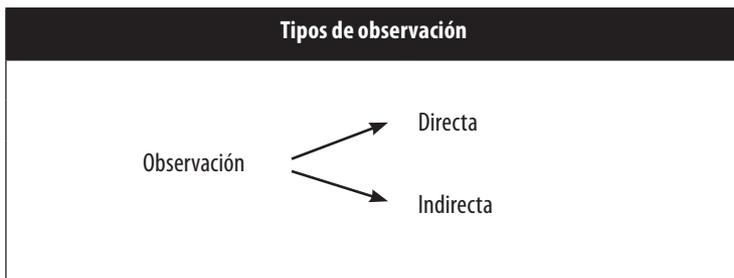
Convencionalmente, se denomina métodos cuantitativos a las técnicas de obtención de datos que, por lo general, resultan en números, los cuales se analizan estadísticamente, describiendo muestras tomadas de poblaciones. Los métodos cuantitativos, asociados con el positivismo, se diseñan para recolectar datos en una forma adecuada que permita su posterior análisis estadístico. Por lo tanto, una encuesta que utiliza un cuestionario por correo hará preguntas acerca de la edad de los receptores para clasificarlos por edades o determinar el sexo; de este modo, la ocurrencia de las características puede luego contarse y, si las reglas para la toma de muestras son las adecuadas, sujetarse al análisis estadístico de manera tal que permita determinar al investigador si una hipótesis particular se sustenta en los datos (Wilson, 1999).

No está muy claro por qué los métodos cualitativos se llaman de ese modo, pero así es. De acuerdo con Wilson (1999), la investigación cualitativa se denomina con ese término, simplemente, para distinguirla de la cuantitativa; el autor inglés no ha encontrado otra razón, dado que las *cualidades* pueden representarse con números tanto como con texto. La diferencia real parece ser que los *métodos cualitativos* recogen evidencia por medios diferentes al conteo y, normalmente, la información textual constituye el núcleo de los datos, ya sea la transcripción de entrevistas grabadas, observaciones de campo, o documentos oficiales de organizaciones que no son muy adecuados para el análisis estadístico (Slater, 1990).

Un abordaje alternativo, propuesto por Wilson (1999), para clasificar los métodos de investigación es usar el concepto de estructura, dado que los diferentes métodos de investigación social pueden clasificarse en términos de cuánta estructura y cuándo se emplea en los instrumentos de investigación.

El presupuesto inicial es que todos los métodos de investigación, en todas las disciplinas, están basados en la observación. La Astronomía comenzó con las personas mirando las estrellas, luego usaron telescopios ópticos para hacer lo mismo, después recurrieron a los radiotelescopios y a otros inventos para ver cada vez mejor lo que el ojo desnudo no podía. En Física, lo que no se puede observar por medio del ojo, se observa mediante instrumentos, por ejemplo, la cámara de niebla para mostrar la colisión de partículas. En Botánica, la observación directa le permitió a Linneo idear un esquema de clasificación de las plantas; ahora se usan los enlaces de ADN para hacer lo mismo. La Sociología recurre a la observación directa e indirecta de grupos sociales, etc. La Historia usa los registros de observaciones como fuentes de datos. Y así, sucesivamente, se pueden recorrer todas las disciplinas de la universidad y encontrar que el método original para la recolección de datos de los fenómenos relevantes fue la observación. Todo lo que ha cambiado a lo largo de los años es la sofisticación de los instrumentos usados para hacer las observaciones cuando el ojo desnudo no las puede efectuar (Wilson, 1999).

La observación puede ser directa, así, el investigador es el observador y registra todo lo que él o ella está observando. Si no, la observación puede ser indirecta, en este caso, quien investiga debe confiar en las observaciones registradas (incluyendo auto-observaciones) por otros (Wilson, 1999).



Por ejemplo, si estamos interesados en saber cómo usan las personas los motores de búsqueda Web, nos podemos sentar al lado de ellas durante una sesión y observar lo que sucede, registrando los diferentes términos usados para el tema y las etapas que atravesó la persona. También se puede registrar parte de esta información automáticamente, o sea, la máquina realiza la observación por nosotros. O se pueden grabar con video los términos que aparecen en la pantalla, mientras se graba lo que la persona dice en voz alta durante su actividad. Esto sería observación directa.

Por el contrario, se puede entrevistar a las personas sobre cómo usan los motores de búsqueda, entonces, ellas tendrán que recordar lo que hicieron e informárnoslo. Esto asume que la gente tiene la habilidad de recordar el comportamiento previo, lo cual no siempre puede ser cierto. Si luego se procede a preguntarles acerca de sus opiniones o actitudes hacia los motores de búsqueda Web, estaremos pidiéndoles que observen (probablemente por primera vez) su estado mental respecto de ese tema: se les pide que realicen auto-observaciones (Wilson, 1999).

La estructura en los métodos de investigación

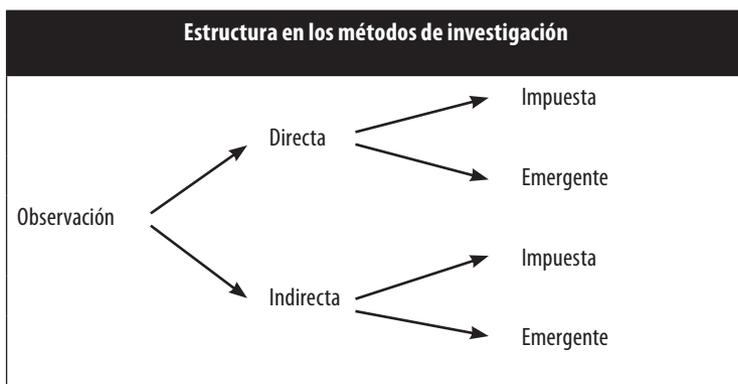
La tipología de métodos de investigación propuesta por Wilson (1999) comienza con la observación, dividida en directa e indirecta. Todos los métodos de investigación social pueden verse relacionados con esta clasificación inicial.

A su vez, todos los métodos de investigación, hasta cierto punto, involucran estructura, incluso las notas de campo en Antropología tienen algún tipo de estructura inicial, basada en los objetivos de la investigación. El punto clave a determinar, entonces, es si la estructura es impuesta en su totalidad por el investigador, o si la misma emerge del proceso de investigación (Wilson, 1999).

De este modo, ahora la estructura entra en la clasificación. Ningún proceso de recolección de datos puede carecer

totalmente de estructura. Siempre tendremos algunas ideas, ya sea derivadas de conocimientos previos de la situación o de la persona a la cual vamos a entrevistar, de una investigación previa o teoría o simplemente de nuestros objetivos de investigación. Puede ser que deseemos dejar todo eso a un lado, por ejemplo, al entrevistar, pero no podemos quitarlo completamente de nuestra cabeza (Wilson, 1999).

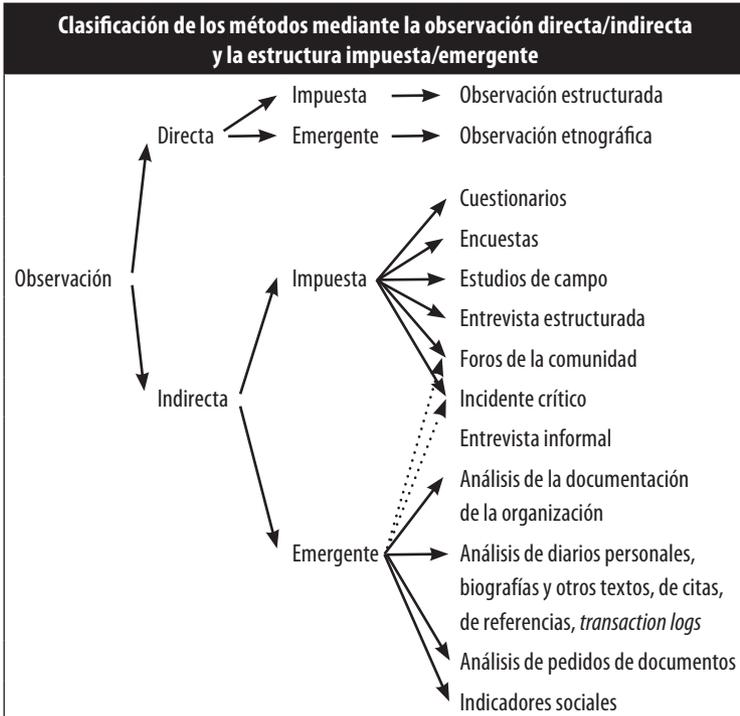
El punto clave es determinar si la estructura la impone en su totalidad el investigador, por ejemplo, en el diseño de un cuestionario para auto-completar, o si ella emerge del proceso de investigación; por ejemplo, al analizar las transcripciones de entrevistas y cuando, al mismo tiempo, se desarrolla una estructura conceptual en el proceso (Wilson, 1999).



Aplicar esta idea de estructura entonces nos brinda cuatro categorías de métodos –observación directa con estructura impuesta o emergente y observación indirecta con estructura impuesta o emergente (Wilson, 1999).

La clasificación de los métodos en observación directa/indirecta y luego por estructura impuesta/emergente conduce a una manera clara de ubicar las diferentes técnicas de recolección y análisis de datos en la categoría apropiada. De este

modo, los cuestionarios son un ejemplo de estructura impuesta dentro de la observación indirecta (Wilson, 1999).



