

**Universidad Mayor de San Andrés**  
**Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación**

---

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

---

**REVISTA DE  
BIBLIOTECOLOGÍA Y  
CIENCIAS DE LA  
INFORMACIÓN**

---

**MEMORIA**  
**II CONGRESO INTERNACIONAL DE**  
**BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTALISTAS**  
**Y ARCHIVISTAS DE BOLIVIA**

**CIBDA-2003**

**“LA INFORMACIÓN COMO FACTOR DE DESARROLLO: UN RETO PARA LA  
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN”**

---

Vol. 8 N° 13  
La Paz – Bolivia  
2003

**DOCENTES DE LA  
CARRERA**

**José Roberto Arze  
DIRECTOR**

Arzil Aramayo Gomez

Fernando Arteaga-Fernandez

José Roberto Arze

Ramiro Barrenechea Zambrana

Armando Blacut

Margot Cavero Contreras

Germán Choque Condori

Armando Gutiérrez Martínez

Fernando Machicado Mendoza

Freddy Luis Maidana Rodríguez

Eliana Martínez de Asbun

Lorena Martínez Quinteros

Hugo Morales Bellido

Oswaldo Moreno Vidal

Rocío Pinto Calderon

Constantino Tancara Quispe

Luis Armando Verástegui Vilela

Teresa Sofia Zelaya Marquez

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**

María Elena Araóz Andrade  
**SECRETARIA**

Jesusa Quispe M.  
**MENSAJERA**

**DIRECTOR DE CARRERA**

José Roberto Arze

**EDITOR**

Freddy Luis Maidana

**COMITE DE REDACCIÓN**

Fernando Arteaga

**CONSEJO DE CARRERA**

Prof. Luis Verástegui

Prof. Margot Cavero

Prof. Constantino Tancara

Univ. Exalto Bema

Univ. Richard Fernández

Univ Malena Paredes

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Marcclo Veizaga

F. Camilo Veizaga

Freddy Luis Maidana

**IMPRESIÓN**

Industrias Gráficas DRUCK S.R L

Telf. 2492406

**DEPOSITO LEGAL**

4-3- 1 403-97

**CANJE Y SUSCRIPCIONES**

Carrera de Bibliotecología

Av. 6 de agosto 2080

(Casa Montes. 1er. Piso)

Cajón Postal: 1386

---

*El comité editor de la presente publicación no se responsabiliza por las opiniones expresadas en los artículos firmados ni comparte necesariamente las ideas expresadas en los mismos*

El comité organizador del "II congreso Internacional de Bibliotecología, documentación y Archivística (CIBDA-2003). La información como factor de desarrollo: un reto para la sociedad de la información", realizado del 3 al 5 septiembre de 2003 agradece a la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la persona de su director José Roberto Arze, por hacer posible la publicación de la presente memoria

### **COMITE ORGANIZADOR**

|                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| Lic. Hugo Morales B.        | <b>Presidente</b>         |
| Lic. Freddy Luis Maidana R. | <b>Vicepresidente</b>     |
| Lic. Lola Sánchez           | <b>Secretaria General</b> |
| Lic. Waldo Espinar          | <b>Vocal</b>              |
| Lic. Carmiña Ibernegaray    | <b>Vocal</b>              |

### **INSTITUCIONES ORGANIZADORAS**

#### **Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

Dr. José Roberto Arze, *Director*.

#### **Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información de Bolivia**

Lic. Teresa Zelaya, *Presidenta*.

#### **Asociación de Bibliotecarios y Documentalista de La Paz.**

Angelines Mendoza, *Presidenta*.

### **AUSPICIADORES**

UNESCO, PIEB, GOETHE INSTITUTE INTERNATIONES, ASOCIACION HISPANA DE DOCUMENTALISTAS EN INTERNET, SERVICIOS DE INFORMACION, CONSULTORES ZELAYA-SALINAS, CAMARA BOLIVIANA DEL LIBRO, BIBLIOTECA FACULTAD TECNICA -UMSA, SISTEMAS LOGICOS-CHILE, LASER FICHE, RELISE, RTAC II BOLIVIA INFOENLACE, MACROTEC, SWETS BLACK WELL.

# Contenido

|   |    |
|---|----|
| Tres años de gestión .....  | 7  |
| <b>INFORMACIÓN, SOCIEDAD Y CULTURA</b>  |    |
| <i>Moderador: Lic. Freddy Luis Maidana R.</i>   |    |
| <b>Sociedad de la información: ¿ Equidad o inequidad?</b><br><i>Antonio F. Gorosito Lopez</i> .....   | 9  |
| <b>Bibliotecas en el tercer mundo</b><br><i>Julio Ramos Sánchez</i> .....   | 15 |
| <b>Eticidad lingüística e información</b><br><i>Olimpia Chong Carrillo</i> .....  | 21 |
| <b>Globalización e identidades nacionales</b><br><i>Ramiro Barrenechea Zambrana</i> .....   | 27 |
| <b>Servicios de información consultores</b><br><b>Experiencia de trabajo</b><br><i>Teresa Zelaya De Villegas • Marianella Salinas F.</i> .....    | 33 |
| <b>TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</b>  |    |
| <i>Moderador: Lic. Hugo Morales B.</i>  |    |
| <b>Transformación de los procesos productivos de una biblioteca tradicional a una biblioteca virtual</b><br><i>Rossana Brinati A</i> .....        | 45 |
| <b>Evolución de las tecnologías de la información</b><br><i>Jorge Ramírez</i> .....   | 51 |
| <b>Internet ¿pone al alcance de todos la información que buscamos?</b><br><i>Héctor Córdova Eguívar</i> .....                                     | 55 |
| <b>Bibliotecas virtuales, nuevas tecnologías y su impacto social en los usuarios</b><br><i>Guadalupe Danschin A.</i> .....                        | 59 |
| <b>REDES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADOS</b>   |    |
| <i>Moderador: Lic. Lola Sánchez</i>   |    |
| <b>La coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza, una apuesta al trabajo cooperativo y en red</b><br><i>Eduardo Raúl Burattini</i> ..... | 65 |
| <b>La información geocientífica digital en Bolivia</b><br><i>Guido Quezada Cortéz • Jhonny Cano Guarachi</i> .....                                | 73 |

|  |    |
|--|----|
| <b>La virtualización de la información en la red de bibliotecas universitarias de San Andrés</b><br><i>Hugo Morales Bellido • Regelio Callizaya Nina</i> ..... | 77 |
|--|----|

**Servicios de Información Ciudadana: SIC**

|  |    |
|--|----|
| <b>Una experiencia que articula el acceso a la información macro a las necesidades de los diferentes sectores sociales en los Valles de Cochabamba-Bolivia</b><br><i>Maria Lohma</i> ..... | 81 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>Conformación de una red: Criterios desde la experiencia de la redoc</b><br><i>Daysi Durán • Martha Escalante</i> ..... | 95 |
|---|----|

|  |     |
|--|-----|
| <b>Experiencia nacional de un modelo de biblioteca virtual en Bolivia</b><br><i>Armando Blacutt Villegas</i> ..... | 101 |
|--|-----|

**UNIDADES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RECURSOS DOCUMENTALES**

*Moderador: Lic. Waldo Espinar*

|  |     |
|--|-----|
| <b>Estudio de usuarios: Método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas</b><br><i>Sikorina Bustamante Paco</i> ..... | 109 |
|--|-----|

|   |     |
|---|-----|
| <b>Bibliotecas en educación teológica</b><br><b>Experiencia desde el ISEAT</b><br><i>Verónica Patricia Sandy B.</i> ..... | 113 |
|---|-----|

|   |     |
|---|-----|
| <b>La Biblioteca Nacional de Bolivia: Su misión y objetivos en la realidad nacional y en la Sociedad de la Información</b><br><i>Joaquín Loayza Valda</i> ..... | 117 |
|---|-----|

|  |     |
|--|-----|
| <b>Accesibilidad a la comunicación para personas ciegas</b><br><b>“Porque todos tenemos derecho al acceso a la información con igualdad de oportunidades”</b><br><i>Freddy Manzaneda González • Dolly I. Mendoza Janco</i> ..... | 121 |
|--|-----|

|  |     |
|--|-----|
| <b>Rompiendo la muralla del papel</b><br><i>Fernando Granier</i> ..... | 127 |
|--|-----|

|  |     |
|--|-----|
| <b>La experiencia cubana en la implementación de la gestión del conocimiento en la biblioteca provincial de ciudad de La Habana.</b><br><b>El conocimiento es la combinación de información contexto y experiencia</b><br><i>Ma. Teresa Sánchez Rivera</i> ..... | 139 |
|--|-----|

|  |     |
|--|-----|
| <b>La biblioteca y su entorno social: La experiencia de la Universidad Evangélica Boliviana U.E.B.</b> ..... | 145 |
|--|-----|

**ARTÍCULOS**

|   |     |
|---|-----|
| <b>Historia de la carrera de bibliotecología</b><br><i>Fernando Arteaga-Fernández</i> ..... | 151 |
|---|-----|

|   |     |
|---|-----|
| <b>Titulados en la carrera de bibliotecología y ciencias de la información</b><br><i>Luz Aguilar C.</i> ..... | 157 |
|---|-----|

# PRESENTACIÓN

## Tres años de gestion

La publicación del presente número de la Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información anticipa prontamente la culminación del tercer año de mi gestión como Director de la Carrera del mismo nombre. Considero que haber dado cierta regularidad a esta publicación en este trienio es algo digno de señalar, sobre todo en una época en que, azotados por diversos problemas, los esfuerzos intelectuales tienden a frustrarse.

Los rasgos más importantes que han acompañado a esta publicación son, a mi juicio, los siguientes:

- 1º Haber garantizado la continuación de la serie que, siguiendo especialmente el formato clásico de las revistas universitarias.
- 2º Haber acogido en proporción mayor que antes las contribuciones de docentes, estudiantes y otros autores, varios de gran prestigio intelectual y profesional.
- 3ª Haber incorporado la relación de Resoluciones de Consejo de Carrera y la de tesis y tesinas, como testimonio vital de la memoria universitaria.

Uno de los número salió con la colaboración del Goethe Institut y por tanto motiva nuestro agradecimiento.

Un agradecimiento especial al Lic. Freddy Maidana y los demás miembros del Consejo Editorial por su colaboración valiosísima.

*La Paz, diciembre de 2003.*

*José Roberto Arze*  
**Director de la Carrera**

# Sociedad de la información: ¿ Equidad o inequidad?

*Antonio F. Gorosito Lopez*

## **1. Mapa de la sociedad actual: el dilema de la información y la cultura.**

Desde los últimos años del siglo que recién pasó y en el contexto de la globalización existe una creciente utilización de tecnología, información y conocimiento en la mayoría de las actividades educativas, productivas y de servicios.

Es así, que se habla y se escribe de que existen 304 millones de computadoras con acceso a Internet, del intercambio fluido de información que se genera minuto a minuto entre sus usuarios, de la conexión remota y del acceso inmediato a la información y al conocimiento. Solo en marzo del 2000 se estimaba que los usuarios de Internet era el 45 % en EE.UU. y Canadá, el 23 % en Europa y el 3.5 % en América. Esta relación, establecida entre información y conocimiento configura un nuevo entorno socio-cultural que determina la "Brecha Digital". Esto se traduce en la inequidad entre países y condiciones desiguales de información, tecnología y libertad de información y conocimiento. El acceso al conocimiento y la información no es igualitario entre el Norte y el Sur del mundo. Junto a la sociedad de la información y el conocimiento en constante transformaciones hay un mundo que no se privilegia del ensanchamiento de redes humanas y tecnológicas. La masa marginada y excluida de la educación, salud, trabajo y diversión suma en su conjunto el 40 % de la población mundial viviendo en extrema miseria y pobreza cultural-. está claro que una minoría toma el control y centraliza el poder de las riquezas, el conocimiento, la información y la cultura. Se estima que la mitad de la población mundial vive en situación de pobreza y más de 1.200 millones sobreviven con menos de un dólar al día. Estamos frente a una sociedad dividida entre ricos en información y pobres en información, que se multiplican junto a los trabajadores ineptos frente a los nuevos modos de producción. En esta constante de transformaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales se debate el mundo, dónde prevalece " la expansión y consolidación de una estructura" (LAREZ, p. 1) ideológica -capitalista, neoliberal. En esta lógica reina la concentración y tras nacionalización del capital, la distribución del ingreso y la brecha tecnológica entre los países poderosos y el Sur del mundo. Estos son los costos sociales, políticos y ambientales de la aplicación del modelo que se presenta como único, hace crisis en toda América Latina y el Caribe dónde se percibe la mayor desigualdad de ingresos en el mundo.

Los factores relacionados con la educación, el empleo y el ingreso se agudizan en un esquema privatista avalado por la democracia tutelada o de baja intensidad que "se subordina a los dictados del mercado mundial y de los grandes inversionistas transnacionales" ( LEIVA, p,15).

Los grupos económicos son los grandes beneficiarios y los responsables de la continuidad de las políticas neoliberales y la globalización, que en la actualidad se agudiza con los verdaderos propósitos del Tratado de Libre Comercio (TLC) con los Estados Unidos de Norteamérica y/o Canadá. En el caso de México y Chile se califica como " una sólida garantía para el desarrollo" (LAGOS, p, c5). Este acuerdo "equilibrado e integral" (ALVEAR, p, 1) reflejando una política



a favor del ALCA y en contra del MERCOSUR. El imperio norteamericano contraataca con una nueva ofensiva global haciendo desaparecer toda iniciativa autónoma y regional. Las tendencias del mercado global dominan la estructura económica nacional y regional trascendiendo en el ámbito social de forma vertiginosa, disgregada, consumista, competitiva e individualista. Este proceso de transformación modifica nuestro modo de ser, pensar y actuar (latinoamericano), repercute en la cultura local, regional y nacional. En el imaginario social se trata de imponer sobre lo regional y/o nacional lo global, es allí dónde todos compartimos los mismos símbolos, las mismas ideas y pronunciamos palabras del idioma universal. La cultura es hegemónica y universal y adopta una forma de imperialismo cultural que se vuelve compleja y resistente bajo la influencia mediática. En este contexto la publicidad y los medios de comunicación masivos, potentes y penetrables expresan la ideología del poder-mercado-dinero situándonos frente a la "hora del control de los espíritus" (RAMONET, p, 29).

La concentración económica se expresa en la industria de bienes culturales, dominado por un puñado de grandes empresas que poseen el control mundial de los hogares -a través de las redes de distribución de noticias y los films-. Como no podía ser de otra manera, en la región se demuestra que la televisión abierta, la tv por cable y la prensa escrita está en manos de diversos poderes-militar, económico, religioso, político- que persiguen intereses de control sobre la población. En tanto el poder de la información y el conocimiento reside en la fortuna de los 300 magnates más ricos del mundo, superando los ingresos de casi 2.500 millones de habitantes de los países más pobres. Y así es como se reparte el mundo, así es como se distribuye la riqueza y la información en la ética neoliberal sustentada por los actuales gobiernos democráticos de la región.

## 2. Información, cultura y desarrollo.

Todos estos hechos, extraídos del contexto social, son contradictorios con la importancia que se le asigna a la información libre y democrática, vinculada al desarrollo de la ciencia y la tecnología, a la educación y la cultura como factor de desarrollo humano. El desarrollo humano ocupa la escena mundial, regional y nacional y lo hace desde distintas miradas, en las actuales "democracias neoliberales" el desarrollo social y cultural se instaura desde una perspectiva de crecimiento económico. Aunque desarrollo y crecimiento sean términos que remiten al progreso, hay que hacer la diferencia entre crecimiento y desarrollo, mientras el primero apuesta al crecimiento material de la nación la otra apuesta por: la calidad de vida y el bienestar de todos los habitantes, el fortalecimiento de las capacidades comunitarias, desde la perspectiva del hombre como sujeto y beneficiario del desarrollo. De estos conceptos emergen temas relacionados con la pobreza, la participación, la democracia y la perspectiva de género dónde se enmarca al desarrollo humano como "un proceso encaminado a aumentar las opciones de la gente y la libertad efectiva de todos los seres humanos". (UNESCO, p, 6). Estos son los verdaderos alcances conceptuales de fondo, que comprenden relaciones con el desarrollo humano desde una perspectiva comunitaria y local. Dónde la sociedad y su historia define lo que es cultura y en su memoria se integra a "la imaginación, pulsiones y pasiones, y al modo como se ha vivido la experiencia individual y colectiva". (GARRETON, p, 127).

La realidad cotidiana y significativa abarca el concepto de cultura en su totalidad comunitaria, siendo "la expresión más espontánea de la vida de un pueblo"(PINTO, p, 81). En las "maneras de vivir juntos"(UNESCO, p,14) la cultura se conecta a la cotidianidad y al significado de habitar y cultivar. La cultura viene desde el pasado y está en el presente marcado por el futuro. Desde los signos de con-vivencia del nosotros como pueblo hay que re-inventar el ser cultural y re-significar los modos culturales hoy des-habitados en la con-vivencia-con el otro y no contra el otro-. Este reconocimiento explícito del otro sitúa al hombre como sujeto creador en la construcción de un proyecto cultural. Este Proceso social es el principio de participación democrática que

se construye con hechos y no se garantiza en intenciones inconsecuentes frente a las libertades de expresión y de prensa presentes en la sociedad actual. El acceso escaso a la educación, la salud, el trabajo y la cultura disminuye las capacidades humanas. Dónde gobierna el decreto y el dinero es frecuente la censura de libros y de películas, así como los castigos a las manifestaciones de los que piensan y disienten con el modelo económico, político y cultural actual. Los hombres en libertad tenemos el derecho a expresarnos y a estar informados.

La información es sinónimo de democracia, y en un estado democrático la información es un recurso de dominio público y es garantía de un derecho universal para la vida del hombre en libertad. Si no existe plena libertad de expresión tampoco habrá una circulación plena de información, conocimientos y opiniones divergentes en nuestra ciudadanía. Sin embargo, la libertad de expresión y la participación de las minorías étnicas clases populares no están presentes bajo el predominio de las leyes del mercado. La democracia se ve amenazada en su expresión de pluralismo y diversidad, todas estas concentraciones de los medios de comunicación social están vulnerando uno de los derechos inalienable del hombre “ la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. (Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. 19).

Todas las constituciones de la región se afilian a esta declaración, sin embargo, en la práctica estos derechos sagrados del hombre son constantemente humillados. Para la mayoría de la población y la minoría étnica, sexual y religiosa la libertad es más o menos limitada dónde gobiernan los sueños y los intereses de la clase dominante. La libertad de información, educación y cultura está en manos del mercado-poder y el dinero. Esta relación de poder acentúa la brecha en información, cultura y educación y se amalgama a los intereses ocultos en los intereses políticos y económicos que están vulnerando las “ políticas internas de protección, fomento y promoción de las expresiones culturales, principalmente de las más vulnerables, frente al peligro de la homogeneización cultural”. (Declaración de Santo Domingo). Las reformas del estado en la región tienden a la privatización, el consumo y la globalización cultural centra su interés en el aporte que hacen los privados en cultura y los réditos económicos y clientelismo político que este reporta, canalizando las intenciones de terceros, creando y articulando a un conjunto de entidades legales, administrativas y financieros para la inversión de privados en cultura. Esta tendencia se pone de manifiesto en las políticas culturales de fomento y el desarrollo de la “Industria Cultural”, un fenómeno altamente concentrado, globalizado y mediatizado. En este contexto es imprescindible preguntarse: ¿quiénes nos están informando?; ¿cómo nos estamos informando? y ¿cuáles son los intereses de su información?. En América Latina el porcentaje de hogares con radio y televisión supera en algunas zonas “ al de hogares en que sus miembros complementaron la escolaridad primaria” ( CANCLINI, P 170). Estando íntimamente relacionado con un “consumo massmediático, superior al de muchos países metropolitanos” que además “ no es sostenido por producción endógena para los medios electrónicos que informe y vincule adecuadamente a los países de América Latina” ( CANCLINI, P 170).

Nuevamente, los elementos de contexto indican que la mayoría de los ciudadanos están acudiendo a la radio y a la televisión como medio de cultura, recreación y ocio. Y ¿qué sé esta viendo a través del cubo mágico? Los programas y los contenidos de la televisión abierta son el reflejo del tipo de sociedad en que nos hemos convertido. Estamos bajo una dictadura del rating televisivo -agresiva y burda es la parrilla programática del -miembro omnipresente de la familia-. Dónde la mayoría de la gente se informa y se educa a través de los noticiarios y -¿cómo son las noticias?-, sin contenido y sin profundidad, fragmentadas y tendenciosos, sensacionalista y en forma de show. Porque detrás de las noticias está el poder, y existe una estrategia comunicacional intencionada y manipulada que ocupa a la mayoría de la población (absorbiendo) televisión en su

tiempo libre y de ocio. Recordemos los hechos ocurridos el 11 de septiembre de 2001 en las torres gemelas de Estados Unidos. La noticia no solo ocurrió en forma instantánea y planetaria, fue repetido por los canales locales en forma masiva, envasada, intencionalizada e ideologizada. Y -¿ cómo se nos informó de la invasión a Irak?-, de la misma manera y sin diversidad de fuentes. Sumando hechos y evidencias concluimos que no estamos bien informados, y no solo por los desequilibrios estructurales y la brecha digital, sobre todo, por las voluntades políticas de la democracia tutelada, las leyes y normativas a favor de los poderosos que tienden a la manipulación, censura y autocensura de las fuentes de información.

### **Conclusiones; o ¿qué hacer con estos desafíos?**

La problemática de la sociedad de la información es la exclusión y la inequidad. Proponemos una alternativa para mejorar la equidad social y las condiciones de información y tecnologías de los sectores más vulnerables. Para ello debemos ir más allá de la conectividad, y situarnos en lo genérico, el derecho a la comunicación, información y educación de los ciudadanos. Todos estos derechos deben ser interpretados críticamente, tomando en cuenta el potencial que ofrecen las tecnologías, y el rol de los servicios de información y comunicación en esta sociedad. dónde el potencial educativo, cultural y social de la bibliotecología es un aporte significativo cuando se transforman en verdaderas herramientas para el desarrollo. Esto significa que el poblador logra la apropiación social del recurso información. Esta declaración de principios se debe hacer realidad en la creación de canales y herramientas informativas y educativas tendientes a movilizar los recursos creativos de la misma comunidad. Esto significa vincular la cultura y la información al desarrollo humano, fortaleciendo las capacidades instaladas en la comunidad, dónde la noción de cultura recobra sentido en los valores humanos, de convivencia, de vivencia y pertenencia social.

La educación para la información en democracia es el desafío histórico de la biblioteca -con y sin tecnologías- que tienen por delante las bibliotecas. Esto favorece al individuo y a la población más pobre que participen en la adquisición de habilidades cognitivas y en el manejo y uso de información para la vida cotidiana, generando una oportunidad de inserción social. Si la biblioteca posee tecnologías de la era digital, se acortan las distancias en el uso y manejo de nuevas tecnologías, entregando a los sujetos sociales, herramientas válidas para la sociedad de la información. Esto nos posiciona frente a la bibliotecología al servicio de la sociedad y de la comunidad inmediata, ejerciendo -un papel preponderante- como centro dinamizador de oportunidades informativas, educativas y culturales. Con ello definimos y hacemos presentes los "derechos culturales, la igualdad de oportunidades y las políticas de inclusión" (Declaración de Santo Domingo), social que propone un espacio democrático capaz de promover la esencia de la cultura comunitaria. El contexto social actual capitalista y des-integrador exige la acción cultural, educativa e informativa de las bibliotecas, dónde asume relevancia la tarea de re-construcción del tejido social y de transformación de los espacios sociales, dejando en evidencia: El rol político del profesional bibliotecólogo, y un compromiso social y cultural consciente con la realidad. Como profesionales del mundo debemos dar respuestas a él, y mostrar lo que está "al lado de la sociedad de la información que está poco retratada" (SUAIDEN, p. 16) y parece no ser el objetivo de la bibliotecología actual. Acercándonos a la propia realidad y desde poder dar respuestas, porque la información, la educación y la cultura se refiere a la vinculación con él otros. Esta vinculación dada en el territorio local supone una constante relación de dialogo del hombre consigo mismo y entre los demás. Desde la comunidad se reconoce al hombre como sujeto de cambio social, con voluntades y capacidades inequívocas para el desarrollo humano. Este compromiso nos llama a una tarea cultural concreta y a largo plazo, que permita acortar distancias entre el Norte rico y el Sur pobre. En nuestra labor como hombres y profesionales significa informar-educar y brindar acceso al desarrollo cultural de la comunidad. Esto último, no significa la labor artístico cultural, ni el despliegue de los grandes eventos, es un trabajo cultural con los

actores involucrados en el proceso informativo y cultural. Para mejorar esta sociedad se necesita desarrollar sus capacidades culturales como fundamento del desarrollo humano. Este proceso gravitante necesita de la ciudadanía con una opinión bien formada, y que decisivamente participe y no solo sea receptora de información. Sin participación social no hay democracia real ni legítima. La democracia se sustenta en la participación del pueblo. Por ello y para ello en los centros de información debemos apostar por una política participativa de información, educación y cultura que sea fundamento esencial para el desarrollo de la sociedad.

### **Bibliografía**

- ALVEAR, S.** (2003) Tratado de Libre Mercado. El mercurio. 28 de mayo 2003.
- BOURDIEU, Pierre.** La esencia del neoliberalismo. En: Selección de artículos. Pierre Bourdieu. p 14. Santiago, Le Monde, 2002.
- DECLARACIÓN DE SANTO DOMINGO.** (2002) VI Conferencia Iberoamericana de Cultura. Santo Domingo, República Dominicana, 3 y 4 de octubre de 2002/
- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.** En: <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>
- GARRETON, M.** (1994) Sociedad y cultura: encuentro y desencuentros. En: Cultura y Sociedad: encuentros y desencuentros en el Chile de hoy. ( pp 125-131) Valparaíso: Universidad de Valparaíso
- PINTO, J.** (2000) Cultura, identidad y desarrollo en Chile: una reflexión desde la historia. Estudios Sociales.(104)76-82
- LAREZ, Ronald.** Impacto de la globalización en la educación latinoamericana: fundamentos y perspectivas. (ms) Santiago, UTEM, 2002.
- LEIVA, Fernando Ignacio.** Sociedad Chilena y globalización. Santiago, PIRET, 1996.
- LAGOS,** (2003) Mensaje presidencial, 2002-2003. El mercurio
- RAMONET, I.** (2001) Delicioso despotismo. En Otro Mundo es posible (p p). Chile: LOM.
- RAMONET,** Los medios concentrado. le monde, diciembre 2002
- SUAIDEN, J.** ( 2000) La biblioteca pública latinoamericana en el nuevo escenario de la sociedad de la información. (pp 130)
- UNESCO,** ( 1996) Nuestra diversidad creativa. Informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo. París

## Bibliotecas en el tercer mundo

*Julio Ramos Sánchez.*

Introduzco mi intervención recogiendo unos versos del ilustre latinoamericano José Hernández, en su inmortal "Martín Fierro":

...  
*No extrañen si en la jugada  
alguna vez me equivoco,  
pues a de saber muy poco  
aquel que no aprendió nada.*

...

Honestamente no cuento con los merecimientos para la honrosa invitación a presentarme en un acontecimiento tan significativo, como es el "II CONGRESO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVISTICA - CIBDA - 2003".

No soy bibliotecólogo por que no tuve la suerte ni el privilegio de haber incursionado en Universidad alguna, para cursar la especialidad. No cuento formación académica.

En los años de mi juventud, eran muy pocas las Universidades en el país, sobre todo muy distantes del Gran Chaco donde transcurrió aquella.

Además como hijo de una familia campesina, confrontaba muchas limitaciones y dificultades, para acceder, inclusive, a la educación primaria. Aunque al presente en gran parte de nuestro país, y los países de nuestra América, así como en otras latitudes del mundo, la situación no ha cambiado sustancialmente.

Soy Maestro Rural Jubilado. El modesto haber que cuento es producto de la experiencia asimilada de la fecunda Universidad del mundo y de la vida; a través de lecturas y lecciones cotidianas, personales, familiares, profesionales; de la realidad, problemática, angustias, y sueños de la sociedad y pueblo boliviano; en su diversidad geográfica, étnica y cultural, que no desaproveché instante, lugar ni circunstancia para interpretar y extraer los mayores aprendizajes posibles.

Confieso que de niños en aquellas alejadas escuelitas unitarias del Gran Chaco, sentíamos insaciable hambre y sed de libros y de lectura; los poquísimos materiales que, por casualidad, llegaban a nuestras manos eran devorados con la mayor ansiedad. En la juventud y cuando estudiantes similares insatisfacciones. Que decir ya de maestro para la atención a los alumnos; recuerdo que para la enseñanza de la lectura, la escritura, y las operaciones elementales, cuantas veces se aprovechaban los patios de las escuelitas por no contar con materiales didácticos necesarios.

Cuando autoridad nacional de Educación Rural multiplicadas angustias para la atención y apoyo a maestros y estudiantes dispersos en la extensa geográfica del país; de materiales esenciales para su actualización y superación. Permanente desesperación por conseguir libros, revistas, periódicos y otros, y hacerlos llegar por diversos medios hasta las comunidades mas alejadas, por razones que están demás comentarlas, pero muy sencillas de entenderlas.

De maestro Jubilado la vida me jugó algunas sorpresas e imprevistos. Por ejemplo, que la Oficialía Mayor de Cultura del H.G.M.L.P, un año me confió el reordenamiento del “ ARCHIVO HISTORICO MUNICIPAL “, el mismo que cuenta con ricos e invaluable documentos merecedores de la mas adecuada conservación; sobre todo pertinentes previsiones técnicas de manejo y seguridad, para ponerlos al servicio del público, de investigadores y estudiosos.

El “Archivo Histórico Municipal”, al parecer, contó épocas de excelentes responsables en su administración. Reitero, en aquél existen materiales de relevante valor que pueden confrontar deterioros si no se adoptan oportunas previsiones, que los profesionales en la materia pueden aconsejar.