Investigación académica e investigación profesional

La definición de investigación que se ha proporcionado en el primer apartado de este capítulo es lo suficientemente amplia como para incluir los diferentes tipos de investigación en Ciencias Sociales y puede aplicarse a las tres categorías de indagación científica: a la investigación básica que descubre el conocimiento y construye la teoría; a la investigación aplicada que incluye la comprobación, la revisión y la refutación

del conocimiento y de la teoría; y a la investigación acción o profesional que indaga un problema para ayudar a la toma de decisiones en una situación particular.

Esta última es, por lo general, investigación aplicada dirigida a un problema inmediato. A menudo, los bibliotecarios hacen investigación acción para generar datos útiles para decidir respecto del curso de acción más conveniente. Por otra parte, su debilidad potencial es que tiende a centrarse en los problemas locales excluyendo un contexto más amplio –la construcción de la teoría. Sin embargo, una investigación de este tipo podría demostrar en términos prácticos el valor de los servicios provistos. Por ejemplo, la evaluación es un tipo de investigación acción que usualmente no involucra construcción o comprobación de la teoría; en cambio, enfatiza la provisión del producto o el cumplimiento de la misión, las metas y los objetivos de la organización. Históricamente, gran parte de la investigación en B/CI ha sido descriptiva y ha utilizado la técnica de encuestas, predominantemente cuestionarios por correo. Esta observación subraya la amplia base de la investigación acción existente en nuestra disciplina.

En la Argentina se carece de una masa crítica de investigadores capaces de dirigir diseños experimentales, casi experimentales, descriptivos y de otros tipos. Por su parte, la gran mayoría de los profesionales ignora los pasos a seguir para aplicar los métodos de indagación científica en la recopilación de datos que los ayuden a mejorar el desempeño de los servicios que brindan en sus unidades de información. Esto ocasiona muchos problemas, tanto en la disciplina como en el ejercicio profesional. Se perciben varios obstáculos, el principal es que pocos bibliotecarios comprenden con precisión qué significa la investigación; a menudo confunden escribir acerca de los problemas de la información con la forma científica de indagación.

Esta condición prevalece, porque una vasta mayoría en el campo profesional proviene de carreras que se desarrollan en

instituciones donde el fomento a la investigación no constituye un objetivo prioritario. Se sobrevalúa el servicio en detrimento de la formulación de preguntas importantes y del descubrimiento de información válida acerca de estas. Por otra parte, tal como ya se ha mencionado, la comunidad de investigadores activos es muy pequeña. Además, el área ha sido predominantemente femenina y, hasta hace pocas décadas, la cultura dominante para las mujeres no estaba orientada hacia la búsqueda sistemática del conocimiento. Por último, pocos profesionales consideran la teoría o la investigación como los fundamentos necesarios para un conocimiento válido; por el contrario, su saber de base se desarrolla a partir de la práctica previa, de la declaración autorizada y de la intuición.

Expresado con simpleza, el propósito de una disciplina es la prosecución del conocimiento, mientras que una profesión usa la teoría y el conocimiento para servir –para responder– a las necesidades vitales de los individuos.

Una escuela profesional que depende de la praxis como única fuente de conocimiento se vuelve una proveedora, no una innovadora, muchas veces desactualizada, de la práctica de aplicación casi inmediata. La investigación en las profesiones debería basarse en dos áreas: ejercicio profesional y teoría de la Ciencia Social. La teoría provee los conceptos sustentantes y los métodos para diagnosticar y resolver problemas; la práctica proporciona los problemas y comprueba la utilidad de los resultados. La innovación consiste en reunir esas dos áreas: mirar a la profesión en busca de nuevas preguntas que deben contestarse usando los métodos y los conceptos de las Ciencias Sociales; o empezar con el conocimiento de la Ciencia Social y buscar nuevas aplicaciones en las profesiones. La buena teoría es útil, precisamente, porque hace avanzar el conocimiento en una disciplina científica, guía a la investigación hacia cuestiones cruciales y nutre a la profesión.

La función de la investigación en las escuelas profesionales, entonces, es combinar el conocimiento acerca de los

problemas y las prácticas de la profesión con una gama de disciplinas de la Ciencia Social para comprender y extender el ejercicio profesional.

El Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas: breve historia

El Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI)¹ se fundó como Centro de Investigaciones Bibliotecológicas (CIB) el 31 de julio de 1967, por Resolución del Consejo Superior 1.200/67. Fue la primera entidad universitaria, estatal y pública, dedicada enteramente a la investigación bibliotecológica en América Latina y se concretó gracias al apoyo financiero de la Unesco que lo aprobó e incluyó dentro del Programa de Participación en las Actividades de los Estados Miembros; en ese entonces Carlos Víctor Penna era Jefe de su División de Bibliotecas, Documentación y Archivos y tuvo una influencia determinante en la creación del CIB. Hasta 1969, dependió del Rectorado de la Universidad; luego se transfirió a Filosofía y Letras con sus bienes y su personal. Recién en 1996, la Facultad le reconoció el estatus de instituto de investigación.

La directora-fundadora, Josefa E. Sabor, que lo condujo entre 1967 y 1973, con su dinamismo y su reconocida capacidad intelectual, tuvo que empezar a dar forma y a modelar un espacio, hasta ese momento inédito, de producción del conocimiento bibliotecológico en la Argentina, donde los estudios y abordajes previos estaban constituidos por esfuerzos individuales, aislados y poco sistemáticos, si bien siempre había existido un pensamiento teórico y una reflexión sobre lo empírico, expresados en una serie de publicaciones que se sucedieron a lo largo de los siglos XIX y XX.

1 Para ampliar esta información se puede consultar la página Web del INIBI: http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi_nuevo/home.html

Se sucedieron en la dirección, José M. Martínez (1973-1975), Emilio R. Ruiz (1975-1983), Omar L. Benítez (1984-1987), Stella M. Fernández (1987-1997) y, desde diciembre de 1997, Susana Romanos de Tiratel.

Cada gestión fue una mezcla, no siempre equilibrada, entre condiciones personales, interés por la investigación, capacidad de gestión, contexto político, social y económico, y ambiente universitario. Sin embargo, unas veces por diferenciarse abruptamente de los antecesores, otras por aceptar sin crítica ni reflexión alguna lo heredado, todos dejaron su impronta, sus capas arqueológicas, sus legados y sus mandatos. Sabor, una serie monográfica cerrada que, quizás, habría que reabrir: la *serie investigaciones*, creada para difundir los resultados del trabajo de los investigadores. Martínez estuvo muy poco pero, en sus proyectos y con muchos colegas entusiastas, trató de profundizar una reflexión sobre la posibilidad de una Bibliotecología a la medida de las necesidades de nuestro país y de Latinoamérica. Ruiz, creó una serie monográfica aún en curso, si bien con algunas modificaciones en el formato externo: los *Cuadernos de Bibliotecología* que, en 2007, completó 22 números. Benítez, primer profesor consulto de nuestra carrera, se encontró con que, una vez más, había que empezar todo de nuevo después de una dictadura que silenció tantas voces y aterrorizó tantos corazones. Entre otras enmiendas del pasado, rescató una coedición del CIB con el Congreso Nacional que había sido censurada y retirada de la circulación. Gestionó la donación, ante su viuda, de la biblioteca del director anterior. En su gestión se inició un esfuerzo sistemático con la presentación de graduados para la obtención de becas de investigación, otorgadas por la Universidad de Buenos Aires. De este modo, entre 1986 y 1999 el Instituto fue sede de trabajo de cuatro becarios. La dirección de Fernández aprovechó un momento propicio y logró aumentar el personal de apoyo a la investigación; así, la planta del personal se vio incrementada con cargos simples

y semiexclusivos. También se continuó con la edición de la serie monográfica, agregándose a esta la publicación de libros. Por primera vez, dirigido por Fernández, se aprobó un proyecto de investigación UBACyT en 1991. Esta iniciativa, poco difundida al principio, amplió su convocatoria en 1994, agregándose cuatro proyectos subsidiados.

En diciembre de 1999 se publicó *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, primera revista universitaria, semestral, argentina, que aplicó el sistema de arbitraje o evaluación externa y anónima de sus artículos. La apertura de este canal de comunicación científica permitió, desde hace ocho años, publicar investigaciones, estudios de casos, estados de la cuestión, notas de avances de proyectos, trabajos destacados de los alumnos de la carrera, editoriales de opinión. Actualmente, la dirige Susana Romanos de Tiratel, el secretario de redacción es Alejandro E. Parada, ambos integrantes del equipo fundador, y el Comité de Redacción lo conforman Graciela M. Giunti y Silvia Contardi. Un Comité Asesor, integrado por expertos nacionales y extranjeros, garantiza la calidad de la publicación. Pedro Falcató diseñó y mantiene siempre actualizada la página Web de la revista.² Quienes estén interesados pueden acceder en línea a sus contenidos a través de SciELO Argentina.³

Son las nuevas generaciones de profesionales graduados en Bibliotecología/Ciencia de la Información quienes deberán hacerse cargo de la ardua empresa de ampliar las bases del conocimiento teórico para profundizar y alcanzar las mejores prácticas de modo tal de cumplir con la misión última de nuestro trabajo: lograr que todos, hasta los más miserables, los marginados y los más pobres que habitan nuestra tierra puedan conectarse y acceder al pensamiento, la creación o el descubrimiento de otra mente humana.

2 http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi_nuevo/ICSpor.html

3 http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_serial&pid_1851-1740/Ing_es/nrm_iso

Referencias bibliográficas

- Blaxter, Loraine; Hughes, Christina y Tight, Malcolm. 1996. *How to Research*. Buckingham: Open University Press, XIII.
- Hernon, Peter. 1991. "The Elusive Nature of Research in Lis". En: *Library and Information Science Research: Perspectives and Strategies for Improvement*. Charles R. Mc Clure y Peter Hernon (eds.). Norwood, N. J.: Ablex, pp. 3-14. (Information Management, Policy and Service).
- Mondolfo, Rodolfo. 1948. "Problemas y métodos de investigación en la Historia de la Filosofía". En: *Cuadernos de Filosofía*, 5. Tucumán: Universidad Nacional de Tucumán, Instituto de Filosofía.
- Moore, Nick. 1990. "Planning Your Project". En: *Research Methods in Library and Information Studies*. Margaret Slater (ed.). London: Library Association, pp. 1-8.
- Powell, Ronald R. 1991. *Basic Research Methods for Librarians*. 2nd ed. Norwood, N. J.: Ablex.
- Samaja, Juan. 1994. *Epistemología y metodología: elementos para una teoría de la investigación científica*. Ed. ampl. Buenos Aires: EDeBA.
- Schuster, Félix Gustavo. 1992. *El método en las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina (Los fundamentos de las Ciencias del Hombre).
- Sirvent, María Teresa. 2007. *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras (Investigación y estadística educacional I).
- Slater, Margaret. 1990. "Qualitative research". En: *Research Methods in Library and Information Studies*. Margaret Slater (ed.). London: Library Association, pp. 107-127.

- Union of International Associations. 2002. [página Web] *Integrative Knowledge Project: Levels of Organization*. <http://www.uia.org/uialists/kon/c0841.htm> (Consultado 28/05/2002). Citado por Wilson, 2002.
- Wilson, Tom. 1999. [página Web] *Structure in Research Methods*. <http://informationr.net/tdw/publ/ppt/ResMethods/index.htm> (Consultado: 05/06/2008.)
- . 2002. *Philosophical Foundations and Research Relevance Issues for Information Research*. En CoLIS4-International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Emerging Frameworks and Method (4º: 2002: Washington, Seattle) <http://informationr.net/tdw/publ/papers/COLIS4.html> (Consultado 03/06/2008).

CAPÍTULO 11

La enseñanza de la Bibliotecología en el Mercosur y en la Argentina

Elsa E. Barber

Evolución de los Encuentros de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información de los países del Mercosur (1996-2007)

La organización de estos Encuentros busca establecer directrices y acciones que permitan a los Cursos Universitarios de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la región iniciar el proceso de compatibilización curricular mediante el análisis y síntesis de los contenidos mínimos de las áreas temáticas. Pretende ser un espacio de coincidencia, de trabajo y mutuo intercambio de experiencias. Se reseñan, entonces, las actividades realizadas y las problemáticas tratadas, enfatizando los acuerdos consensuados entre los años 1996-2007.

Encontro de Dirigentes dos Cursos Superiores em Biblioteconomia dos Países do Mercosul, 26-28/09/1996, Porto Alegre, Brasil

Organizado por la Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEED), en Rio Grande do Sul, participaron los directores de las escuelas de la Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay. Fue el primer evento en el área de la enseñanza de la Bibliotecología que tuvo como finalidad reunir a los dirigentes para discutir diferentes alternativas de acciones cooperativas que pudieran

viabilizar la integración bibliotecológica internacional. El tema central fue “La formación profesional en Bibliotecología en los países del Mercosur” (Encuentro de dirigentes, 1996; Santos *et al.*, 1996).

Entre las recomendaciones se destacaron las siguientes (Santos *et al.*, 1996):

- Iniciar un proceso de compatibilización mediante el análisis de los contenidos mínimos de las áreas, según la recomendación de la Comisión de Pregrado del III Encuentro de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe (Encuentro de Educadores, 1996).
- Relevar la bibliografía básica de cada curso y, posteriormente, de cada país, por materia con el objetivo de crear una base de datos sobre las fuentes de información para la enseñanza de la Bibliotecología.
- Elaborar un vocabulario controlado en Bibliotecología, con énfasis en la terminología del área de la enseñanza, en español-portugués y viceversa.
- Aprobar la realización de un encuentro en la Argentina, a fines de noviembre de 1997, teniendo como anfitrión a la Universidad de Buenos Aires.

En un importante documento, quedaron registradas informaciones sobre siete cursos de la Argentina, treinta y uno de Brasil, uno de Chile, uno de Paraguay y uno de Uruguay.

II Encuentro de Directores de los Cursos Superiores de Bibliotecología del Mercosur y I de Docentes de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, 27-29/11/1997, Buenos Aires, Argentina

Organizado por el Departamento de Bibliotecología y Documentación de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, participaron, además de los directores, docentes de escuelas de la Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay. El tema central fue “La formación

profesional en Bibliotecología y Ciencia de la Información en el Mercosur”. Con relación a la compatibilización curricular, se decidió (Barber, 1998; Encuentro de Educadores, 1996) que los cursos o escuelas de Bibliotecología de los países del Mercosur buscaran estructurar su propuesta curricular contemplando los siguientes contenidos:

- **Área 1. Fundamentos teóricos de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información.** Comunicación e información. Cultura y sociedad. Bibliotecología, Documentación, Archivología, Museología, Ciencia de la Información y áreas afines. Unidades y servicios de información. El profesional de la información: formación y actuación. Historia y tendencias de la producción de los registros del conocimiento, de las unidades y de los sistemas nacionales e internacionales de información.
- **Área 2. Procesamiento de la información.** Organización del conocimiento y tratamiento de la información. Tratamiento descriptivo de los documentos. Tratamiento temático: teoría de la clasificación; análisis de la información; teoría de la indización. Prácticas, tecnologías y productos. Generación y organización de instrumentos de recuperación de la información.
- **Área 3. Recursos y servicios de información.** Fundamentos, principios, procesos e instrumentos para: selección, adquisición, evaluación, descarte y relevamiento, preservación, conservación y restauración de recursos de información documentales y virtuales. Normativa relativa al desarrollo de las colecciones. Fuentes de información documentales y virtuales: conceptos, tipologías, características, acceso, utilización y evaluación. Estudio y educación de usuarios. La industria de la información: generación, producción y comercialización de documentos, fuentes y servicios de información. Servicios de provisión y acceso. Servicios de referencia e información. Servicios de extensión y acción cultural.

- **Área 4. Tecnología de la información.** Aplicaciones de la tecnología de la información y comunicación en las unidades de información: análisis, evaluación y desarrollo (*hardware* y *software*). Gestión de bases de datos y bibliotecas virtuales. Análisis y evaluación de sistemas y redes de información. Informatización de las unidades de información.
- **Área 5. Gestión de unidades de información.** Teoría general de la administración: teoría organizacional, teoría de sistemas. Técnicas modernas de gestión. Gestión de unidades y servicios de información: lectores, usuarios, clientes y ambiente social; formulación de proyectos de información; gestión de recursos humanos; gestión financiera; gestión de espacio físico; mediación y evaluación de servicios y unidades de información.
- **Área 6. Investigación.** Epistemología de la investigación científica. Metodología de la investigación social. Investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información: producción y comunicación científica.

Se arribó a otras recomendaciones como la referida al marco teórico específico para cada área; también se discutieron aspectos como la metodología de la enseñanza y los recursos pedagógicos. En relación al II Encuentro de Directores, se puede afirmar que los productos derivados de esta actividad pasaron a ser conquistas de la cooperación entre cursos pertenecientes a las universidades de los países de la región. Los resultados alcanzados constituyeron un avance en este importante proceso y un desafío para la realización de nuevas propuestas. En lo que se refiere al “I Encuentro de Docentes”, se considera que esta iniciativa se transformó en un acontecimiento, no solo por ser pionera, sino porque la temática favoreció el acercamiento entre docentes de asignaturas afines (Santos *et al.*, 1998).

III Encuentro de Directores y II de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, 29-31/10/1998, Santiago, Chile

Organizados por la Escuela de Bibliotecología y el Departamento de Gestión de Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Los directores y docentes se concentraron en el tema “Formación de Recursos Humanos en el área de la información en el Mercosur”. Los acuerdos de este evento (Encuentro de Directores, 1998) giraron en torno a:

– **Compatibilización curricular. Carga horaria mínima.**

Se recomendó que las propuestas que emanaran de las Comisiones de Trabajo, en el Encuentro de Santiago de Chile, referentes a la carga horaria mínima o peso específico de las áreas de la especialidad en la currícula de las Escuelas de Bibliotecología de la región, se consideraran como *un indicador a adoptar libremente por cada escuela*.