En otro momento, el H.G.M. de La Paz, a través de la Oficialía Mayor de Cultura decide designarme, nada menos, Director de la Unidad del Sistema Municipal de Bibliotecas; a lo que, por el nivel de la responsabilidad e inexperiencia en administración de Bibliotecas, el personal con años de servicio en la institución; además el hecho de contar, a pocas cuerdas con la cantera en la que se forman los profesionales de la especialidad, me refiero a la “Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UMSA”, me resistí aceptar.

Sin embargo, decidida mi posesión tuve la impresión como que se me arrojaba a una piscina, en la que estaba obligado aprender a moverme.

La inesperada situación me convocó a un serio y profundo desafío personal y de maestro, severamente crítico, de no fracasar, de responder honorablemente a la confianza depositada, y llevar adelante la institución; aún a sabiendas de sus sentidas limitaciones y problemas.

#### **Orienté el accionar en el espíritu de sencillas consejas:**

- De aprender a aprender permanentemente.
- Que todos podemos aprender y enseñar algo, recíprocamente.
- Que es posible aprender enseñando, y enseñar aprendiendo.
- Además, que para encarar cualquier tarea, o asumir alguna responsabilidad,

**formular íntimamente, en forma crítica y serena, las siguientes reflexiones elementales: ¿Qué hacer? ¿Por qué y para qué? ¿Cómo, cuando, y dónde? ¿Con qué y con quiénes?**

Se buscaron y aprovecharon los conocimientos técnicos y las experiencias de todos y cada uno de los funcionarios, desde el más modesto servidor, hasta el más antiguo o formado.

Se estudió y analizó en detalle la organización, equipamiento, medios e infraestructura. La administración y funcionamiento de todos y cada uno de los servicios de la Unidad, Biblioteca Central y Zonales.

#### **Problemas, necesidades, dificultades, perspectivas, etc.**

Proyección del servicio de las bibliotecas hacia la sociedad. Capacidad, calidad, eficiencia, oportunidad. Universo, niveles y características de los usuarios.

Requerimientos de la sociedad en general, y el público de diferentes niveles de formación: profesionales, investigadores, estudiantiles, laborales, ocupacionales, etéreos y de género. Urgencias de modernización y renovación de materiales. Capacitación y actualización del personal; inclusive el status y estabilidad funcionaria.

Apoyos y estímulos gubernamentales, municipales; de instituciones empresariales, sindicales, culturales, sociales, educativas, políticas, no gubernamentales; en la perspectiva del crecimiento y expansión horizontal y vertical de las necesidades en el corto, mediano y largo plazos.

Mucho, muchísimo habría para comentar, reflexionar, y evaluar si vale el término, con respecto a los aprendizajes, las experiencias con sus errores y aciertos, y criterios madurados.

Quizá en esta misma sala haya personas que podrían testificar lo sucintamente comentado, y hasta expresar observaciones aunque ya no estoy en la Unidad de Bibliotecas Municipales desde hace tiempo.

No hacen muchos meses se me presentó la sorpresiva oportunidad de ser invitado a un evento internacional sobre temática de Bibliotecas, en muchos aspectos coincidentes con este Congreso; pero también otros aspectos relativos a la contemporaneidad en el mundo.

Las exposiciones de eminentes y experimentados personajes, mis propias intervenciones, intercambio de criterios y de experiencias, de cuestionamientos y hasta debates; me permitieron una íntima autoevaluación, que resultó plenamente coincidente con las conclusiones a las que se arribaron en el evento.

En cuanto a Bibliotecas concretamente: que pese a los sorprendentes, acelerados e invaluableles, avances y logros tecnológicos y científicos, hasta hace poco inimaginables, niveles de excelencia en cuanto a los servicios de aquellas, libros, lecturas, lectores, etc., etc.; aún hay mucho, muchísimo por hacer en los países denominados del TERCER MUNDO.

Por mi formación y principios, no niego ni cuestiono, en lo mínimo, las trascendentales como irreversibles conquistas de la ciencia y tecnología contemporáneas, que valoro tales logros y su consiguiente universalización pero en servicio de la humanidad, para salvarla de los padecimientos que la agobian.

Entendiendo que los milagros de la ciencia y la tecnología no sean utilizados para fomentar la diabólica "industria de la muerte y la destrucción", a través de medios y métodos cada vez más sofisticados y letales, como las llamadas "bombas inteligentes", o las últimas novedades de las denominadas "nano guerra".

En lo que respecta a tecnología en el campo de la bibliotecología, como constituyen las bibliotecas virtuales, libros electrónicos, Internet, autopistas de la información, y sus niveles de excelencia etc. no comento por que contamos con los invaluableles aportes de distinguidos y experimentados profesionales.

Como en el nuestro, en el resto de América y otras latitudes del mundo, está comprobada la existencia de grandes espacios geográficos con millones de seres humanos que viven al margen de los beneficios de la civilización y el progreso, en deprimente miseria, hambre, insalubridad, falta de techo, que decir de deficiente o ninguna atención educativa, altos índices de analfabetismo puro y funcional. Grupos humanos que al carecer del pan para el estómago, menos pueden tener el pan para que el espíritu que constituyen los libros y la lectura.

Irónico y paradójico, muchos de aquellos grupos humanos hijos y dueños legítimos de países inmensamente ricos en recursos naturales; empero denominados como "países pobres, atrasados, subdesarrollados, ó del tercer mundo". Yo diría "países empobrecidos" por la despiadada explotación a la que están sometidos, cada vez con mayor rigor e inflexibilidad, por el hoy imperante

modelo o sistema económico, social y político de la “globalización”; y de cuyo tratamiento y efectos no se salvan, ni la educación ni la cultura.

A propósito, para interpretación de aspectos que se tocarán, voy a leer algo que considero pertinente.

El Art. 1º de la C.P.E “Bolivia, libre, independiente, soberana, multiétnica y pluricultural...”

“El Art.177 de la C.P.E. párrafo 1, “La educación es la más alta función del Estado, y, en ejercicio de esta función, deberá fomentar la cultura del pueblo”.

**Cultura:** Según el diccionario, se define: “Conjunto de modos de vida, conocimientos y grado de desarrollo de una colectividad humana o de una época”.

**Aculturación:** “Adaptar o incorporar (un grupo social o cultural) a formas de cultura de otro grupo, normalmente de nivel más avanzado”.

**Transculturación:** “Proceso de difusión e infiltración de rasgos culturales de una sociedad o grupo social a otros”.

**Desarrollo:** “Expansión de un sistema económico, que comporta un incremento de la producción y de la renta y una mejor distribución de esta”.

Particularmente sostengo el criterio que economía, educación, cultura y desarrollo, y viceversa, no pueden concebirse, tratarse, ni marchar desarticulados, sino constituir un proceso integral, integrado y coherente.

Ahora bien, común e inequívoca aspiración de padres de familia, de maestros, de instituciones de todo carácter, de la sociedad y del Estado mismo, deben construir la formación y desarrollo integral de la persona, del individuo, del ciudadano, cultivando, estimulando y fortaleciendo todas sus capacidades y potencialidades humanas, físicas, intelectuales, éticas, cívico -sociales, técnico - productivas, en el más alto sentido de auto estima y solidaridad.

Asimismo de participar y contribuir con toda capacidad y energía al proceso de desarrollo integral equilibrado del país, aprovechando racional, técnica y científicamente los recursos renovables y no renovables, con sentido social y soberanía.

Para ello, leer y asimilar las luces y sombras del pasado, interpretar crítica y reflexivamente la realidad y problemática del presente, a efecto de concebir y fijar líneas, y objetivos claros y concretos en la proyectiva del futuro.

Me interrogo e interrogo (disculpas si estoy equivocado): ¿Podrá un bibliotecólogo o un bibliotecario o en su caso también un maestro estar ausente o subestimar, por su calificación académica, o su jerarquía profesional, permanecer o actuar al margen de las reflexiones elementales, y de los aspectos expuestos, en el desempeño y cumplimiento de su noble, complejo y delicado apostolado? Personalmente, y muy enfáticamente, expreso que ..

En ese espíritu me referiré, brevemente, a las “BIBLIOTECAS EN EL TERCER MUNDO”; empero interpretadas hacia nuestro país, que está considerado en el común denominador de los “PAISES DEL TERCER MUNDO”.

Modestísimas reflexiones de un empírico en la materia, solo tendentes para aquello, para la reflexión:



- El gobierno nacional, los gobiernos departamentales y municipales, autoridades de todo los niveles y sectores irrenunciablemente, deben disponer y facilitar recursos económicos, medios y materiales pertinentes, para la implementación, organización y funcionamiento de Bibliotecas Públicas Gratuitas en ciudades, poblaciones intermedias, y comunidades rurales.
- Las empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, instituciones sociales, culturales, cívicas, las familias, etc. sumar su real y efectiva integración, compromiso, participación y contribución, en la creación, implementación y sostenimiento de Bibliotecas Públicas Gratuitas, en barrios populares, cinturones urbano - marginales y comunidades alejadas.
- Aquí hago especial referencia, como ejemplo digno de emulación, a la invaluable iniciativa que se desarrolla y fomenta en La Paz, quijotesca, humana, patriótica, cual es la organización de Clubes de Libro que, exitosamente, va alcanzando dimensión nacional.
- Que cada Biblioteca por sus vastos y nobles servicios a la sociedad, se constituyan en eficientes y eficaces escuelas, colegios, o casas del saber y la cultura.
- Que cada escuela o colegio para ampliar y fortalecer sus servicios con eficacia y eficiencia, se constituyan en potenciales bibliotecas con capacidad de atención, en el marco de sus posibilidades, a los requerimientos de la sociedad en general sin restricciones.
- Que bibliotecólogos, bibliotecarios, y las bibliotecas en sí, se proyecten, sin vacilaciones con la energía motivante de sus servicios hacia el pueblo, y el común de la gente.
- Que el pueblo y la sociedad, claramente conscientes del rol que desempeñan las bibliotecas, se inserten cada vez mas decididamente hacia aquellas, a los centros de información y archivos, motivando y estimulando a la gente como "usuarios", y no bajo la connotación de "clientes" como en algunos espacios se interpretan.
- Que bibliotecólogos y bibliotecarios, por su formación académica, experiencia y vocación, se constituyan en maestros en potencia o potenciales maestros, estudiosos, investigadores y conocedores de los planes, programas y contenidos de estudios actualizados, de los diferentes ciclos y niveles del Sistema Educativo, por razones obvias.
- Que los maestros por su formación profesional y vocación se constituyan en potenciales bibliotecarios, conocedores acuciosos del haber y contenido de cada una de aquellas, por modestas o limitadas que sean, para aprovecharlas al máximo en refuerzo de sus tareas cotidianas, y éxitos en la formación de sus educandos.
- Que bibliotecarios y maestros - maestros y bibliotecarios, se constituyan en verdaderos apóstoles de la educación y la cultura, de la ciencia, la tecnología y el conocimiento, del desarrollo y el progreso. Dinámicos, multiactivos y polivalentes, fraternos y generosos; con profundo espíritu humanista, de solidaridad, libertad y paz.
- Finalmente, que cada biblioteca de nuestro país así como las de Latinoamérica y del tercer mundo, por sus servicios al pueblo y la sociedad, su proyectiva y responsabilidad histórica, sustentadas en la capacidad de sus mentores, y del entorno social comunitario y familiar, se conviertan en FORTICADAS TRINCHERAS DE LUCHA:

POR

*la ciencia y la cultura  
el saber y la educación  
la justicia social y la ética  
la libertad, la dignidad y la soberanía  
el progreso la paz y la vida.*

CONTRA

*la ignorancia y el oscurantismo  
la alienación y la aculturación  
la discriminación y la corrupción  
el atraso y la dependencia  
la miseria y la violencia.*

# Ética lingüística e información

*Olimpia Chong Carrillo\**

## Ética y tratamiento del lenguaje

En el trabajo que aquí se inicia, se abordará el tratamiento del lenguaje como herramienta esencial en el manejo de la información, puntualmente en “la Red”. Sucede que la presencia de las lenguas en internet y el multilingüismo, exigen una llamada de atención obligada a la hora de pensar en el basamento moral, ético, de los preceptos manejados, enarbolados y algunas veces puestos en práctica, de los hacedores de este entramaje mundial de información.

La prevalencia del inglés en Internet desencadena consecuencias preocupantes para la diversidad cultural y lingüística mundial, donde el peligro de extinción de culturas y discriminación de las mismas aumenta.

Por tanto se torna imprescindible diseñar un enfoque ético, que promueva el multilingüismo, la diversidad cultural en la conducción de la información, para lo cual se impone la necesidad de proveer información que respete esta pluralidad de “saberes y decires”. El derecho de hacer ciencia en nuestro idioma, exponer juicios en la lengua materna, no es más que sinónimo de identidad y respeto. Cada idioma en sí mismo es vasto y abarcador, los préstamos son obligados, y las imbricaciones lingüísticas indiscutibles, pero ello no puede llevar a una anulación progresiva del modo de expresarnos, lo que equivaldría a un aniquilamiento, a un suicidio predecible del soporte intelectual y verbal de nuestras regiones.

El acceso al contenido de la información, sentido lógico de internet, implica el dominio del idioma utilizado, existe la obligación moral de brindar viabilidad al acceso de la constante producción de información digital, para lo que el derecho presencial de todas las lenguas en internet se traduce como remedio elemental para subsanar el obstáculo evidente que resulta el acceso igualitario al contenido de la información presente, pues sólo las lenguas propias permiten obtener un punto de vista autónomo del mundo.

Concretando criterios, debería ponerse énfasis en la conformación de políticas lingüísticas para oficializar la importancia del idioma, para cultivar a la sociedad en la base del valor inigualable de su lengua. La legislación lingüística debe ir aparejada de la legislación de la información, y de ahí derivar todo el sustento ético para ambas, como llana complementación de las mismas.

La normalización de términos, la conciencia de que la terminología es la disciplina que puede sostener toda la justificación científica de la lengua tras el análisis y estudio de los lenguajes de especialidad, son pasos primarios en esta tarea. En Cuba se percibe un avance en tales aspectos, como lo fue por ejemplo el crear el Comité Técnico de Normalización # 14 para la Terminología. Estos son signos de planificación lingüística nada desechables para el desarrollo de un país.