Se acordó estimar como peso específico o carga horaria de cada área, dentro de la currícula, los siguientes valores:

1. Fundamentos teóricos de la B/CI	14 %
2. Organización y tratamiento de la información	20 %
3. Recursos y servicios de información	20 %
4. Tecnología de la información	16 %
5. Gestión de unidades de información	20 %
6. Investigación	10 %

– **Objetivos de las áreas de la especialidad.** Se acordaron objetivos generales y específicos de cada una de las áreas en que se agrupan las asignaturas de la especialidad. Se enumeran, a continuación, los objetivos generales delineados:

– **Área: Fundamentos teóricos de la Bibliotecología y Ciencia de la Información.** Comprender el desarrollo y los fundamentos teóricos de la Bibliotecología y de la Ciencia de la Información.

- **Área: Organización y tratamiento de la información.** Desarrollar criterios y habilidades para la organización y tratamiento de la información, a través de metodologías y herramientas, así como principios y aspectos teóricos que sustentan el análisis de la información, con el propósito de su posterior recuperación.
- **Área: Recursos y servicios de información.** Capacitar al estudiante en los principios, métodos y técnicas para la transferencia de información en cualquier formato y para diferentes tipos de usuarios, formando profesionales aptos para planificar y gerenciar servicios y recursos informacionales.
- **Área: Tecnología de la información.** Desarrollar las habilidades necesarias para la identificación y selección de las nuevas tecnologías y su aplicación en la administración eficiente de los sistemas y servicios de información.
- **Área: Gestión de unidades de información.** Capacitar a los estudiantes en la gestión competente, para actuar en sistemas y unidades de información y en todo tipo de organizaciones y contextos, con actitud proactiva.
- **Área: Investigación.** Incentivar el espíritu y las aptitudes de investigación, así como desarrollar las capacidades de comunicación científica, a través del conocimiento y análisis de los paradigmas y metodologías de las ciencias sociales. Todo ello en el marco de los diferentes contextos regionales y de la problemática de la sociedad de la información.

IV Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur y III de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, 24-27/05/2000, Montevideo, Uruguay

Organizados por la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República, Uruguay. El IV Encuentro de Directores abordó como temática

general la “Gestión académica de los cursos superiores de Bibliotecología y Ciencia de la Información”. El III Encuentro de Docentes analizó, por su parte, la temática general “Bases conceptuales y metodológicas de la enseñanza de la Bibliotecología/Ciencia de la Información”.

Entre los Acuerdos y Recomendaciones del “IV Encuentro de Directores” (Encuentro de Directores, 2000) se definió el concepto de competencia profesional, se identificaron problemas comunes para el desarrollo de las competencias profesionales en las Universidades del Mercosur, en Bibliotecología y Ciencia de la Información y, finalmente, se categorizaron las competencias deseables, exigibles a un profesional egresado de una Universidad en las áreas de Comunicación y Expresión, Técnico-científicas, Gerenciales, Sociales y Políticas.

En el “III Encuentro de Docentes”, se presentó la síntesis de las principales tendencias y enfoques del área por país y se arribó a conclusiones generales respecto de las “Bases conceptuales y metodológicas de la enseñanza”: marcos teórico-conceptuales, estrategias y técnicas didácticas, vinculación teoría-práctica, principales líneas de investigación, relación entre investigación y docencia, relaciones interdisciplinarias, vinculación entre las áreas curriculares, relaciones con el medio y actividades de extensión.

V Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información y IV de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, 24-27/07/2001, Asunción, Paraguay

Fueron organizados por la carrera de Bibliotecología de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción, Paraguay. El “V Encuentro de Directores” abordó las siguientes temáticas (Encuentro de Directores, 2001):

- Lineamientos político-estratégicos para la formación docente con proyección a la investigación y extensión.
- Estudio del marco legal de la Asociación de Escuelas de Bibliotecología del Cono Sur.

El “IV Encuentro de Docentes” trató el tema “El docente de Bibliotecología para la Sociedad del Conocimiento”.

Los documentos elaborados por cada país con relación a los “Lineamientos, políticas y estrategias para la formación en docencia e investigación” permitieron conocer a los docentes a partir de los siguientes ítems (Encuentro de Directores, 2001): formación, actividad docente, estado del docente, dedicación a la docencia, actividad de investigación, actividad de gestión y áreas temáticas de la actividad docente. Se acordaron pautas para el ejercicio de la docencia en Bibliotecología y Ciencia de la Información y se trataron diversos aspectos por área, innovaciones propuestas en la estrategia de enseñanza y el perfil del docente.

VI Encontro de Diretores e V Encontro de Docentes de Escolas de Bibliotecologia e Ciencia da Informaçã do Mercosul, 22-25/10/2002, Londrina, Brasil

Fueron organizados por la Associação Brasileira de Educação em Ciencia da Informação (ABECIN). En un esfuerzo extraordinario, debido a la situación política, económica y social por la que atravesaban los países de la región, se llevó a cabo este Encuentro sobre el tema “Las articulaciones de la investigación con la docencia y la extensión en los cursos de Bibliotecología del Mercosur”. Cada país debió preparar informes sobre (Encontro de Diretores, 2002):

- Estrategias de efectividad de la investigación en el proceso educativo.
- Integración de la investigación/enseñanza en las escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información.
- Políticas de investigación: acciones dirigidas a la integración entre el grado y el posgrado.
- Investigación y extensión: el espacio de la práctica social de la universidad.

VII Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur y VI Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, 30-08/01-09/2004, Mar del Plata, Argentina

Fueron organizados por el Departamento de Documentación de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina. En esta oportunidad se planteó avanzar sobre el tema “Modelos de evaluación de carreras universitarias de Bibliotecología y Ciencia de la Información: propuestas convergentes para el Mercosur”. La consigna de trabajo fue la autoevaluación de la enseñanza desde la perspectiva de la docencia, la investigación, la extensión y la gestión. Los documentos presentados por cada país permitieron contar con una visión respecto del tema de evaluación a nivel de la región. Las conclusiones a las que se arribó permitieron formular algunas observaciones generales, enumerar fortalezas/debilidades y marcar rumbos de acción (Encuentro de Directores, 2004):

- La evaluación institucional de las escuelas universitarias de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur se encuentra en un proceso de construcción de modelos, en el cual comienzan a advertirse los primeros resultados a partir de los estándares desarrollados por cada país.
- Existe una creciente preocupación en el desarrollo y puesta en práctica de procesos de evaluación conducentes a un mejoramiento de la calidad en las actividades de docencia e investigación.
- Los procesos de evaluación y auto evaluación se destacan como una de las principales herramientas para el desarrollo de los planeamientos estratégicos de las escuelas, orientando sus propuestas académicas hacia las demandas del entorno.

A partir de los resultados expuestos en el encuentro quedaron en evidencia las diferencias existentes entre los países integrantes. Principalmente entre Brasil, que contaba ya con

un sistema de evaluación instituido, y los otros miembros, en lo relativo a los estándares básicos requeridos para el desarrollo de la docencia y la investigación. Al respecto, se detectaron dos aspectos centrales desde los que se advirtió esta brecha: la cantidad de horas (carga horaria) que dedicaba cada docente-investigador a sus actividades y la falta de formación en posgrados son los principales condicionantes para alcanzar los niveles deseables de calidad académica y tender hacia un desarrollo y consolidación sostenidos del campo disciplinar.

Se identificaron fortalezas y debilidades de la docencia e investigación en la especialidad (Encuentro de Directores, 2004):

– **En el ámbito de la docencia**

- Fuerte compromiso de los docentes y de las instituciones para continuar con las acciones en el ámbito del Mercosur.
- Preocupación por la investigación en prácticas docentes, interrelación y complementación en el ámbito del Mercosur.
- Educación a distancia, modalidad a implementar.
- Necesidad de la implementación de procesos continuos de evaluación para el mejoramiento de la calidad.
- Necesidad de recursos económicos para:
 - asignación de dedicaciones exclusivas,
 - infraestructura física, tecnológica, etc.,
 - incentivos para la formación en posgrados.
- Necesidad de generar oportunidades que faciliten el acceso a la formación en posgrados.

– **En el ámbito de la investigación**

- La investigación como una actividad inherente a la práctica de los docentes.
- La investigación y la docencia como funciones recíprocas y sinérgicas.
- Necesidad de implementar procesos de evaluación continuos para el mejoramiento de la calidad.

- Necesidad de relación entre las áreas de investigación y extensión, como espacio de socialización de los resultados de la investigación, de su validación y retroalimentación.

Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur preparatorio del VIII Encuentro de Directores y VII de Docentes a realizarse en la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile, 2006. 8-9/12/2005, Montevideo, Uruguay

Organizado por la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República, Uruguay, se focalizó en las “Líneas de acción estratégicas para efectivizar y dar visibilidad a la integración regional de las escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur”. En el mismo, se consideró que los Encuentros de Directores y Docentes, desde su inicio, habían tenido como propósito compartir y analizar aspectos de la formación de profesionales en la región, para buscar acuerdos que permitieran una compatibilización básica con miras a promover la integración de las Escuelas involucradas.

Dicha integración requirió, entonces, dar prioridad a la movilidad estudiantil y académica que necesitaba una base efectiva acorde con la realidad particular de los países y de la región. Por ello, se confirmó lo resuelto en Mar del Plata en 2004, respecto del tema a tratar en el Encuentro de Valparaíso: “Lineamientos para la Integración Regional de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur” (Encuentro de Directores, 2005). Para el “VIII Encuentro de Directores”, se acordaron los siguientes ejes temáticos (Encuentro de Directores, 2004):

- Contenidos curriculares mínimos por área, a partir de la presentación de informes por país que consideren las 6 áreas originales, que tomen como base los acuerdos alcanzados en el “II Encuentro de Directores” y “I de Docentes” realizado en Buenos Aires en 1997, con referencia

- a contenidos mínimos de la currícula básica en las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información.
- Acuerdos marco y específicos que permitan el respaldo institucional para la efectivización de intercambios y la consolidación del espacio académico Mercosur.
 - Incorporación de nuevos países al acuerdo Mercosur.

En relación con el “VII Encuentro de Docentes”, se pretendió retomar el análisis de contenidos y prácticas docentes desde un enfoque actualizado, para articularlo con los ejes temáticos de la reunión de Directores.

VIII Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur y VII Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, 25-27/04/2007, Valparaíso, Chile

Fueron organizados por la carrera de Bibliotecología del Departamento de Ciencias de la Comunicación e Información de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. Se sumó Venezuela a los países participantes. De acuerdo con lo pautado en Mar del Plata, en 2004, ratificado en Montevideo, 2005, el tema central del “Encuentro de Directores” fue “Lineamientos para la integración regional de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur”.

Con referencia al “Encuentro de Docentes” se conjugó en esta oportunidad una serie de factores, especialmente relacionados con dificultades económicas que incidieron en el nivel de asistencia de los docentes y comprometieron la realización de las actividades programadas.

En correspondencia con los ejes temáticos propuestos durante la reunión preparatoria de Montevideo, en el “Encuentro de Directores” se analizaron los contenidos mínimos por área, los acuerdos marco y específicos y la incorporación de nuevos países (Encuentro de Directores, 2005). Los directores alcanzaron diversos acuerdos (Encuentro de Directores, 2007):

- Luego de reflexionar sobre la pertinencia de las áreas y los contenidos mínimos acordados en Buenos Aires, en 1997, recomendaron mantener tanto las áreas como los contenidos mínimos aprobados en ese momento, en virtud de su vigencia.
- Del análisis de la composición de las áreas en términos de concentración horaria, observaron que las de mayor peso en el currículo son Fundamentos de la Bibliotecología y Ciencia de la Información, Organización y tratamiento de la información y Recursos y servicios de información. Dado que la formación general ocupa un espacio importante dentro del currículo de las Escuelas presentes, consideraron los aspectos vinculados con este componente del currículo. Advirtieron una diversidad de criterios entre las Escuelas en las medidas utilizadas para especificar la carga horaria. Recomendaron que para la integración regional se adoptara a mediano plazo una medida común de creditaje.
- Destacaron que las áreas Tecnología e Investigación se hallan presentes de manera transversal en el resto de las áreas en la currícula de las Escuelas.
- Las recomendaciones efectuadas en los Encuentros han tenido alto impacto en cada uno de los países en cuanto a la presencia e incorporación tanto de las áreas curriculares como de los contenidos mínimos establecidos en el Mercosur.
- En cuanto a la integración regional han concluido que es necesario efectivizarla a través de acciones orientadas a:
 - Poner en marcha los convenios marco y específicos de cada una de las universidades de la región.
 - Tener en cuenta los programas que lleva adelante el Grupo Montevideo (Asociación de Universidades. Grupo Montevideo).
 - Iniciar en los países gestiones para oficializar el grupo de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur a nivel universitario y ministerial.

–Identificar las fortalezas y potencialidades existentes por área en cada Escuela, para consolidar un banco de talentos en la enseñanza de Bibliotecología y Ciencia de la Información, que servirá de insumo básico para diseñar un plan de movilidad de profesores entre las Escuelas.

Con respecto a la incorporación de nuevos países, se dio la bienvenida a Venezuela, presente por primera vez en el Encuentro, y se propuso contactar e invitar a participar a las Escuelas Universitarias de los países asociados del Mercosur.

Ante los nuevos desafíos que enfrentarán las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información, como la definición de los diseños curriculares por competencias –que implica importantes cambios en las prácticas de enseñanza y de evaluación– y la necesidad de avanzar hacia mecanismos de acreditación de las Escuelas, se acuerda realizar el próximo Encuentro en Montevideo, Uruguay en noviembre de 2009 en torno a estas cuestiones.

El tema del “IX Encuentro de Directores” será “El establecimiento de las bases para la acreditación de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur”. Con relación al Encuentro de Docentes, se considera pertinente retomar el trabajo en talleres por áreas, teniendo como tema “El intercambio de experiencias pedagógicas innovadoras”.

La enseñanza de la Bibliotecología y Ciencia de la Información: situación en las universidades argentinas

En los últimos años, los programas de estudio en Bibliotecología y Ciencia de la Información han experimentado diversas transformaciones. El cambio de paradigma, las nuevas tecnologías, la globalización de la economía y el acercamiento con otros profesionales han llevado a las diferentes escuelas a presentar propuestas innovadoras.

La evolución ha sido precipitada, principalmente por la expansión de las tecnologías de la información. Por un lado, se han integrado temáticas novedosas en las asignaturas existentes y, por el otro, se ha agregado una variedad de materias como Sistemas de recuperación de la información, Recursos de información en redes globales, Gestión de bases de datos, etc.

Una cuestión a tener en cuenta es la interdisciplinariedad, ya que el contenido de un sinnúmero de áreas tiende a solaparse con los estudios de Bibliotecología y Ciencia de la Información. Disciplinas académicas como Informática, Comunicación, Economía han desarrollado proyectos que reflejan muchos aspectos relacionados con las competencias profesionales de los bibliotecólogos.

La incorporación de las tecnologías de la información en los currículos aumenta los costos de funcionamiento: *hardware* y *software* de computación, periféricos, mantenimiento, redes y telecomunicaciones, materiales de apoyo como libros y revistas, etc. A lo expuesto, habría que agregar los costos de contratar profesores para que capaciten a los docentes en los últimos avances.

Otro aspecto a considerar es la educación continua, que incluye la mejora de conocimientos y habilidades de las personas durante su actuación profesional. Con los cambios rápidos que se suceden en el ambiente de la información, los planes de estudio se vuelven obsoletos antes de lo esperado. Así, se reconoce como un hecho significativo que el graduado continúe su formación.

Por último, cabe aclarar que para efectuar el relevamiento sobre la oferta académica en la especialidad se utilizaron los datos disponibles en los sitios Web de las carreras y algunas resoluciones que ratifican la aprobación de las mismas. Además, dado que se efectúa un seguimiento constante en relación con la temática, este capítulo actualiza el artículo escrito por quien suscribe titulado “Los estudios

de Bibliotecología y Ciencia de la Información en las universidades argentinas” publicado en la revista *Referencias* de la Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina en agosto de 2004 (Barber, 2004) con motivo de la Conferencia de IFLA en Buenos Aires, y la ponencia presentada en el Seminario INFOBILA como apoyo a la Investigación y Educación en Bibliotecología en América Latina y el Caribe organizado por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la UNAM, en México en el año 2005 titulada “La enseñanza de la Bibliotecología y Ciencia de la Información: Situación en las universidades argentinas” (Barber, 2005). En este sentido, a la luz de la información obtenida con posterioridad, se rectifican algunos datos y se incluyen aquellos correspondientes al posgrado de la Universidad de Ciencias Empresariales.

Programas de grado

La capacitación sistemática en Bibliotecología se inicia cuando Ricardo Rojas, entonces Decano de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (UBA), crea estos estudios en 1922, con el fin de satisfacer lo que veía como una necesidad pública desde el punto de vista cultural, a partir de los recursos disponibles en la Facultad. La década del '40 reviste gran importancia y el curso que se imparte en el Museo Social Argentino (UMSA) ejerce influencia en el ámbito local. En este clima, la carrera de la UBA se adapta a las exigencias de la época y presenta, en 1944, nuevos proyectos.

El interés por la formación conduce al surgimiento de escuelas en otras jurisdicciones: la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) en 1949, la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) en 1959 y la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) en 1960. En estos años, como resultado de una profunda renovación, la carrera de la UBA comienza

a destacarse en el campo bibliotecario, por la preparación que brinda y por su proyección tanto a nivel nacional como en el exterior. Posteriormente, se fundan otras escuelas pertenecientes a la Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires (UCA), en 1969; la Universidad Nacional de Misiones (UnAM), en 1976; la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP), en 1979; la Universidad Nacional de Rosario (UNR), en 2002; la Universidad Nacional del Litoral (UNL), en 2003; la Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER), en 2003; y la Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo), en 2005.