---

\* *Universidad de La Habana*

*Departamento de Información Científico Técnica, Grupo de Ediciones.*

### Breves acotaciones sobre ética y lenguaje...

Resulta sugerente esbozar una acotación, para no perder la continuidad del tema, referida a que una característica de la Ética, como concepto, es el ser reflexiva, por analizar los sucesos como deberían ser y no como acontecen, pero por otro lado su sentido práctico es el enfoque al mundo de los actos humanos. De ahí que a veces tienda mi comunicación al idilio de lo que debe ser, y otras aterrice en la certeza de lo que evidentemente se impone. Lamentablemente no todo lo que la sociedad erige como moral social, es aceptado por los individuos como entes independientes, por ello confiaría más en alimentar una conciencia ética, portadora de los principios morales de cada ser humano, la cual garantizaría un accionar efectivo e instintivo, condicionado por el convencimiento personal y no por la imposición ajena, a veces arbitraria. Y sí, la apropiación de los valores del idioma propio, debe incidir en el plano de lo individual para surtir efecto luego a nivel social. La lengua no deja de ser un patrimonio inmaterial y objetivar la esencialidad de este requiere de un marco legal de que lo sustente y valide, estas son verdades que como sentencias se imponen ante torrentes perennes de información que fluye y se genera. Claro que como “Ética universal” y “conciencia planetaria” me parecen denominaciones futuristas, dignas de las predicciones de Julio Verne no me agrada abordarlas por lo impalpables que resultan, mi oniria no llega a tanto, sino se limita a un hacer más local que por imposición del movimiento en espiral del desarrollo y dé los saltos cuantitativos que algún día han de llegar, derivará en resultados objetivos y loables.

Paradójicamente, la comunicación, el diálogo, que debían fomentarse en un medio interactivo como Internet, se verán afectados lejos de fluir “globalmente”. De ahí que la función del lenguaje como medio de comunicación ideal y como patrón de identidad y reconocimiento, ha de ser potenciado.

Una actitud pasiva hacia el predominio y dominio del mundo angloparlante que obliga a los restantes “hablantes” del planeta a asumir el inglés como única lengua capaz de transmitir y hacer, quedaría arrancada de tajo con el sometimiento exhaustivo de nosotros mismos a cuestionamientos vitales que permitan abordar este “dilema” tras razonamientos y justificaciones de peso, como lo es el comprobar si las industrias de la lengua están desarrollándose en nuestro idioma. Si se ha concientizado realmente la necesidad de una respuesta económica, social y política de ubicar al idioma español en el sitio que se ha ganado por sus valores culturales, por su riqueza expresiva, por su extensión geográfica, dentro del universo de la “sociedad de la información”.

Se manejan términos en la actualidad los cuales por repetidos promueven el rechazo, frases hechas que laceran su significado y aturden el oído como eco irreverente debajo de un puente cualquiera...., así sucede con “globalización”, pero como no es hora de buscar sinónimos, prometo utilizarlo una sola vez. El caso es que este fenómeno en el campo de la tecnología, no toma en cuenta un desarrollo cultural a la par de sus aspiraciones abarcadoras, un progreso que satisfaga los anhelos subjetivos y objetivos de manera equilibrada, ofreciendo por ejemplo instrumentos para viabilizar la comprensión de los contenidos, escaleras tendidas para facilitar el acceso y paladear lo expuesto y digerir y crear.

### ¿Futuro, presente o ficción?

La “sociedad de la información”, lexicalización tan de moda como la anterior, incita sólo porque sugiere adentrarnos a un mundo de ficción, es el poder de sacar conclusiones, de reflexionar, sobre un fenómeno aún mágico, con matices de mito, de inalcanzabilidad, de insospechado, de sorprendente, pero no de asible ni realizable, no obstante en la oniria se puede andar, poco rato, pero se puede. En fin, que esa “sociedad de la información” (a la cual no sé cómo se llega sin

haber pasado por la de “industrializada” en algunos sitios del mundo) tiene que considerar el mantenimiento, la exacerbación y autenticidad de la cultura, como concepto que atesora del saber, el quehacer, el pensar humanos. Cuyas relaciones con la ética son claras a prima facie. El afán por dictar una ética de la información a medida que esta corre deliberadamente en todas direcciones como por cauces inobjetables y profundos, va quedando en desventaja, y lo primero sería confiar en que la formación moral (que no es lo mismo que ética pero sí su aliada y semilla), de cada espacio del planeta, posee puntos de comunión elementales los cuales registrarán el “ciberespacio” garantizando cierta pureza, coherencia, respeto en la comunicación que genera la información presente en la red, la cual se lee con más probabilidad que cualquier texto erudito del siglo XVIII puesto en biblioteca desde entonces. (Y ahora se me ocurre por asociación que los preceptos de la Iluminación vendrían muy al caso para estos menesteres actuales).

Sin dudas determinado número de normas deben ser identificadas por las sociedades y por los estados, otorgarles el carácter de universales, inherentes a la conducta “social” de los hombres, exigiendo así la prevalencia y el respeto que ellas exigen, como conformadoras primarias de una ética irrefutable, más allá de credos y hábitos locales, de costumbres y de puntos cardinales. Por supuesto, en esta enmarcación de los valores comunes, compartidos por todos con mayor o menor intensidad, no se puede obviar la noción de diversidad, y es ahí donde radica el éxito y la lógica de estos juicios, en la cual la plasmación de una ética que ampare, preserve, contemple y respete la diversidad, asimilada por conciencia, transmitida bajo fundamentos de derecho, de identidad, promulgada por toda cultura y supuesto filosófico.

En dicho punto se encuentra el lenguaje, indicador de unión potencial y compartida, legítimo bien afín, que exige conservación en el universo de la información. Los espacios comunes ocupados por la información, ocasionan reciprocidad de intereses y conocimientos para los cuales el idioma debe servir de medio solucionador. La incidencia social de la información, descubre necesidades idiomáticas que deben ser resueltas dado ante todo por el enorme número de receptores. Solo que las condiciones han variado también y el avance de la imagen sobre el texto gana terreno, las bondades de las artes gráficas, la multiplicidad de variantes iconográficas promovidas por la informática, el hábito actual de soportes “dibujados” para textos secundarios, obliga al lenguaje a desarrollar una búsqueda de soluciones efectivas ante tal competencia, desde “imágenes sintácticas” hasta cambios de tipografías, con tal de captar la atención de los receptores. Si entonces el dominio de la lengua no es evidente y profundo, ese breve espacio que la publicidad destina al mensaje escrito, queda invalidado, perdido y frustrado. El lenguaje tiene que verse y tratarse como elemento de cohesión, sin actitudes castas o corrientes puristas que desdeñen préstamos o neologismos, pero con un cuidadoso tratamiento del mismo, como “instrumento” ideal y hasta ahora insustituible para la comunicación humana, concordando con lo expuesto por López Morales(1996)<sup>1</sup>, El mundo gira en torno a los medios audiovisuales, por lo que el debut de la escritura queda relegado a los que plasman la información, no a los que la leen sin generar algo a cambio, dejando en un antinovimiento y una pasividad descubierta a la capacidad de escribir, redactar, y hasta reflexionar tal vez, por tanto sería aconsejable alimentar el léxico, la gramática y la ortografía como claves unificadoras del idioma.

### Desarrollo de propuestas

Dadas las exigencias actuales de la información, el lenguaje ha de adaptarse a un modo de expresión diferente o por lo menos con matices específicos que no deben obviarse si se espera efectividad en los mensajes e ideal capacidad de recepción, ante tales requerimientos una redireccionalidad del idioma, una búsqueda de parámetros estandarizados que nutran el hecho comunicativo, una actitud coherente, mesurada, no conservadora, abierta y acertada ante los neologis-

1. López Morales, Humberto (1996): “Neologismos, anglicismos y extranjerismos”, Congreso Internacional El español y los Medios de Comunicación, Valladolid.

mos, los giros gramaticales, los extranjerismos, sin que conduzcan a anomalías léxicas, sino que enriquezcan y preserven nuestra lengua, encajarían perfectamente como método capaz de solucionar los requerimientos comunicativos actuales.

Otro acápite importante es el fomento de las industrias de la lengua, con estrategias viables, con conciencia de su alcance económico y de su necesario apoyo político. La creación de asistentes automáticos de escritura, de bases de datos. Esto se encadena con una conclusión elemental, que consiste en el fomento de los grupos de terminología que al final ayuden al “diseño” de una norma común del idioma en la red. La “actuación” del idioma en el nuevo escenario de la información, reclama responsabilidades léxicas, gramaticales, sintácticas.

José Luis Martínez Albertos<sup>2</sup> en el Congreso Internacional “El español y los medios de comunicación” esboza elementos esenciales para el tratamiento del lenguaje, entre los que encuentran, avivar la noción de responsabilidad personal ante el lenguaje, motivar el enfoque reflexivo del español, y “despertar la pasión por la propia lengua”.

Si por otra parte, las artes gráficas ganan terreno, sería conveniente esclarecer el lugar que ocupa el idioma en medio de este “medio”, escuchar las exigencias de los modos renovadores de comunicación, crear “remedios” loables para ellos, con el fin de no perder el equilibrio entre la imagen y el mensaje textual, y no sacrificar la intención comunicativa bajo ninguna variante o modalidad actual.

Y aunque suena absurdo y ensoñador, considero que formar profesionales con dominio del lenguaje, capaces de expresarse clara y concisamente, con alto poder de reflexión y de síntesis, con noción perfecta del valor del idioma propio y de la necesidad del multilingüismo en la formación intelectual, resultaría un elemento básico para garantizar que exista un soporte válido listo para llevar a la práctica tantas sugerencias y dictados. Solo así se correspondería la capacidad o más bien la oportunidad que da el nuevo flujo mundial de la información de activar el conocimiento, de universalizar culturas, con personas “interactuantes y actuantes” capacitadas para generar y para recibir, cuestionar y reciprocitar justamente.

Por su parte, el Dr. José Antonio Millán<sup>3</sup> propone en su ponencia en el evento “Internet y el español”, desarrollar como una acción lingüística, la creación de “programas destinados a hacer uso de la lengua natural, en nuestro caso el español, entre los cuales incluiría desde tipos avanzados de buscadores a conversores texto-habla y habla-texto a desarrollo de interfaces que pudieran usar la lengua hablada a, en general, cualquier tipo de dispositivos automáticos que permitieran el uso e interacción de dos hablantes de distintas lenguas con la mediación de un sistema automático, o bien de un hablante y una lengua natural usándola con un sistema automático” todo porque “la mejor interfaz es la lengua natural”.

Una respuesta precisa de medidas promovidas por nuestro país y de la conciencia de que este fenómeno del lenguaje y la informática requieren atención urgente, es el libro “Proposición de una política lingüística nacional”, de la Dra. Nuria Gregori Torada, de aquí se desprende la necesidad de jerarquizar una estrategia que sustente actitudes serias encaminadas a solucionar legalmente, estatalmente, una ética lingüística vinculada a la información, o viceversa.

Trabajos concretos relacionados con este tema se desarrollan por instituciones tan reconoci-

---

2. Martínez Albertos, José Luis (1996): “La formación lingüística del periodista”, Congreso Internacional El español y los Medios de Comunicación, Valladolid.

3. Millán, José Antonio (2001): Internet y el español CONFERENCIA-MESA REDONDA: Madrid. - <http://www.ati.es/gu/lengua-informatica/millan.html#entrada>.

das como la Asociación Española de Terminología (AETER), que desde 1997 se dedica al estudio de los lenguajes de especialidad, a la difusión de la terminología, a la promoción de recursos terminológicos, bases de datos y otros trabajos relacionados con la terminología. Por otro lado tenemos a Unión Latina, Institución renombrada, cuyo grupo de servidores distribuidos en múltiples países, establecen puentes comunicativos entre los hablantes de lenguas neolatinas, aunque el acceso a dicha red está abierta a todo el mundo. El Instituto Universitario de Lingüística Aplicada Pompeu Fabra, formador de terminólogos con un altísimo nivel profesional, encargado de la difusión de recursos terminológicos, ocupado en la normalización de neologismos, Universidad que ofrece servicios de asesoramiento lingüístico.

### **Relación terminología-informática**

En franca relación de imbricaciones y ‘abrazos’, la informática se vale de la conformación de definiciones elaboradas por la terminología y a su vez desarrolla herramientas válidas para la terminología, como es la construcción de sistemas expertos, la base teórica creada por la terminología fundamenta el inicio de los trabajos relacionados con la inteligencia artificial.

El elemento unificador para ambas disciplinas, es el concepto, como supuesto básico en el manejo del conocimiento.

Por otra parte “el desarrollo del procesamiento en lenguaje natural ha demostrado que los individuos no son los únicos usuarios de terminología, sino que cualquier programa informático relacionado con algún aspecto del lenguaje necesita inevitablemente de la terminología. Los ordenadores deben utilizar palabras o términos para trabajar y desarrollar todos los sistemas basados en algún aspecto del procesamiento del lenguaje natural”. Cabré, 1993.

Tales acotaciones son con el objetivo de despojar de “descargas existenciales” esta loa al lenguaje, y abordar un aspecto eminentemente práctico que justifica el criterio de promocionar un tratamiento consecuente, fiable, del idioma. Bajo preceptos éticos concisos que cubran el trabajo tanto de los emisores como de los “paladeadores” de información en la telaraña digital (vaya metáfora).

### **Conclusiones**

No se trata de dominar cifras alentadoras acerca del número de hispanohablantes o de la explosión del español en el mundo o del lugar que ocupa como lengua en la “competencia lingüística” de internet, ni de creerlo en desventaja o de arribar a conclusiones tremendistas que denoten crisis o desesperación infundada. Es la plasmación de la voluntad evidente por encauzar de forma acertada el uso del idioma en el manejo y transmisión de la información, sin transgredir las fronteras del comportamiento lógico, serio, respetuoso y ético. Es el interés por promover el desarrollo armonioso de un recurso invaluable como la lengua junto a un fenómeno actual como lo es el torrente de información que como avalancha inunda el “espacio” a escala mundial.

# Globalización e identidades nacionales

*Ramiro Barrenechea Zambrana*

## La cibernsiedad globalizada en una red virtual

La catedral de Aragón se estremeció hasta sus cimientos. Un corcel sacrílego irrumpió cual monstruo apocalíptico, con los belfos sangrantes como llamas del infierno y los ojos que estallaban como brasas. La oración quedó interrumpida. El jinete sacrílego sólo buscaba una respuesta a sus requiebros amorosos. Pagó cara su osadía, porque la amada padecía de un mal incurable y diabólico. Murió lapidado en una aldea perdida del África, como predicador mendicante de San Francisco. Canonizado como mártir. Su biografía quedó olvidada entre viejos folios del siglo XIII, pero el catalán famoso de esta aventura cabalga hacia el futuro, con el mismo brío de entonces: es Raimundo Lulio, autor del juego más apasionante, el *Ars Magna*, que transfería la sabiduría total a quien moviera las palancas de su "figura universal": un complejo artilugio de 14 círculos concéntricos que giraban en ambos sentidos, simultáneamente, produciendo combinaciones de colores, figuras, letras, que representaban categorías, conceptos, teoremas, axiomas, lemas, que al azar producían "fórmulas de la verdad", nunca las mismas. Todo dependía del movimiento giratorio que cada uno de los 14 círculos realizaba. Dieciocho trillones de combinaciones. Cada uno con su verdad, distinta cada vez que manipulara la máquina infernal. El arte luliano era la primera manifestación de la Inteligencia artificial que descubría, mediante todo lo conocido, aquello que era desconocido. La incertidumbre absoluta que, sin embargo, era el juego para encontrar las certidumbres aleatorias.

Más o menos lo mismo que hoy. Con una diferencia fundamental: entonces la emoción de violar los predios de la razón y de la fe hacía de cada combinación un descubrimiento inédito irrepetible.