Universidad	Tipo	Año de creación	Ubicación geográfica
UADER	Pública	2003	Paraná, Entre Ríos
UBA	Pública	1922	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
UCA	Privada	1969	Paraná, Entre Ríos
UMSA	Privada	1931	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
UnAM	Pública	1976	Posadas, Misiones
UNC	Pública	1960	Córdoba, Córdoba
UNCuyo	Pública	2005	Mendoza, Mendoza
UNL	Pública	2003	Santa Fe, Santa Fe
UNLP	Pública	1949	La Plata, Buenos Aires
UNMdP	Pública	1979	Mar del Plata, Buenos Aires
UNNE	Pública	1959	Resistencia, Chaco
UNR	Pública	2002	Rosario, Santa Fe

Los programas académicos se crean con casi diez años de diferencia entre sí y parecen resurgir en la actualidad. Este dato es importante, ya que permite analizar los contextos en los cuales se establecieron, las respuestas que se dieron y el

tipo de demandas. Funcionan, entonces, doce carreras universitarias, aunque es imprescindible revisar y ajustar periódicamente este número. Así, para 2009, la especialidad no forma parte de la oferta académica de la UMSA debido a que se halla en proceso de revisión el plan de estudios vigente. Se presentan, a continuación, los títulos que se otorgan, la duración en años, las modalidades de cursada que se aplican, la oferta curricular y las competencias profesionales.

Títulos que se otorgan y duración de las carreras

Si se examinan los títulos otorgados se encuentran los siguientes: Técnico Bibliotecario Documentalista (UADER), Diplomado en Bibliotecología (UBA), Bibliotecario (UCA, UMSA, UnAM, UNNE), Auxiliar de Biblioteca (UCA), Bibliotecólogo (UNC, UNLP), Técnico Universitario en Documentación (UNCuyo), Bibliotecario escolar (UNMDP), Bibliotecario Documentalista (UNMDP). Los títulos intermedios de Bibliotecario y Bibliotecólogo obtienen un consenso similar. Luego, se emplea: Licenciado en Bibliotecología y Ciencia de la Información (UBA), Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información (UNLP), Licenciado en Bibliotecología y Sistemas de Información (UMSA), Licenciado en Bibliotecología y Documentación (UNC, UNMDP, UNR), Licenciado en Documentación y Gestión de la Información (UNCuyo), Licenciado en Bibliotecología (UNL), Licenciado en Ciencias de la Información (UNNE). El título adoptado con mayor frecuencia es el de Licenciado en Bibliotecología y Documentación. Además, tres carreras ofrecen el título de Profesor. En la UBA y en la UNLP se incluyen los nombres Bibliotecología y Ciencia/s de la Información mientras que en la UNMDP, aparece Bibliotecología y Documentación.

Universidad	Nombre de Unidad	Título	Duración
UADER	Tecnicatura en Bibliotecología	Técnico Bibliotecario Documentalista	3 años
UBA	Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información	Diplomado en Bibliotecología	3 años
		Licenciado en Bibliotecología y Ciencia de la Información	5 años
		Profesor de Enseñanza Media y Superior en Bibliotecología y Ciencia de la Información	5 años
UCA	Carrera de Bibliotecología	A distancia: Auxiliar de Biblioteca	2 años
		Bibliotecario	3 años
UMSA*	Carrera de Bibliotecología	Bibliotecario	3 años
		Licenciado en Bibliotecología y Sistemas de Información	4 años
UNC	Escuela de Bibliotecología	Bibliotecólogo	3 años
		Licenciado en Bibliotecología y Documentación	5 años
UNCuyo	Ciclo de Licenciatura en Documentación y Gestión de la Información	Técnico Universitario en Documentación	2 años
		Licenciado en Documentación y Gestión de la Información	5 años
UNLP	Departamento de Bibliotecología	Bibliotecólogo	3 años
		Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información	5 años
		Profesor en Bibliotecología y Ciencias de la Información	5 años

UnAM	Carrera de Bibliotecología	Bibliotecario	3 años
UNMdP	Departamento de Documentación	Presencial: Bibliotecario Escolar	2 años
		Bibliotecario Documentalista	3 años
		Profesor en Bibliotecología y Documentación	4 años
		Licenciado en Bibliotecología y Documentación	5 años
		A distancia: Bibliotecario Escolar	2 años
		Licenciado en Bibliotecología y Documentación	5 años
UNR	Postítulo de Formación Universitaria en Bibliotecología y Documentación	Licenciado en Bibliotecología y Documentación	2 años y medio
UNL	Ciclo de Licenciatura en Bibliotecología	A distancia: Licenciado en Bibliotecología	2 años y medio
UNNE	Departamento de Ciencias de la Información	Bibliotecario Licenciado en Ciencias de la Información	3 años 5 años

*El plan de estudios de UMSA se halla bajo revisión.

El ciclo impartido en la UNCuyo surge en el marco del Programa de Capacitación Integral, Permanente y Estratégico para el Personal de Apoyo Académico de la universidad, por ello la primera cohorte de la carrera está destinada al personal de la misma.

Se aclara que las propuestas de la UNR y la UNL (2 años y medio) están programadas para que a las mismas accedan,

fundamentalmente, quienes poseen título de Bibliotecario emitido por instituciones de enseñanza superior no universitaria con tres años de estudios. Esta opción existe, también, en la UBA y en la UNMdP.

Modalidades de cursada

La modalidad de trabajo en cada uno de los ciclos es presencial, exceptuando en la UnAM cuya oferta es semi-presencial. Para alcanzar los títulos de Auxiliar de Biblioteca y Bibliotecario, la UCA brinda, además, educación a distancia. Por su parte, la UNMdP administra un programa de estas características para los títulos de Bibliotecario Escolar y Licenciado en Bibliotecología y Documentación. La UNL implementó una instancia similar durante el año 2004.

Oferta curricular

En cuanto a la orientación temática, los cursos contemplan: Fundamentos teóricos de la Bibliotecología y Ciencia de la Información, Organización y tratamiento de la información, Recursos y servicios de información, Gestión de unidades de información y Tecnología de la información. Se consideran también Archivología, Preservación y Conservación, tanto en forma integrada como separada.

En la UBA, luego de tres años en común, con un abanico de materias obligatorias y optativas, el estudiante puede elegir la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información con seis orientaciones: Procesamiento de la información, Recursos y servicios de información, Gestión de unidades de información, Tecnología de la información, Archivología, Preservación y Conservación. En ese ciclo, el plan también es rico en asignaturas electivas. Tal estructura curricular no se plantea en el resto de las escuelas del país; si bien estas poseen cursos optativos, los planes presentan aún cierta rigidez. En la UNNE pueden escoger Bibliotecología o Archivología con materias comunes.

Se intenta formular un currículum básico que integre tanto los conocimientos teóricos y aplicados a la Bibliotecología, como los indispensables de otras disciplinas, necesarios para la actividad profesional. Algunas veces, las escuelas incorporan profesores de diferentes carreras en su cuerpo docente o planifican que los alumnos cursen materias en otros departamentos de la Facultad.

La mayoría de los programas tienen inglés obligatorio en dos o tres niveles. Solicitan, además, un segundo idioma a seleccionar entre alemán, francés, italiano y portugués. Si bien se conoce la utilidad del manejo de otra lengua, sobre todo por el acceso a información en diversos idiomas, algunas escuelas carecen de esta formación (UCA-UNR).

Los currículos tienen en sus diversos estadios una residencia, trabajo de campo, tesina, trabajo final de licenciatura o una práctica profesional. El número de horas que los estudiantes deben dedicar a esta última difiere de una universidad a otra. La actividad tiene, exclusivamente, carácter académico.

Competencias profesionales

Los conocimientos y habilidades esenciales fueron consensuados en una reunión realizada en diciembre de 1999 por los directores de las carreras universitarias, sobre la base de la opinión de los docentes (Encuentro de Directores, 2000). En ese ámbito se examinó una serie de problemas comunes para establecer las competencias profesionales para los títulos de Bibliotecario, Licenciado y Profesor. Se transcriben las competencias para Licenciados:

1. Planificar, conducir y evaluar sistemas de información nacionales, regionales y sectoriales.
2. Dirigir y administrar unidades y sistemas de información.
3. Asesorar e intervenir en la formulación de políticas de información.
4. Coordinar, ejecutar y supervisar tareas de diagnóstico en diferentes unidades de información.

5. Asesorar en la creación y desarrollo de unidades de información (bibliotecas, centros de documentación/información, archivos, bases de datos, fonotecas, discotecas, etc.).
6. Asesorar en el planeamiento de los recursos económicos/financieros y humanos del sector.
7. Asesorar e intervenir en el diseño del planeamiento urbano en el aspecto bibliotecario.
8. Planificar, coordinar y evaluar la preservación y conservación del acervo documental.
9. Gestionar, desarrollar y evaluar las colecciones y los servicios de acceso a la información.
10. Desarrollar sistemas de difusión selectiva de la información y servicios de actualización permanente.
11. Planificar y ejecutar estudios y formación de usuarios de la información.
12. Entender en el uso de herramientas bibliográficas y no bibliográficas –en cualquier formato– para solucionar problemas específicos de referencia/información en áreas temáticas especializadas.
13. Asesorar e intervenir en la extensión de servicios locales a través de redes cooperativas.
14. Dirigir servicios de procesamiento de la información.
15. Seleccionar, evaluar y usar soportes lógicos para la gestión de unidades de información.
16. Planificar y constituir redes globales de información.
17. Aplicar principios apropiados para administrar tanto los soportes técnicos como lógicos así como la automatización de las operaciones de las unidades de información.
18. Evaluar sistemas automatizados para las principales funciones de las unidades de información.
19. Diseñar, gestionar y evaluar bases de datos.
20. Diseñar, dirigir, ejecutar y evaluar proyectos de investigación en Bibliotecología y Ciencia de la Información.
21. Formular políticas de investigación en B/CI.