Ahora los círculos lulianos giran en todo el planeta, sobre el lomo de corceles hechos de fibra óptica, viajantes del internet golpeando los ijares de rocinantes satélites artificiales y plataformas estratosféricas, que globalizan la biblioteca virtual.

Y hoy, como entonces, hay privilegiados que pueden operar la máquina, e integrarse al juego y otros -los más- marginados que jamás podrán llegar al primer círculo. Pero también los hay como entonces: al conjuro de ¡Vade retro satanás! Intentando exorcismos para no ser contaminados con la apocalíptica globalización.

Lo primero que no aprendió el ser humano, no obstante la aventura luliana es que el juego depende de quien lo protagoniza. La máquina está ahí, girando en el universo. La globalización controlada por unos pocos no es la misma que si fuera patrimonio de todos. Temer a la globalización es como temer a los demonios desconocidos en la máquina infernal. Es el temor de la ignorancia. Es el temor que hace mortales a los que no se animan a la inmortalidad. ¡Ah Raimundo Lulio, ciudadano perpetuo de la cibernsiedad globalizada en una red virtual! cuánto tenemos que aprender de ti siete siglos después de tu muerte.

El Racionalismo cartesiano ha despojado al hombre de la magia del movimiento más allá de lo empíricamente perceptible. Sin embargo, para transitar al próximo milenio, debemos invadir el



territorio de la poesía que no tiene fronteras, que intuye la realidad hasta en aquello que ésta no revela.

Es un desafío que muy pocos están dispuestos a enfrentar. Unos porque han decidido esconderse en la presunta seguridad de la nostalgia y otros porque el snob y la mercadotecnia les han convertido en monstruos sin alma, devoradores acrílicos del opio globalizado que los esteriliza.

Estamos acostumbrados a inventar el pasado para esconder los crímenes y los suicidios, para justificar el presente. En tal faena hemos olvidado que el futuro hay que construirlo, reinventarlo, cada día o estaremos condenados a que los hechos se produzcan por sí mismos y la sociología como ciencia para prever se estanque en el simple registro de lo realizado, de lo fenecido.

Recuerdo una reunión, en la década de los 70', con un equipo de psicólogos sociales de la Academia de Ciencias de la URSS, que quedó desconcertado, después de una excelente presentación que hicieran de los resultados de una investigación sobre el proceso psicosocial que se desarrollara en Chile, durante la luctuosa historia que precipitó los sueños de la vía chilena al socialismo, en el fango de la más retrógrada e infamante dictadura. Se nos ocuro preguntarles si los "juliganes" que vendían su alma en la Plaza Roja de Moscú, por un blue jeans, un walkman y hasta una pastilla de chicle o los "disidentes" cuyas obras contestatarias circulaban clandestinamente en copias manuscritas o dactilográficas, entre un público más extenso y ávido que el de los "best sellers" oficiales (discursos del Primer Secretario) no estarían expresando una disociación entre el modo de vida que no les permitía gozar de las sencillas satisfacciones que los diferenciaban como individuos, con gustos y deseos particulares, y el modo de producción que los igualaba en la satisfacción de las necesidades básicas, estandarizándolos en la felicidad que se hacía pesada, viscosa y prosaica. Todo ello, porque ni unos ni otros parecían oponerse al socialismo y estar enajenados por las aspiraciones "capitalistas" como el prejuicio los definía. Me respondieron que la conciencia no podía medirse hacia delante, que la ciencia social era explicativa ex post-factum (empirismo positivista) y que cuando fueran derrotadas por su propia inconsistencia tales tendencias "heterodoxas", gustosos nos haría llegar sus conclusiones. Como podrá suponerse, he perdido la esperanza de recibir tales informes, porque los hechos se pronunciaron por sí mismos.

Tal es la inconciencia que puede provocar la actitud de esperar que el tiempo transcurra para ser los cronistas del mismo y "descubrir" lo que fue (¡qué gracia!) y no ver lo que será, que en verdad ya está siendo.

Cuando los países consolidaban sus Estados Nacionales y el patriotismo, el nacionalismo, eran formas de Identidad regional, local, etc., se planteaba la sociedad planetaria, el internacionalismo. Hoy que la globalización ha convertido las fronteras en datos cartográficos y casi nada más, se pretende oponer esa tendencia con una actitud neonacionalista, casi parroquial. Pero también quienes acusaban a la industria de alienar a los seres humanos y convertirlos en autómatas, hoy cuando el mundo ingresa en la era post-industrial, plantean, con el mismo vigor, la vuelta a la fábrica como "única" fuente de valor y fuerza social.

Estas dicotomías históricas, simplifican el concepto de la revolución y lo identifican con la cenada oposición a lo establecido o peor, a lo que está por ser, sin percibir que la revolución es transformar creando, cambiando incluso la manera de pensar las formas del cambio.

Por eso permítasenos dudar de las panaceas que nos prometen, al filo del fin de la historia, los gurús de la globalización oficial, que nos anuncian la soledad y la muerte si nos desinsertamos de su red, pero también y no con menos fuerza, dudar de los que considerando la globalización como un ardid vesánico del imperialismo se resisten a plantear una contraoferta de globalización desde abajo o desde la periferie, ofreciéndonos la reclusión en las capillas de verdades disecadas.

## **Pero ¿qué es la globalización? ¿Del fin de la historia al fin de la geografía?**

La historia humana, como abigarrada manifestación de las contradicciones humanas, habría llegado a su fin, con una suerte de homogeneización ideológica, que haciendo equivalentes y simétricas la entropía y la negaentropía, neutraliza sus efectos dinámicos y equilibra el sistema que habría llegado a su plenitud angelical y paradisíaca. O, desde otra óptica las falsas conciencias de las clases y de los grupos (ideologías), al desaparecer, al extinguirse, son el humus sobre el que germina la conciencia universal homogeneizada.

Pero esa homogeneidad no es más que una ilusión. La bipolaridad que caracterizó el medio siglo anterior: entre capitalismo y socialismo real, al desaparecer con el desmantelamiento del campo socialista, fue imaginado como la “unipolaridad” definitiva, como el destino final de la civilización. Pero han surgido nuevos polos de contradicción: El flujo de mercancías que durante siglos se produjo entre el hemisferio norte y el hemisferio sur, en las próximas décadas cambiará radicalmente de eje: será un flujo este-oeste. Hay otras polaridades: Europa reivindica su identidad y se une en un solo bloque: la Unión Europea que ya tiene una sola moneda (el euro); el Japón que irrumpe incluso en Wall Street, desconcertando a los presuntos y presuntuosos dueños del mundo que ya no poseen ni siquiera su fortaleza por tanto tiempo guardada. Los “tigres” del Asia, por su parte, en fin hay polos y polos que hacen imposible la unipolaridad totalitaria. Las repetidas guerras del Golfo Pérsico, de Yugoslavia, etc., muestran que tampoco la vieja forma eutanasica de eliminar las disputas ha sido superada.

Por otra parte, la transnacionalización de la economía y de la cultura, ha determinado que el poder no tenga una referencia territorial. Las redes, los flujos, han creado sistemas transnacionales que permiten la toma de decisiones en ese ciberespacio que no tiene patria, ni se rige por la soberanía estatal: ha surgido una nueva soberanía, la del dinero y de la técnica y como sabemos el dinero no tiene patria.

Por eso es que las empresas y los Estados buscan cierta complicidad con el poder, mediante tratados y convenios que les aseguren el acceso a mercados y flujos: El GAATT, la Ronda Uruguay, MERCOSUR, ALCA, etc. son las muestras de estos espacios que bajo una ficción jurídica, globalizan las normas y sepultan poco a poco aquel viejo axioma del derecho internacional: “*locus regis actum*” (el lugar rige al acto) para dar lugar a otro que bien podría ser: “*sine actum nulla locus*” (sin el acto no existe el lugar).

Pero, como si se tratara de una guerra del fin del mundo, las regiones, los países, sobre todo los de la periferia, ahora buscan desagregación, cuando ésta es subordinante, como lo ha sido hasta hoy. Desde Chechenia, pasando por Yugoslavia, Irak, hasta las autonomías étnicas nacionales, la respuesta es de una fragmentación donde las fuerzas centrípetas de la globalización, no pueden contener a las fuerzas centrifugas de la heterogeneidad que no es la negación de la globalización sino el anuncio de otras globalizaciones posibles, pequeñas, todavía, pero reales.

De manera que el fin de la geografía, con la ilusión de un planeta homogeneizado por las redes, se complica, ya que la misma red sólo es posible como articulación de heterogeneidades o sucumbe.

Ni la historia, ni la geografía son cadáveres buscando un camposanto. Pero han cambiado. Tanto que al no reconocérselas en su nueva fisonomía, hay quienes, acostumbrados a que la única realidad es la que está entre sus ojos y su nariz, creen que no existen. Tratemos de reinventar las maneras de reconocer la realidad.

## **El comercio y las finanzas globalizados.**

Bajo el criterio de que el mercado se convierte en una feria planetaria, deben desaparecer las fronteras, las restricciones y proteccionismos particulares. De manera que la desregulación y la libre movilización internacional de las mercancías, constituirían la nueva realidad del mercado.

En esta dimensión se ha creado centros de poder transoberano: algunos ya de larga data como el Grupo de los 7 (G-7), la Organización Mundial del Comercio (OMC), el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), donde las potencias centrales tienen hegemonía y regulan el comercio y las finanzas internacionales, imponiendo sus modelos a los propios Estados. Otros de reciente surgimiento: Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (AGDE), Decisión 439 del Pacto Andino, etc. que tienen por objeto abrir los mercados a los proveedores de servicios, bajo reglas de trato favorecidas o privilegiadas, incluso cuando el país receptor también los genere. De esta suerte, el libre flujo de servicios globaliza la inteligencia y a sus portadores: profesionales, científicos, técnicos, etc., en una sola bolsa transnacional, como las empresas que los producen.

Para tal propósito se adecuan las estructuras estatales y económicas, mediante ajustes estructurales, monitoreados por las entidades transnacionales mencionadas que financian la reestructuración del Estado, en el modelo que aunque imprecisamente denominado Neoliberalismo, ha cobrado carta de ciudadanía para definir este proceso globalizador.

Sin embargo, la crisis de neoliberalismo que ha obligado a retrocesos de diversa dimensión y profundidad, muestra que no es posible la homogeneización del mercado y de los flujos. Por ello se empieza a reconocer ciertas heterogeneidades que de obstáculos insalvables por el gran costo que significarla extirparlas. Pueden ser enriquecedoras a la globalización, si se las reconoce, admite y tolera, como factores críticos que obligan a la competencia y la emulación, para aceitar el sistema.

## **La industria deja la casa para ir a ganarse la vida en los últimos confines del planeta.**

Cuando asesorábamos un proyecto de desarrollo alternativo, para generar condiciones de autogestión y autodeterminación comunitaria en los Yungas de La Paz, tuvimos contacto con empresas transnacionales de producción y comercialización de alimentos. Uno de los enviados a una capital europea, tenía la misión de conseguir la concesión de la cierta patente de deshidratación (tecnología andina precolonial con la que se producía el chuño), para fabricar concentrados de alimentos solubles. Si bien no fue posible tal propósito, el relato del enviado, nos permitió un redescubrimiento del mundo: La Empresa matriz, poseedora de la patente, recibió cordialmente al grupo de sorprendidos bolivianos que iban acompañados de un funcionario de las Naciones Unidas.

- \* Eran dos torres que se destacaban en la brumosa mañana de septiembre. La visita comenzó en la torre de la derecha. Primero las oficinas de la Gerencia, en un solo piso, los veinte restantes, ocupados por laboratorios y equipos sofisticados para pruebas de calidad. Luego la segunda torre: pisos y más pisos ocupados por expertos en marketing, publicistas, que no paraban un solo minuto, entre pasillos, computadoras spots, envolturas, etc. Los seis últimos pisos ocupados por abogados que revisaban -frenéticos- contratos, modelos, legislación comparada, para alimentar a las computadoras conectadas en red con todo el mundo.

¿Y la fábrica? Fue la pregunta unánime de quienes querían deleitarse con el movimiento plástico de las máquinas que convirtieran, en una larga y extraordinaria cadena, la materia prima

en producto listo para el consumo. La hermosa gula esbozó una sonrisa tolerante como la que probablemente Livingstone prodigó a los pigmeos del África Central, hace un siglo y medio, cuando le preguntaran si el dios del fuego estaba ya dormido en su escopeta. “¿Fábrica? -les dijo tiernamente- : en el tercer mundo, aquí sólo vendemos patentes y cobramos royalties”.

Con cierto pudor y prudencia, Taichi Sakaiya, afirmaba en un libro sugestivo “Historia del futuro” que “Estados Unidos ya no es un país industrial. Apuntaba que desde 1983, la “proporción de empleados en manufacturación descendió, reduciéndose a menos del veinte por ciento(...), lo cual representa la cifra más baja desde la fundación del país”. En efecto, se trata de una refundación del capitalismo, en el plano desterritorializado de la globalización.

Es un reciclaje que le permite al sistema absorber la crisis que se producía, no sólo por la contaminación provocada por el humo de las chimeneas industriales, sino por el alto costo de la mano de obra o por un déficit angustiante. La tasa de nacimientos en Europa ha llegado a la alarmante cifra de 1,4% por mujer fértil. El “vaciamiento” de las fábricas, tenía, además otra causa: el trabajo físico resultaba muy pesado y denigrante para una sociedad limpia y sofisticada, con un elevado nivel de vida. Para ello reclutaron inmigrantes del tercer mundo (en primer lugar de sus ex-colonias, para no tener problemas con el idioma).

Acostumbrados como estaban a que los inmigrantes laven los platos o cuiden a sus mascotas, tuvieron que hacer esfuerzos muy grandes para cederles puestos de trabajo en la producción, con la consiguiente invasión que convertía a las minorías discriminadas en mayorías circunstanciales que exigían iguales derechos que los originarios. Pero el riesgo mayor se presentó cuando por el extraordinario desarrollo de la técnica, debían cederles puestos creativos, servicios, etc., que una población envejecida y con tan escasa tasa de nacimientos no podía cubrir. La solución vino a horcajadas sobre la globalización: en lugar de traer inmigrantes, mejor trasladar las máquinas allá de donde venían los inmigrantes. Varios pájaros de un tiro: evitar el riesgo de penetración étnica, mantener las diferencias en el precio de la mano de obra y tener las fuentes de producción cerca de los mercados, en espacios desregulados, liberalizados (neo) que no generaran riesgos para su propiedad, sea ésta con instalaciones propias en todas partes del mundo, sea mediante subsidiarias, o controlando patentes o mediante maquilas, etc. creando un tablero del tamaño de una computadora, para controlar todos los negocios. La tortuosa y difícil tarea de síndicos viajeros que debían recorrer el mundo en ochenta años, atravesando ochocientas barreras fronterizas, tributarias, administrativas, etc. , para proteger las ganancias de la casa matriz, ahora se resuelven mediante la red informacional, financiera y en ese ciberespacio globalizado de la empresa se tiene el control al instante y sin necesidad de que el operador se mueva de su asiento frente a la computadora. Así es fácil una división racional del trabajo ya no en las megainstalaciones de la fábrica matriz, sino en todo el planeta, así es fácil discriminar los costos, fortalezas, riesgos y ventajas. Todo está en su lugar: la mano de obra barata, en el lugar de su nacimiento, la materia prima, también, la tecnología, en su puesto, el dinero, en fin, el poder, en su lugar libre de contaminaciones y conflictos emergentes del hacinamiento que concentra la fuerza de los subordinados: para eso sirven los Estados, subordinados al poder globalizado sin rostro y sin territorio visible que identifiquen sus víctimas para soñar las venganzas del pasado.

Eso explica el milagro brasileño, el “boom” de los dragones y de los tigres del Asia, con excepción del Japón ciertamente, que introdujo su propia fórmula en la globalización, no para ser la periferie, sino el centro del mercado que sobreviene (Este-oeste) y quizá de China, que podría ser la sorpresa del siglo XXI. De esta suerte los apocalípticos profetas que proclamaran hace mucho tiempo el peligro amarillo”, podrán afirmar que se cumplieron sus premoniciones, sólo que el dinero que no tiene patria, tampoco tiene color ni raza, por lo tanto podrán disfrutar de un paraíso del mercado globalizado, siempre que...

### Flexibilización plástica de la empresa y del trabajo.

Esta desaparición de las distancias, genera condiciones para optimizar el rendimiento de la capacidad instalada, para desconcentrarla. Evita derrochar esfuerzos y medios. Ya los cascarones de enormes instalaciones convertidas en ruinas por las fluctuaciones caprichosas del mercado, son imágenes del pasado.

Ahora la empresa flexible es aquella que sólo invierte lo imprescindible y por ello es que la pequeña, la mediana, unidad productiva, compartiendo la tecnología, las patentes, el financiamiento, en red, aumentan eficiencia, en algunos casos, desde la casa, con el trabajo de toda la familia, sin horarios, sin beneficios sociales, sin obligaciones de seguridad industrial y, sobre todo, sin sindicatos: tal es la flexibilización que además transfiere el costo del talento a los productores subsidiarios ya no los paga la empresa matriz (se trata de la competencia laboral fuera de los ámbitos de la fábrica). Pero flexible, además, para adecuarse a un cambio rápido de producción de acuerdo a las nuevas demandas del mercado (si el algodón ya no se vende, producir soya o si los electrodomésticos han saturado el mercado, producir computadoras) Para ello se requiere personal que no sea simplemente la extensión de la máquina, en la cadena taylorista, fordista. El toyotismo que incorporó la subjetividad creativa del obrero en a producción desregulada y donde la cadena ya no hace abstracta la responsabilidad del obrero, sino una visión del producto integral, haciendo del obrero también un director (con acciones) de la producción, es un punto de inicio de la flexibilización productiva. Pero el obrero globalizado y flexibilizado es el operador polivalente, que pueda acomodarse rápidamente a los cambios del producto, es decir que de fabricante de licuadoras, pueda pasar a fabricante de pianos, con la velocidad de la demanda en el mercado global. En algunos países, ya el trabajador por cuenta propia, sobre todo el productor de servicios, constituye la mayoría laboral y no tiene necesidad de salir de su casa.

La flexibilización laboral que se promueve por el neoliberalismo en Bolivia es una suerte de búsqueda del productor polivalente de plusvalía, es decir de aquél que compite a muerte un puesto de trabajo para generar más plusvalía que su competidor, es decir aquel que entra en el campeonato de quién exprime más sus fuerzas, en beneficio del capital que no es el suyo. Por eso desaparece el contrato y la negociación colectiva. Cada trabajador librado a su suerte, desregula los sistemas de seguridad social, de beneficios sociales, etc.

Es una flexibilización perversa que busca compensar la desventaja de la empresa decimonónica en un mercado globalizado que exige excelencia, extrayendo el máximo de valor, desvalorizando el trabajo y al trabajador.

Por eso nos llamó la atención una propuesta que hiciera Luis Vásquez Villamor, en un Seminario Internacional que sobre el tema se realizó en la Facultad de Derecho de la UMSA: Frente a la homogeneización de sistemas económicos, financieros, comerciales, que permiten el flujo planetario de la mercancía, plantear una desregulación de las trabas y diferencias locales para la fuerza de trabajo: cotizarla, también en términos planetarios, para globalizar el precio del trabajo y su flujo en la igualdad de condiciones que la mercancía.

# Servicios de información consultores

## Experiencia de trabajo

*Teresa Zelaya De Villegas  
Marianella Salinas F.*

### 1. Aspectos internos de la empresa

La empresa "Servicios de Información Consultores", desde su fundación el año 1995, ha venido desarrollando actividades en el área de la Bibliotecología, Documentación, Archivología, e Información, apoyando procesos de transformación y desempeño de instituciones nacionales y empresas privadas en el país.

#### Misión

"Servicios de Información Consultores Zelaya-Salinas y Asoc. S.R.L.", comprometida con el desarrollo de las empresas, brinda servicios especializados en organización e implementación de unidades de información y sistemas de gestión documental automatizados; adecuados a los objetivos, necesidades y requerimientos de instituciones públicas y privadas, utilizando conocimientos con valor agregado y tecnología apropiada.

#### Visión

Constituirse en una empresa líder en las actividades de su competencia, orientando sus actividades al desarrollo de la Gestión de Información y Gestión de Recursos de Información dentro de las Organizaciones.

#### Objetivos

##### Los objetivos de la empresa son:

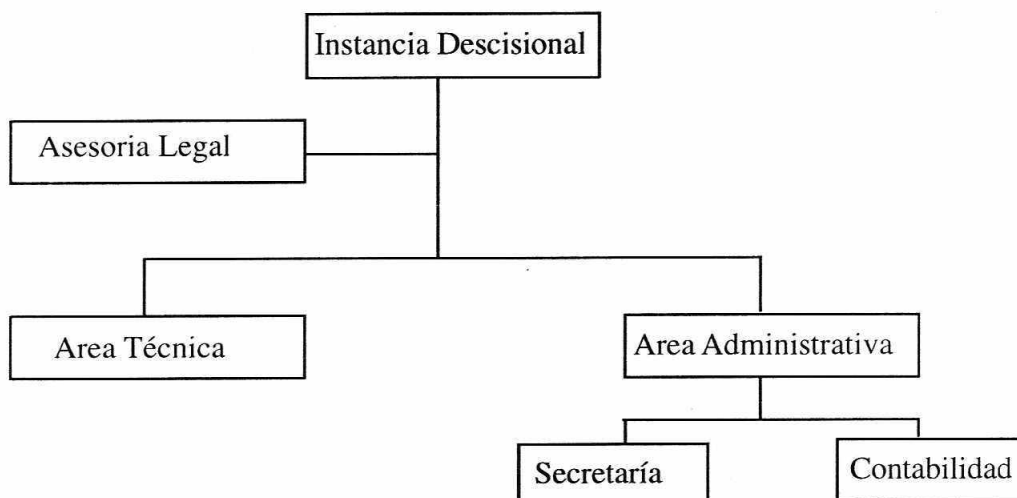
- \* Organizar e implementar Bibliotecas, Archivos, Centros de Documentación
- \* Desarrollar sistemas de información gerencial
- \* Desarrollar sistemas informáticos para la gestión documental
- \* Prestar servicios de referencia bibliográfica a clientes personales e institucionales

#### Valores

Todos los funcionarios y consultores de la empresa actúan con responsabilidad, transparencia, honestidad y respeto mutuo, manteniendo disciplina, confidencialidad, vocación de servicio y principios éticos.

#### 1.1. Estructura organizacional y funciones

La estructura organizacional es horizontal y está conformada de la siguiente manera:



### Funciones de la Instancia Decisional

- \* Planificación estratégica y operacional
- \* Seguimiento, control y evaluación de los proyectos
- \* Revisión y aprobación de propuestas técnicas
- \* Revisión y aprobación de ofertas económicas
- \* Revisión y aprobación de presupuestos (internos, por proyectos)

### Funciones del Área Técnica

- \* Elaboración de propuestas técnicas
- \* Diagnóstico, diseño e implementación de sistemas y servicios de información
- \* Definición de metodologías y procedimientos de trabajo
- \* Actualización de herramientas, instrumentos y metodología
- \* Diseño de sistemas informáticos
- \* Capacitación al personal interno
- \* Actualización en nuevos conocimientos de gerencia y gestión de información

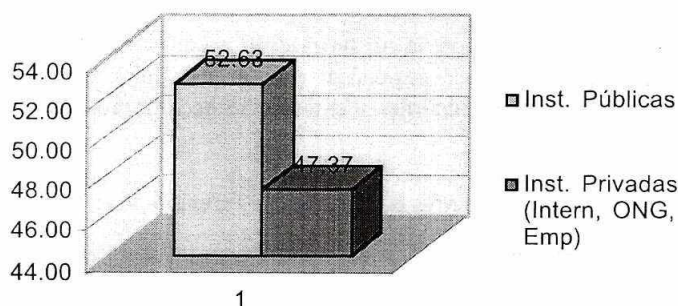
### Grafico-1: Distribución por tipo de unidades



### Funciones del Área Administrativa

- \* Elaboración de propuestas económicas
- \* Manejo contable financiero de la empresa
- \* Administración de recursos humanos y materiales
- \* Preparación y revisión de contratos

Grafica-2: Contratos por tipo de institución



## 1.2. Recursos Humanos

La empresa "Servicios de Información Consultores", trabaja con recursos humanos interdisciplinarios en el área de la Bibliotecología, Archivística, Documentación, Informática, Administración, Comunicación y otros.

### Personal de planta

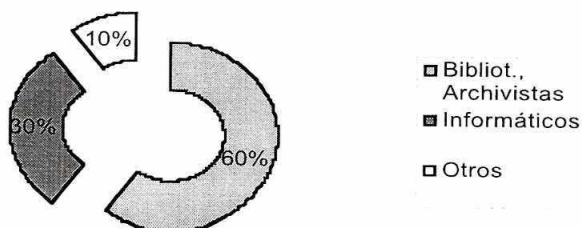
- \* Bibliotecóloga/Documentalista, graduada de la Carrera de Bibliotecología de la UMSA, con 20 años de experiencia profesional en el campo de la gestión bibliotecaria y archivística.
- \* Informática graduada de la UMSA, con 15 años de experiencia en el manejo de Sistemas Informáticos y utilización de paquetes especializados.
- \* Informática egresada de la UMSA con experiencia en el diseño de bases de datos y sistemas informáticos.

### Consultores

La empresa contrata los servicios de profesionales especialistas en diferentes disciplinas, para delegar responsabilidades en la conducción de proyectos de información. (Administradores, Informáticos, Abogados, Comunicadores, Historiadores, Ingenieros de Sistemas, etc.)

También establece sociedades accidentales o alianzas estratégicas con empresas de diferentes rubros, para acceder a Licitaciones que requieren equipos multidisciplinarios.

Grafico-3: Cuadro de personal contratado





### 1.3. Situación actual del tratamiento de la información en la organización. Diagnóstico de la información

En ocho años de vida, la empresa no ha podido efectuar un diagnóstico o auditoría informacional, sin embargo ante la necesidad de revisar en forma completa las capacidades y deficiencias informacionales tanto internas y externas se hace imprescindible la necesidad de realizar un diagnóstico completo.

#### Aspectos Internos en los componentes de Gestión de Información:

##### Debilidades

- \* No existe una administración óptima de la empresa (manuales de funciones y procedimientos específicos)
- \* No existe un manejo adecuado de la documentación (plan de clasificación y manuales, selección y valoración de la información que se utiliza)
- \* No existe una identificación e inventario de recursos de información que permita establecer el mercado de trabajo
- \* No hay manejo óptimo de las nuevas tecnologías de información (servicio de internet e Intranet, equipos desactualizados, paquetes actualizados, licencias de funcionamiento, integración de las bases de datos)
- \* No se han implementado sistemas de información gerencial
- \* Muy pocas veces se puede evaluar los servicios que presta (técnicamente)

Las debilidades se presentan básicamente por falta de recursos económicos y disponibilidad del tiempo del personal a cargo.

##### Fortalezas

- \* Se cuenta con personal capacitado en el manejo de archivos y de información
- \* Existen las herramientas adecuadas para emprender un proceso de Gestión de Información y Gestión de Recursos de Información

#### Aspectos Externos:

##### Oportunidades

- \* Demanda de servicios de organización de Unidades de Información
- \* Conciencia cada vez mayor, de entender a la información como un recurso estratégico para el desarrollo institucional

##### Amenazas

- \* **Usuario:** No se efectúa estudios de usuarios, el usuario es el gran ausente en el manejo de información
- \* **Recursos Humanos:** Se improvisan recursos humanos en gran parte de las Unidades de Información
- \* **Colección:** No se realizan evaluaciones de las colecciones por lo que resultan desactualizadas
- \* **Servicios:** Se entiende más como custodio que como servicios
- \* **Productos:** No se presentan productos

## **2. Análisis de la experiencia de trabajo en relación a la sociedad de información y patrones de calidad.**

Para analizar la experiencia desarrollada por el empresa Zelaya-Salinas y Asoc., se han tomado dos aspectos que son importantes hoy en día como son, Primero: la Sociedad de la Información y segundo la Calidad Total.

### **2.1. Sociedad de la información:**

Respecto a las cuatro características de la Sociedad de la Información, que establece el autor Nick Moore, como son:

#### **Uso de la información como “recurso económico”**

“Las empresas recurren cada vez más a la información para aumentar su eficacia, su competitividad, estimular la innovación y obtener mejores resultados, mejorando bienes y servicios”

Se establece que 8 de 30 organizaciones, 2 ONGS (CEDLA, CIOEC), una Entidad Financiera (BISA), dos Superintendencias y un Organismos Internacional, utilizan y aplican este concepto, puesto que al solicitar el servicio de organización de Bibliotecas, se puede establecer que sus requerimientos están orientados a mejorar sus índices de competitividad como organización en general. En cambio el resto, solo pretende mejorar servicios de difusión e información general de sus de sus Bibliotecas o Centros de Documentación.

En cuanto a la solicitud de organización de Archivos, se advierte que si bien, los servicios están orientadas para acceder con mayor rapidez a los documentos, evitar las pérdida de documentación, agilizar la búsqueda, etc. , se aprecia que este enfoque está dirigido más bien al control y a la conservación de la documentación y no así a la administración adecuada de documentos que tiene como objetivo aumentar la eficacia de la empresa, aspecto que retomaremos cuando hablemos sobre los parámetros de calidad.

#### **Mayor uso de la información por el gran público.**

Se identifica que de las 30 Unidades de Información organizadas por nuestra empresa, solo 8 de ellas tienen servicios abiertos al público. (5 bibliotecas y 3 archivos), y sólo tres bibliotecas tienen disponible su información en Internet.