22. Realizar investigaciones y estudios sobre desarrollo y aplicación de metodología de elaboración y utilización del conocimiento registrado.
23. Asesorar e intervenir en la elaboración de normas jurídicas en B/CI.
34. Asesorar en la tasación de colecciones bibliográfico-documentales.
25. Realizar peritajes referidos a la autenticidad, antigüedad, procedencia y estado de materiales impresos de valor bibliofílico.

Programas de posgrado

Los posgrados han comenzado a despertar cierto interés en años recientes. Si bien en la UBA existe el Doctorado en Filosofía y Letras, al cual pueden acceder quienes poseen el título de Licenciado en la disciplina, es mínimo el número de aspirantes. En la UNMdP por convenio con la Universidad de Granada (España) se dicta el Doctorado en Documentación e Información Científica, otorgado por la institución española.

Las Universidades Nacionales de Comahue, La Pampa, Patagonia Austral, Patagonia, San Juan Bosco y Sur crearon, en 1997, la Maestría Interuniversitaria Patagónica en Gestión de la Información. La UMSA ha brindado la Especialización y además la Maestría en Conservación Preventiva de Soportes de Información. A partir de 2003, la Univesidad de Ciencias Empresariales y Sociales se aboca a la Bibliotecología mediante un curso de Posgrado por el que otorga un certificado de Diplomado en Bibliotecología.

Las instituciones educativas no proveen una amplia oferta de posgrado (Encuentro de Directores, 2001). Existe, evidentemente, una fuerte preocupación por fortalecer el grado en detrimento del posgrado. Esto se debe, entre otras cuestiones que sería muy extenso describir, a que solo desde hace pocos años algunas universidades otorgan el título de grado.

Conclusiones

La realización de los Encuentros, originariamente planificados a partir de las ideas intercambiadas entre la Presidenta y la Secretaria Ejecutiva de la ABEED, profesoras Jus-sara Pereira Santos e Iara Conceição Bitencourt Neves, y la Directora del Departamento de Bibliotecología y Documentación de la Universidad de Buenos Aires, Elsa Barber, en abril de 1996, ha sido indudablemente el emprendimiento de mayor importancia para el acercamiento de las escuelas de Bibliotecología/Ciencia de la Información de los países del Mercosur.

El intercambio institucional e interpersonal iniciado es beneficioso para todos y permite la participación activa de los directores y docentes involucrados. Sin ninguna duda, el tratamiento de todos estos temas contribuye a fortalecer los lineamientos que en común se están estableciendo entre las escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur.

En cuanto a la enseñanza de la especialidad en la Argentina, se detectan cambios importantes en la preparación del profesional de la Bibliotecología y Ciencia de la Información. No obstante, amplias regiones del territorio nacional carecen de estudios sistemáticos. Si bien el interés por ellos existe, los órganos de gobierno de las instituciones no proporcionan una respuesta concreta a esos requerimientos.

Se percibe la necesidad imperiosa de constituir, a escala nacional, una Asociación que nuclea a los educadores y se convierta en un ámbito de debate y resolución de temas comunes. La realidad bibliotecaria argentina es, sin duda, compleja. Se pone de manifiesto a través de problemas concretos, políticas difusas y restricciones múltiples pero, con respecto a la formación de recursos humanos, las escuelas se han comprometido con propuestas que intentan mirar el futuro desde una óptica internacional.

Referencias bibliográficas

- Barber, Elsa. 1998. La formación profesional en Bibliotecología y Ciencia de la Información en los países del Mercosur. En: *Encuentro de educadores e investigadores de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe, IV*. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Bibliotecología y Archivología. pp. 30-41.
- . 2004. Los estudios de Bibliotecología y Ciencia de la Información en las universidades argentinas. En: *Referencias*. v. 9, n° 1. pp. 12-16.
- . 2005. La enseñanza de la Bibliotecología y Ciencia de la Información: situación en las universidades argentinas. En: Seminario: INFOBILA como apoyo a la Investigación y Educación en Bibliotecología en América Latina y el Caribe: Memoria, 16-18/03/2005 / Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (comps.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad). pp. 3-16.
- Encontro de Diretores, VI / Encontro de Docentes de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, V: 22-25/10/2002, Londrina, Brasil: Las articulaciones de la investigación con la docencia y la extensión en los cursos de Bibliotecología del Mercosur. 2002. Londrina, Brasil: Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação.
- Encontro de Dirigentes dos Cursos Superiores em Biblioteconomia do Mercosul. 26-28/09/1996: A formação profissional em Biblioteconomia no Mercosul. 1996. Porto Alegre: ABEBD. 2 vols.

- Encuentro de Directores, III / Encuentro de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, II: Santiago, Chile, 29-31/10/1998: Formación de recursos humanos en el área de información en el Mercosur: Compatibilización curricular; competencias del profesional de la información en el Mercosur. 1999. Santiago, Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Encuentro de Directores de los Cursos Superiores de Bibliotecología del Mercosur, II / Encuentro de Docentes de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, I: 27-29/11/1997: Buenos Aires, Argentina: La formación profesional en Bibliotecología y Ciencia de la Información en el Mercosur: Acuerdos y recomendaciones. 1997. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Bibliotecología y Documentación.
- Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, IV / Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, III: 24-27/05/2000: Montevideo, Uruguay: Programa, ponencias, documentos de trabajo, acuerdos y recomendaciones. 2000. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República. Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines.
- Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, V / Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, IV: 24-27/07/2001: Asunción, Paraguay: El docente de Bibliotecología para la sociedad del conocimiento. [CD-ROM]. 2001. Asunción, Paraguay: Universidad Nacional de Asunción. Facultad Politécnica. Carrera de Bibliotecología.

Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, VII / Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, VI: Mar del Plata, Argentina, 30 Ago-1 Sep/2004: Modelos de evaluación de carreras universitarias de Bibliotecología y Ciencia de la Información: Propuestas convergentes para el Mercosur. Versión CD-ROM. 2004. Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur preparatorio del VIII Encuentro de Directores y VII de Docentes, a realizarse en la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile. 2005. Montevideo, Uruguay: EUBCA.

Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, VIII / Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur, VII: 25-27/04/2007, Valparaíso, Chile: Lineamientos para la integración regional de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur. 2007. Valparaíso, Chile: Universidad de Playa Ancha.

Encuentro de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología y Ciencia de la Información de Iberoamérica y el Caribe, III: Agosto de 1996: Informe de la Comisión de Pregrado. 1996. San Juan de Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.

Informe de Argentina: Competencias exigidas al profesional de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información. 2000. En: Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur. Montevideo, Uruguay: EUBCA. pp. 17-21.

Relevamiento Docente de las Escuelas Universitarias de Bibliotecología de la Argentina: Informe Estadístico. 2001. Trabajo presentado al V Encuentro de Directores de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del Mercosur: 24-27/07/2001. Asunción, Paraguay.

Santos, Jussara Pereira; Neves, Iara Conceição Bittencourt das. 1998. Harmonização curricular em Biblioteconomia no Mercosul: ABEED, Porto Alegre: Relatório técnico do II Encontro de Dirigentes dos Cursos Superiores de Biblioteconomia dos Países do Mercosul e I Encontro de Docentes de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul : 27-29/11/1997. Buenos Aires, Argentina.

———. 1996. A formação profissional e a produção do conhecimento em Biblioteconomia nos países do Mercosul: ABEED, Porto Alegre: Relatório técnico do Encontro de Dirigentes dos Cursos Superiores em Biblioteconomia nos países do Mercosul : 26-28/09/1996. Porto Alegre, Brasil.

Universidad Nacional de Rosario. Consejo Superior. Res. n° 318/02.

Los autores

Gustavo A. Amoedo

Licenciado en Bibliotecología y Ciencia de la Información, Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Profesor Nacional de Educación Física. Jefe de trabajos prácticos interino a cargo de la cátedra Administración de Unidades de Información, carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información, FFyL (UBA). Actualmente es Jefe de Archivo de una empresa de servicios de salud nacional, habiéndose desempeñado con anterioridad en la Dirección de Bibliotecas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y en bibliotecas de institutos de educación secundaria y terciaria dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Elsa E. Barber

Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Master en Documentación Digital de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, España. Ex Directora del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA) 1993/2002 y 2005/marzo 2009. Profesora titular interina del citado Departamento en el área de Organización y Tratamiento de la Información. Dirige el Proyecto UBACyT F 036 "Los catálogos en línea de acceso público (OPACs) en Latinoamérica" y participa en proyectos de investigación en universidades extranjeras. Ha dictado cursos de capacitación en la Argentina, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Uruguay. Ha desarrollado consultorías a través del Programa FO-AR del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la Argentina en Ecuador, El Salvador, Panamá. Ha participado en carácter

de panelista o conferencista en congresos, seminarios y encuentros de la especialidad en Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, España, Estados Unidos, Italia, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Venezuela y Uruguay. Es miembro del Consejo Editorial de importantes revistas nacionales e internacionales. Ha escrito libros, artículos y presentado ponencias tanto en reuniones científicas nacionales como internacionales. Desde febrero de 2007 es Subdirectora de la Biblioteca Nacional de la República Argentina.