#### **Infraestructura tecnológica**

Son en total 15 organizaciones que cuentan con una apropiada infraestructura tecnológico, (Computadoras, redes y acceso a Internet)

### **2.2 Patrones de calidad:**

En la práctica de la consultoría, se ha verificado que en la mayoría de las Organizaciones, el personal siempre reitera frases como esta: “No encontramos los documentos” “Existen demasiadas fotocopias de documentos” “El sistema de archivo no responde a nuestras necesidades”, y en general sólo cuando han surgido situaciones de pérdida de documentación confidencial o estratégica para la toma de decisiones, recién se ha recurrido a la contratación de los servicios profesionales

Para analizar este aspecto del patrón de calidad, es importante establecer el Concepto de Administración de Documentos, en la que está implícita la organización de una Biblioteca o Centro de Documentación, como también la de una videoteca, fototeca o hemeroteca, y en general el Archivo en sus tres fases. (Activo, Central, Histórico).

La autora Eugenia K. Brumn, en su libro Administración de la documentación en las Normas Iso 9000, indica:

“Operar en un ambiente de calidad sin un adecuado programa de administración de documentos, puede producir pérdida de negocios, pérdida de la confianza del cliente y emplazamientos por incumplimiento de los requisitos de calidad. Las operaciones pueden ser suspendidas a menos que se demuestre que hay un control apropiado sobre los registros que documentan los procesos y actividades que afectan la calidad. Las organizaciones están reconociendo que la evaluación exitosa del cumplimiento de la norma ISO 9000 depende a menudo de qué tan bien se manejan documentos y si en sus operaciones de calidad está incluido o no, un programa de administración de documentos”

En función a estos conceptos, ilustra el contenido de la Administración de Documentos comparada con los requisitos de ISO 9000:

- \* Administración de la creación de documentos (Identificación)
- \* Tabla de retención desarrollo y administración
- \* Disposición de documentos
- \* Seguridad de documentos vitales y ambiente apropiado
- \* Organización física de archivos y de documentación
- \* Indización
- \* Mantenimiento
- \* Almacenamiento
- \* Recuperación Rápida.

Los cuatro primeros aspectos de la Administración de Documentos son esenciales para lograr la organización de sistemas y servicios de información.

No existe una práctica adecuada a la hora de crear o identificar documentos estratégicos para lograr eficiencia y eficacia en las organizaciones. En muchos casos hay duplicación en la generación de formatos y formularios tanto para la comunicación interna como externa, y en el caso de Bibliotecas o Centros de Documentación no se se identifican temáticas o tipologías documentales en función de necesidades de usuarios potenciales. Este elemento de identificación está intrínsecamente relacionado con las Tablas de Retención que nos permite identificar el tiempo que debe permanecer un documento, ya sea en el Archivo Activo, Intermedio o Histórico, además de establecer su permanencia o destrucción, que en el caso de las Bibliotecas o Centros de Documentación que no tienen que ver con la conservación de fondos bibliográficos o documentales, está relacionado con el descarte y continua actualización.

En la experiencia de la empresa, a la hora de establecer tipos documentales y retención de documentos, los personeros asumen que es una labor relacionada estrictamente al archivero, y no a los responsables de la creación y generación de dichos documentos. La frase más utilizada es “Ustedes son los expertos, estos aspectos de la valoración documental no nos compete”. Si bien se tiene un respaldo legal, a la hora de efectuar valoración de documentos relacionados a procesos normalizados, como ser los contables, de adquisición de bienes y servicios, de personal, en general se ha comprobado que existen asuntos técnicos que generan un conjunto de series docu-

mentales que son el reflejo de actividades propias de las organizaciones y que no están definidas en una ley o norma. Todo ello se requiere para la disposición en el archivo para su consulta o simplemente la destrucción o descarte.

La seguridad de archivos vitales y ambientes apropiados son elementos, que se han demostrado con el nefasto febrero de este año, completamente vulnerables. Es la debilidad y a la vez la amenaza de todas las organizaciones. Los documentos por ejemplo relacionados a los aspectos legales y activos de un inmueble, pueden estar en lugares a los que tiene acceso el público en general.

El resto de los aspectos como ser la organización física de archivos y de documentación, indización, mantenimiento, almacenamiento, recuperación rápida, son elementos que están estrechamente relacionados con actividades netamente técnicas, y que son procesos que se los puede realizar de manera efectiva, siempre y cuando los aspectos anteriores, estén bien identificados y definidos.

Sin embargo a la hora de establecer criterios técnicos y aplicarlos, la consultora ha tropezado con los siguientes problemas:

- \* En general los funcionarios de las empresas, tienen el concepto que gracias a la tecnología de la información la organización de sistemas y servicios de información es muy simple, y no conocen las normas, la metodología e instrumentos de procesos que existe: (Clasificación Dewey, Normas Iso, Reglas de Catalogación, Normas de descripción IsaadG, etc.)

Los Administradores, normalmente se expresan indicando: “Es fácil, pero nuestro personal de apoyo no tiene tiempo para hacerlo”.

- \* Asignación en los sistemas y servicios de información a personal no profesional, o no capacitado en las normas bibliotecológicas, archivísticas o informáticas.
- \* Desconocimiento de legislación específica para la organización de Unidades de Información.
- \* Continuos cambios de las estructuras organizacionales en el transcurso del proceso de la consultoría.
- \* La no existencia de manuales de funciones y de procedimientos actualizados, aspecto que obstaculiza la realización del trabajo.
- \* La nueva tecnología para sistemas de archivo es incipiente. Si bien por el momento los precios son elevados, que obstaculizan a las organizaciones el acceso a las mismas, creemos, que haciendo una relación de costos en fotocopias diarias e insumos como ser el toner, etc., los gastos cada día aumentarían.
- \* Identificar las series documentales, señalar calendarios de retención, obedece a un trabajo de investigación riguroso, a través de encuestas, entrevistas, y observación directa.
- \* Las especificaciones técnicas en cuanto a mobiliarios, y material de trabajo de archivo es importante. No utilizamos normas.
- \* Un problema es a la hora de realizar las especificaciones técnicas para llevar adelante una consultoría, muchas veces no hay claridad, de lo que realmente quiere el cliente, y nos falta averiguar, indagar, previamente estar seguros de lo que nosotros pensamos es lo que quiere el cliente.
- \* A la hora de confeccionar tablas de clasificación, existen aspectos que intervienen como son los modelos mentales, es decir la interpretación diferente que puede tener un responsable de archivo, un jefe, una secretaria. Son concepciones diferentes, para lo cual es importante llegar a un consenso. Pues generalmente se relacionan en forma diferente los

grupos documentales. Y esto se comprobó, el momento de preguntar, el feje y subjefe y otra persona tienen diferentes concepciones.

- \* Ausencia de una generación de usuarios disconformes, críticos y perceptivos

Por otro lado es importante señalar, que nuestra empresa ha podido rescatar aspectos positivos especialmente estos tres últimos años, como por ejemplo:

- \* Identificación de líderes en las empresas que valoran a la información como un recurso competitivo. Hoy los administradores ven la necesidad imperiosa de tener archivos organizados.
- \* Acceso en Internet de Bases de Datos en el paquete WinISIS.
- \* A diferencia de las Bibliotecas y Centros de Documentación los archivos permanecen y continúan fortaleciendo, con mayor crecimiento en las entidades públicas y las financieras, gracias al aporte de la GTZ, la ley SAFCO, las normas SABS y otras.
- \* Una experiencia en cuanto a la digitalización y utilización de tecnología de punta ha sido la organización del archivo del Ex Ministerio de Capitalización el año 1994. documentos.
- \* Y otra experiencia ha sido el análisis, ordenamiento y automatización de leyes y decretos, junto con ISLI. Para el Ministerio de Justicia.

### 3. A manera de conclusiones y recomendaciones:

Miguel Nusbaum, en la Clase Ejecutiva de la Prensa Clase 3. Gestión del Conocimiento, menciona que a la hora de desarrollar sistemas de información, es importante comprender el modelo mental de los actores de un problema, tener conocimiento completo y consistente, y no solo conceptualizar los objetos obvios que aparecen en el problema sino que también aquellos que escapan a la realidad aparente, como son los objetos emocionales., es decir preocuparnos por las reacciones humanas de los distintos usuarios ante los estímulos que genera nuestro sistema y las consecuencias sobre la operatoria de este. Tampoco consideramos las posibles interpretaciones que pueden tener los distintos actores involucrados. Necesitamos conocer a cada uno de los usuarios involucrados, en la medida que lo hagamos, es decir en la medida que aceptemos la preexistencia de sus modelos mentales, podremos cabalmente comprender lo que se nos dicen e interpretarlo adecuadamente. De lo contrario, es muy probable que presentemos soluciones que relacionan objetos en forma equivocada, esto es, distinto a lo que esperaban los actores de la situación.

Sobre la base de estas apreciaciones, pensamos que el Usuario (Lector común de una Biblioteca o el funcionario de una empresa), es el sujeto principal del sistema de información, para lo cual los parámetros de calidad en la administración de documentos, no deben perder de vista a ese CLIENTE.

Otro aspecto relevante es concebir a la administración de documentos como una actividad importante y necesaria para lograr la certificación de calidad, para lo cual los diferentes actores de las organizaciones deben tomar conciencia en la magnitud del significado de organización de un "Sistema de Información", adecuado para lograr mayores índices de competitividad, eficiencia y eficacia.

De ahí que nuestra empresa, hacia delante, debe convertirse en una empresa certificadora de esa calidad, brindando las normas, la metodología y las herramientas adecuadas en función al tipo de empresa o al tipo de organización.

La utilización de NTI, es imprescindible en las empresas porque permite minimizar requerimiento de recursos. Sin embargo, se debe apuntar a la reducción de costos de material, fotoco-

pías, pero no de personal. Pensamos que el personal de la información es el capital humano estratégico en las organizaciones, pues se debe estimular hacia la capacitación, fortalecimiento y contratación de los profesionales de la información.

Consideramos que el uso de NTI, debe ser sinónimo de generación de fuentes de trabajo de capacidad de empleo. Las NTI, deben ser nuestras aliadas.

El Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información deberá normalizar aspectos relacionados a la administración de documentos en las organizaciones de nuestro país, como también las metodologías, herramientas y especificaciones técnicas para todas las actividades relacionadas a los sistemas y servicios de información.

Para finalizar, como empresa consultora, pensamos que la importancia que tiene la retroalimentación constante, y definitivamente este espacio se convierte en una instancia de interacción activa y constante que nos permite aprender a vernos como nos ven los demás.

## ANEXO 1.

### Experiencia de trabajo:

#### Bibliotecas o Centros de Documentación

1. **Biblioteca particular de Dr. Valentín Abecia**
2. **Biblioteca de la Dirección Nacional de ONGS**
3. **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. 1995**  
Diseño, organización y automatización del Centro de Documentación
4. **Club de Tenis La Paz, 1995**  
Diseño, organización del Centro de Documentación (Fototeca, Mapoteca)
5. **Ex Ministerio sin Cartera Responsable de la Capitalización. 1995**  
Diseño y organización del Centro de Documentación
6. **Fondo de Inversión Social. 1999**  
Actualización del Centro de Documentación
7. **Banco Industrial S.A. 2000**  
Organización y automatización de la biblioteca
8. **Público en General que trabaja en Bibliotecas**  
Curso de capacitación "Organización de Bibliotecas y Centros de Documentación"
9. **CEDLA**  
Asesoramiento Informático
10. **Consejo de la Judicatura. 2000**  
Sistema de bibliotecas del Poder Judicial
11. **Naciones Unidas. 2000**  
Organización y automatización de la biblioteca
12. **Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. 2001**  
Organización y automatización de la biblioteca técnica de la Intendencia de Estudios y Normas
13. **Naciones Unidas. 2001**  
Organización y automatización de la biblioteca. Continuación
14. **Comité integrador de Organizaciones Económicas Campesinas de Bolivia 2002**  
Organización completa de la Biblioteca Técnica de CIOEC-Bolivia
15. **Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras 2002**  
Capacitación y entrenamiento en Técnicas Bibliotecológicas y paquete WinIsis

**16. Gobierno Municipal de La Paz - Dirección de Planificación y Control 2002**

Implementación del Centro de Información y Documentación en Planificación

**17. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2002**

Actualización de procesos Técnicos

**18. Fondo de Previsión Social**

Actualización del Centro de Documentación

**Archivos**

**1. Mutual La Primera. 1995**

Diseño de un Sistema Integrado de Archivo

**2. Club de Tenis La Paz. 1995**

Diseño de un Sistema Integrado de Archivo

**3. Ministerio sin Cartera Responsable de Capitalización. 1995**

Diseño de un Sistema de Archivo manual y automatizado para la Unidad de Coordinación

**4. Contraloría General de la República. 1996**

Diseño de un Sistema Integrado de Archivo

**5. Ministerio sin Cartera Responsable de la Capitalización. 1996-1997**

Organización y automatización del Archivo Central

**6. Empresa Nacional de Electricidad ENDE. 1997**

Inventariación automatizada del Archivo

**7. Empresa Eléctrica Valle Hermoso. 1997**

Diseño de un Sistema Integrado de Archivo

**8. Centro de Información CEDOIN. 1997**

Capacitación sobre técnicas de organización de Archivos

**9. Club de Tenis La Paz. 1998**

Organización del Archivo de Socios

**10. Fondo de Inversión Social. 1998-1999**

Organización y automatización del Archivo de proyectos

**11. Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos. 2001-2002**

Diagnostico de Archivo, flujo de documentación y elaboración de una guía de clasificación y Tabla de temporalidad

**12. Proyecto de Reforma Institucional de la Vicepresidencia de la República. 2001 - 2002**

Organización y Catalogación del Archivo de la Coordinación de Administración de Contratos y Adquisiciones

**13. Proyecto de Reforma Institucional de la Vicepresidencia de la República. 2002**

Organización del Archivo de la Gestión 2001 Unidad de Contrataciones y Adquisiciones

**14. Fondo de Inversión Productiva y Social F.P.S. 2002**

Diseño e Implementación del Sistema Integrado de Archivo F.P.S.

**15. Consejo de la Judicatura del Poder Judicial Sucre - Bolivia 2002 2003**

Sistema Piloto de Gestión Documentaria del Consejo de la Judicatura

**16. Defensor del Pueblo**

Organización del Archivo Central

**Otros Sistemas de Información**

**1. Programa de Inversión Estratégica en Bolivia PIEB. 1995**

Diseño de un Sistema de Información para Control y Seguimiento de Proyectos

**2. Consultora SINERGIA. 1996**

Diseño de un Sistema de Información para Seguimiento Financiero

**3. Centro de Estudios y Proyectos 1997-1998**

Diseño de un sistema automatizado para Planificación de Municipios

**4. Academia Nacional de Ciencias de Bolivia. 1998**

Convenio de Cooperación Interinstitucional y de prestación de servicios: "Asesoramiento para la organización de la Biblioteca"

**5. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 1999**

Análisis, Ordenamiento y automatización de Leyes y decretos en periodos establecidos en sociedad occidental con el Instituto de Servicios Legales e investigación Jurídica ISLI



# Transformación de los procesos productivos de una biblioteca tradicional a una biblioteca virtual <sup>1</sup>

Rossana Brinati A.

El motivo de presentar este trabajo es socializar el interesante aporte de la Lic. Lourdes Feria Basurto en torno al muy debatido tema de la biblioteca virtual.