Nora C. López

Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Profesora adjunta interina de Fundamentos de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información, FFyL (UBA). Colaboró en la obra *Revistas argentinas de humanidades y ciencias sociales: visibilidad en bases de datos internacionales* (2008) que da a conocer los resultados de los proyectos UBACyT F028, F602 y F056 dirigidos por Susana Romanos de Tiratel, directora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (Inibi). Integra el Grupo NOTAGRI que lleva adelante el proyecto de investigación “Las gestiones de las revistas electrónicas en la Argentina” en el marco del Programa de Reconocimiento Institucional de Equipos de Investigación de la Facultad de Filosofía y Letras. En el ámbito laboral está a cargo del Departamento Documentos Siglo XX de la Subdirección Investigaciones Históricas de la Biblioteca del Congreso de la Nación.

Carlos D. Luirette

Bibliotecario, Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Profesor adjunto interino de Desarrollo Profesional de la Bibliotecología y Ciencia de la Información y Jefe de trabajos prácticos interino de Fundamentos de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información, ambas materias del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información, FFyL (UBA). Coautor del libro *Conservación de Soportes Audiovisuales. Imágenes fijas y en movimiento* (2008). Profesor de la Sociedad Argentina de Información en el dictado de cursos presenciales y a distancia sobre procesamiento general de materiales audiovisuales. En el ámbito laboral se desempeña en la Biblioteca del Departamento Judicial San Martín, dependiente de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.

Estela Pagani

Magister en Ciencias Sociales con orientación en Sociología y Ciencia Política (FLACSO). Diplomada en Gestión y Administración de Archivos, Escuela de Documentalistas de Madrid, España. Profesora en Historia. Profesora regular adjunta de Principios de Archivología y Archivos Públicos y Privados. Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información, FFyL (UBA). Responsable del Archivo Histórico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA). Miembro de la Comisión IRAM-ISO Documentación-Archivos. Responsable de las actividades de Capacitación y Diagnósticas Archivología-Dirección Nacional de Patrimonio-Secretaría de Cultura de la Nación. Coordinadora del Proyecto Archivo Documental de Ricardo Rojas-Museos casa Ricardo Rojas-DNP-Secretaría de Cultura de la Nación. Coordinadora del Proyecto Documentación Histórica. ACTJ-Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva. Coordinadora de los proyectos Archivo Histórico de la UBA-Archivo Histórico Asociación Madres de Plaza de Mayo (por UNSAM)-Museo Etnográfico (UBA). Archivo Justo J. de Urquiza, Palacio San José, Archivo de Gestión Museo Nacional de Bellas. Ha realizado diversas publicaciones científico-técnicas en calidad de directora de proyectos y editora responsable. Ex becaria de la OEA-Asesora de proyectos legislativos achivísticos.

Susana Romanos de Tiratel

Profesora titular interina del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la FFyL (UBA). Como tal, desempeña sus labores docentes en el área de Recursos y Servicios de Información y dicta cursos de posgrado y seminarios de doctorado. Es investigadora de la Universidad de Buenos Aires desde 1986, año en el que obtuvo una beca de investigación para graduados. Desde diciembre de 1997 dirige el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, cargo al que accedió por concurso y que renovó mediante el mismo mecanismo en 2008. Es autora de libros, entre los que se destacan guías de obras de referencia, artículos de la especialidad, ponencias presentadas en reuniones científicas nacionales e internacionales de las que no solo ha participado sino también organizado.

Laura Silberleib

Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Profesora regular adjunta de Automatización en Unidades de Información, carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA), luego de haber sido designada previamente para el dictado de otras materias y seminarios en el

mismo Departamento desde el año 1992. Fue Profesora invitada en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata, para el dictado de Seminario de Posgrado "Fuentes de información Jurídica" (2007). Ha colaborado con la publicación *Información, Cultura y Sociedad*, y ha participado como coordinadora y expositora en diversos seminarios y congresos de la profesión, cuyas ponencias han sido publicadas. Desde 2006 se desempeña como Prosecretaría Administrativa Bibliotecaria de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil designada en Acuerdo Plenario de dicha Cámara, donde también dicta anualmente cursos de Capacitación para el personal del Poder Judicial de la Nación, coordinados por la Asociación de Magistrados y Funcionarios.

Carmen L. Silva

Magister y Especialista en Conservación Preventiva de Soportes de Información. Licenciada en Bibliotecología y Documentación. Profesora universitaria y docente en el área de Preservación y Conservación en la Universidad de Buenos Aires y en la Universidad del Museo Social Argentino; consultora en el área de Preservación; integrante de la Comisión asesora en Preservación del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) y de diferentes grupos de trabajo en el tema. Está a cargo de la Biblioteca del Centro de Investigaciones Textiles del INTI. Anteriores ocupaciones: bibliotecaria en diferentes instituciones.

Tabla de contenidos

Introducción	5
<i>Nora C. López</i>	

Capítulo 1

Sociedad y biblioteca	9
------------------------------	----------

Nora C. López y Carlos D. Luirette

Origen y evolución de las bibliotecas	9
---------------------------------------	---

Sociedad de la información y biblioteca	15
---	----

El rol de la biblioteca	26
-------------------------	----

A modo de conclusión	29
----------------------	----

Referencias bibliográficas	30
----------------------------	----

Bibliografía consultada	32
-------------------------	----

Capítulo 2

Bibliotecología, Documentación y Ciencia de la Información	35
---	-----------

Nora C. López y Carlos D. Luirette

De la Bibliotecología	35
-----------------------	----

Evolución histórica de la Bibliotecología	40
---	----

De la Documentación	43
---------------------	----

Relaciones entre la Bibliotecología y la Documentación	46
De la Ciencia de la Información (<i>Information Science</i>)	49
A modo de conclusión	54
Referencias bibliográficas	55
Bibliografía consultada	57

Capítulo 3

Archivología: alcances disciplinares y epistémicos **59**

Estela Pagani

El objeto disciplinar	59
Proceso de construcción de aplicación	62
Instituciones y burocracia	64
La Archivología entre tradiciones y rupturas	74
Comunicación y campo informacional	76
Normativas y procedimientos	77
Conclusiones	82
Bibliografía	84

Capítulo 4

Organización y tratamiento de la información **87**

Elsa E. Barber

La organización de la información	87
Los sistemas de clasificación, los vocabularios controlados y el catálogo de la biblioteca	90
Organización de la información en sistemas electrónicos	98
El futuro de la organización y el tratamiento de la información	100
Conclusiones	102
Referencias bibliográficas	104

Capítulo 5

Servicios al público 107

Susana Romanos de Tiratel

Los servicios al público 107

Los paradigmas de los servicios al público 111

El servicio de recepción y orientación 117

El servicio de circulación 120

El servicio de información 122

Otros servicios posibles 124

Referencias bibliográficas 126

Capítulo 6

Actividades culturales en la biblioteca pública 129

Carlos D. Luirette y Nora C. López

Introducción 129

Extensión bibliotecaria y extensión cultural 132

El bibliotecario como promotor cultural 136

Programación de las actividades culturales 137

 Propuesta de actividades culturales 138

 Difusión y promoción 141

 Evaluación de las actividades culturales 142

Conclusiones 143

Bibliografía 144

Capítulo 7

Conservación preventiva del patrimonio documental 147

Carmen L. Silva

Conceptos generales	147
Conservación preventiva	150
Soportes de información	154
Agentes de deterioro	154
Deterioros presentes en las colecciones y acciones y tratamientos correctivos para mitigar los daños de las obras	157
Conclusiones	169
Bibliografía	170

Capítulo 8

Gestión de las unidades de información **173**

Gustavo A. Amoedo

¿Qué es administrar?	173
¿Por qué es necesaria la Administración?	174
Actitud ante el cambio	177
Ambientes externo e interno	179
Habilidades del administrador	179
Proceso de administrar	181
Conclusiones	196
Referencias bibliográficas	197

Capítulo 9

Automatización de unidades de información **199**

Laura Silberleib

Definición y características	199
La automatización en bibliotecas	200
Sistema automatizado de bibliotecas	207
Elementos de un sistema automatizado de bibliotecas	210

Bases de datos	215
Sistemas de gestión de bases de datos	216
Sistemas de gestión de bases de datos bibliográficos	217
Gestión de la automatización en unidades de información	219
Formulación de proyectos de automatización	220
Conclusiones	225
Referencias bibliográficas	226
Bibliografía consultada	227

Capítulo 10

La investigación en Bibliotecología/Ciencia de la Información **229**

Susana Romanos de Tiratel

Concepto	229
Los métodos de investigación	233
Estructura y bases filosóficas	233
Clasificación de las técnicas de obtención y análisis de datos	235
La estructura en los métodos de investigación	238
Investigación académica e investigación profesional	240
El Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas: breve historia	243
Referencias bibliográficas	246

Capítulo 11

La enseñanza de la Bibliotecología en el Mercosur y en la Argentina **249**

Elsa E. Barber

Evolución de los Encuentros de las Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información de los países del Mercosur (1996-2007)	249
---	-----

La enseñanza de la Bibliotecología y Ciencia de la Información: situación en las universidades argentinas	262
Programas de grado	264
Programas de posgrado	272
Conclusiones	273
Referencias bibliográficas	274
Los autores	279