A partir de mi formación y experiencia profesional, primero en sociología y luego en bibliotecología sumada a mi aprendizaje de la informática día a día, me permito transmitirles esta ponencia que me pareció muy didáctica e interesante.

En la primera parte y para hablar de la transformación de la biblioteca tradicional a la biblioteca virtual la Lic. Basurto aborda algunos elementos conceptuales básicos relacionados con la Automatización de Bibliotecas, después con los servicios y usuarios para finalmente llegar al tema de biblioteca virtual o digital.

## Automatización de bibliotecas

Para encontrar la primera referencia con relación a este tema nos remontamos al año de 1958 cuando la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos inició este proceso y que más tarde, en 1963, generaría el reporte titulado: "La automatización en la Library of Congress", contemplando tres áreas de trabajo: procesamiento bibliográfico, búsquedas bibliográficas y recuperación de documentos. El primer paso concreto se dio en 1965 con el proyecto piloto conocido como MARC (Machine Readable Cataloging).

De hecho, la automatización en bibliotecas fue tema polémico por más de dos décadas, durante las cuales el tema de la aplicación de las computadoras se circunscribió casi exclusivamente a los aspectos catalográficos. Con el tiempo, esto ha ido transformándose y en los años noventa la automatización se concibe como un concepto mucho más amplio que involucra el procesamiento de información más allá de la generación de catálogos en línea.

La siguiente etapa de la evolución de la automatización de bibliotecas se orientó a la preparación de sistemas integrales de administración, lo que implicaba ya no solamente la catalogación, sino también los servicios, las adquisiciones, el manejo de colecciones de publicaciones periódicas y los procesos administrativos. A ello se han venido sumando otras acciones de automatización que se muestran a continuación:

---

1. La ponencia es una sistematización del trabajo presentado por la Lic. Lourdes Feria Basurto, Coordinadora de Tecnologías de Información de la Universidad de Colima y la Maestría UCOL/UNESCO (Colima, México) al Curso Regional "Bibliotecas Virtuales y las Ciencias Sociales", clase 5, Campus Virtual de CLACSO, agosto-noviembre 2002.

## Procesos, servicios y colecciones electrónicas

### Procesos

- \* Desarrollo de catálogos en línea
- \* Bases de datos bibliográficas
- \* Directorios de fuentes de información
- \* Administración automatizada de oficinas
- \* Creación y mantenimiento de recursos Internet propios
- \* Digitalización de documentos

### Servicios a usuarios

- \* Acceso a la información
- \* Consulta in situ
- \* Consulta remota
- \* Préstamo
- \* Recuperación de documentos
- \* Consulta a recursos Internet propios

### Formación de colecciones electrónicas

- \* Software
- \* Textos digitalizados
- \* Sitios web
- \* CD, CD-I, DVD

Estas acciones ya hablan de un entorno más complejo en el que las redes de información forman parte importante. Aparece también la necesidad de crear bases de datos de colecciones especiales (lo que antes fueron -por ejemplo-, los archivos verticales), desarrollar directorios electrónicos (de servicios, de profesionales, de materiales), generar índices para Internet, que por la enorme variedad de recursos informativos con que cuenta requiere instrumentos que auxilien en su localización.

Otros procesos por automatizar son: la adquisición de materiales, ya que surgen alternativas tanto para la selección como para la compra de todo tipo de documentos. La digitalización, la recuperación de documentos, así como otros programas especiales, pro ejemplo: la preparación de periódicos electrónicos accesibles por Internet, la creación de talleres de digitalización (así como antes existieron los de encuadernación y restauración), CD-ROM y desarrollo de colecciones del tipo biblioteca virtual.

Bien, a todo esto... ¿qué es concretamente la automatización de bibliotecas? Para plantearlo de manera muy simple: es el uso de computadoras para la realización de los procesos como catalogación o los servicios, como el préstamo de libros. Algo muy importante: cuando se ha decidido automatizar deben tenerse presentes dos cosas: las computadoras son sólo instrumentos, no resuelven per se todos los problemas, es decir, si hay desorganización en una biblioteca ésta no se organizará por arte de magia con sólo dotarla de infraestructura informática.

### Objetivos de la automatización

Pasemos a los objetivos ¿para qué automatizar? ¿para qué entrar de lleno en el tema de tecnología en bibliotecas? Básicamente para:

- \* Optimizar el acceso, incluso para usuarios alejados geográficamente
- \* Generación de opciones más creativas en cuanto a los servicios
- \* Recuperación de documentos de difícil acceso con mayor facilidad
- \* Atención a un mayor número de usuarios: socialización de la información
- \* Representar no solamente un recinto de resguardo, sino un nodo de acceso mundial

A manera de síntesis se presenta un listado en el que se resumen los elementos que habrán de tenerse en cuenta al incorporar tecnología, pensando en un sistema informatizado de gestión bibliotecaria (está tomado de CARRIÓN GUTIÉRZ, M. Manual de bibliotecas. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990)

### **1. Debe ser capaz de:**

- \* Ofrecer en cada momento la situación real de la biblioteca en todas sus partes: colección, catálogos, usuarios, transacciones, personal, estadística y evaluación
- \* Permitir la búsqueda y recuperación de estos datos
- \* Realizar y controlar las funciones de gestión

### **2. Para ello es preciso:**

- \* Establecer las condiciones que debe cumplir el nuevo sistema diseñado sobre el análisis del viejo

### **3. Todo lo cual desemboca en:**

- \* Una base de datos (integrados e independientes de los programas)
- \* Un sistema de gestión capaz de recuperar y actualizar estos datos
- \* Un conjunto de programas de aplicación adaptados a las distintas funciones de la biblioteca

## **De los ficheros de tarjetas a las telecomunicaciones**

Entre las primeras organizaciones que experimentaron la necesidad de aprovechar la informática se encuentran las bibliotecas, debido fundamentalmente a que manejan información y lo hacen en grandes volúmenes. Del fichero de tarjetas a la biblioteca electrónica la evolución ha sido: microfilmación, bases de datos, digitalización, CD-ROM y redes teleinformáticas, de ahí en adelante el tema de la biblioteca virtual comenzó a aparecer cada vez con más frecuencia, incluso en sus diferentes variantes... a veces se le llamaba biblioteca digital, electrónica, de realidad virtual... para aclarar un poco esto pueden revisar el esquema que maneja Philip Barker en "Electronic libraries : visions of the future" (1994):

## **Tipos de bibliotecas con relación a la tecnología**

### **Bibliotecas polimedia**

- \* Varios tipos de medios independientes, por ejemplo: papel, microfilm y disco compacto
- \* No necesariamente automatizada

### **Bibliotecas electrónicas**

- \* El núcleo de funcionamiento de ésta es de naturaleza electrónica

- \* Uso amplio de las computadoras y sus facilidades, por ejemplo; índices en línea, búsquedas en texto completo
- \* Muy automatizada

### **Bibliotecas digitales**

- \* Sus colecciones solamente están en formato electrónico digital
- \* No contienen ningún tipo de libro convencional
- \* Requieren estaciones de consulta con equipo multimedia
- \* Pueden ser accedidas a distancia y por multiusuario de manera simultánea
- \* Uso intensivo del correo electrónico para comunicación con el bibliotecario
- \* Muy automatizada

### **Bibliotecas virtuales**

- \* Se fundamentan en sistemas RV (Realidad Virtual, simulaciones realistas que propician que el usuario se sienta totalmente inmerso)
- \* Requiere interfaces de dos y tres dimensiones, sobre todo de éstas últimas para crear el ambiente de inmersión total; así es posible entrar a la biblioteca virtual mediante la computadora, andar entre las salas y los estantes, usar un índice o un catálogo, seleccionar un libro (señalándolo y “tocándolo”), abrirlo y leerlo.

### **Definición de Biblioteca digital**

La Lic. Basurto prefiere el concepto Biblioteca Digital, porque es, en la práctica, el que realmente se apega a lo que estamos teniendo en la red hoy en día, y aquí cabe hacerse la pregunta que plantea Juan Voutssás, lo que se inserta a continuación son sólo unos párrafos:

#### **Tres elementos : colección, clasificación, usuarios**

“...bien a bien... ¿qué es una biblioteca digital? En los últimos años se han manejado muchísimos términos. Para mí hay tres elementos en los que se requiere tener soporte para tener una biblioteca, sea digital o no, uno es: tener una colección de documentos, si están en formato electrónico o no eso es otra cosa pero se requiere primero una colección; segundo: un sistema de orden para los documentos, ya que un sistema para almacenar y recuperar las masas amorfas de información simple puestas en forma electrónica no es biblioteca digital, en este sentido mucho de lo que ahora se pone en los medios electrónicos es malamente confundido con bibliotecas o información digital pero eso no basta, poner documentos con un “search engine” detrás no es una biblioteca digital. Tercero: necesitamos una comunidad de usuarios a quienes servir, que tengan un perfil, unas necesidades y unas características determinadas. Si tenemos esas tres cosas podemos construir una biblioteca digital hablando de una manera muy sencilla”.

#### **Según el color del cristal...**

“Por otra parte, la biblioteca digital depende de quien la describe, su proceso de construcción es interdisciplinario, no nada más es una actividad para bibliotecarios, lo es también para expertos en comunicaciones, ingenieros en sistemas, desarrolladores de bases de datos, es decir, hay participación e intereses de muchos sectores comerciales, académicos, técnicos etc., hay muchos enfoques; así tenemos que desde el punto de vista de un especialista en recuperación de información, la BD es una “basesota” de datos, para los expertos en diseño de sistemas y explotación bases de datos es como un gran problema de recuperación de información, ya sea orientada a objetos, de tipo relacional jerárquica, manejada con kwics, etc.; para los que trabajan en tecnolo-

gía de hipertextos es una particular aplicación de métodos y algoritmos de recuperación; para los que trabajan en entrega de información a áreas extendidas es una aplicación de Web (una más de las tantas aplicaciones del Web y entonces se habla de CGIs, HTML, etc.); para la ciencia bibliotecaria es una más de las posibles aplicaciones, otro paso en la continua automatización de bibliotecas, es decir, nos hace pensar en servicios, en nuevas colecciones, en una serie de cuestiones adicionales como la automatización de procesos; para computólogos y desarrolladores de software las colecciones de algoritmos y programas son una biblioteca digital; para los vendedores de bienes y servicios documentales que tienen empresas dedicadas a esto la BD está formada por sus bases de datos y sus servicios de documentación, enfoque válido para grandes empresas. Por otra parte, en los sistemas de control para documentos comerciales y de gestión hay un nuevo concepto que ahora se llama "Corporate Digital Library", es decir, Biblioteca Digital Corporativa, la cual tiene que ver con el concepto de que toda institución o empresa puede tener toda su información en un gran contexto de información para dar servicio a la organización, que me permita tener todos los elementos de mi organización controlados como gran sistema de información y no nada más el viejo concepto de biblioteca como el libro, la revista, el mapa, etc."

### **Pero entonces... ¿qué es?**

"Para los propósitos que ahora nos reúnen las BD son organizaciones que proveen los recursos incluyendo un staff especializado para seleccionar, estructurar y ofrecer acceso intelectual a colecciones de obras digitales o digitalizadas interpretando, distribuyendo y preservando la integridad y desarrollo de dichas colecciones, de tal forma que siempre estén oportuna y económicamente disponibles para el uso de una comunidad o conjunto de comunidades. La definición no es sencilla, no podía ser sencilla con todos esos enfoques y esas cuestiones que están atrás, es lo más que se puede simplificar en este momento, pero en esencia hay muchísimos elementos contenidos ahí."

Por último, tras estas consideraciones, la Lic. Basurto reflexiona sobre las bibliotecas latinoamericanas señalando que éstas han experimentado un importante desarrollo durante las dos décadas recientes. Las telecomunicaciones y la informática han sido elementos clave en este proceso. Hay instituciones líderes con programas destacados pero en general todos los países de la región están encontrando soluciones propias.

Las instituciones sociales de hoy (incluidas las bibliotecas) son muy diferentes de lo que fueron hace 20 años. Una diversidad de fuerzas, más específicamente los cambios económicos y los desarrollos tecnológicos han rediseñado y redefinido nuestros conceptos. En este sentido y para concluir cabe hacerse muchas preguntas, por ejemplo:

- \* ¿Nos resignaremos a quedarnos en el pasado? ¿O canalizaremos los esfuerzos en trabajar en acciones concretas que asuman los retos?
- \* ¿Cómo adecuaremos la misión a las tecnologías?
- \* ¿Cómo identificar lo propio de la Biblioteca, lo irremplazable?
- \* ¿Cómo constituir una identidad fuerte?
- \* ¿Cómo usar las redes?
- \* ¿Cómo desarrollar productos y servicios atractivos?
- \* ¿Cómo ampliar el mercado?
- \* ¿Cómo aumentar la oferta en español?
- \* ¿Cómo mejorar la recuperación en español (localismos, autoridades, tesauros)?
- \* ¿Cómo actuar frente a la concentración de información digitalizada por grandes consorcios transnacionales que cuentan con sofisticados mecanismos de recuperación?

Con las preguntas los dejo para continuar reflexionando en una próxima oportunidad.

# Evolución de las tecnologías de la información

Jorge Ramírez\*

## Introducción:

A lo largo de los últimos años (tres décadas), hemos podido experimentar una serie de cambios tecnológicos a favor de nuestras tareas diarias. Los cambios van desde las aplicaciones más sencillas y cotidianas como sería la telefonía móvil, boletos del metro, tarjetas de crédito, hasta grandes redes de información, robótica, inteligencia artificial, desarrollo aerospacial, comunicación inalámbrica, etc.

**Cabe destacar que la inserción de la palabra globalización ha dado fructíferos resultados.**

Hoy en día es cada vez más fácil tener acceso a medios de comunicación, esperamos pronto que cualquier persona pueda tener acceso a Internet.

**“Nuestra forma de vida está cambiando”**

## Evolución:

En lo referente a la evolución de las Tecnologías de la Información, nos enfocaremos principalmente a la inserción de la automatización en las bibliotecas y centros de documentación, la herramienta “computadora” ha ido de la mano con nosotros desde hace ya algún tiempo.

**Es conveniente resumir tres etapas dentro de la evolución de las tecnologías.**

### Etapa 1:

Al inicio de los años 70 con la introducción del computador electrónico varias industrias ven la posibilidad de poder controlar sus operaciones.

Nace el computador dentro de las grandes corporaciones, se les conoce a estos equipos como “Mainframes”.

IBM es uno de los grandes protagonistas de la época, otras empresas se inician en el campo de la informática.

### Las características de los “Mainframes”:

1. Equipos con alto costo de adquisición, mantenimiento y operación.
2. Poco software desarrollado
3. Esquemas de comunicación nulas

En las bibliotecas al igual que en otras áreas se veía que existían tareas repetitivas, manejo de

---

\* [jramirez@macrotec.cl](mailto:jramirez@macrotec.cl)

\* Chile

altos volúmenes de información, necesidad de control, etc.

Algunos desarrollos para bibliotecas aparecen, por ejemplo NOTIS LMS

### **Etapa 2:**

En la década de los años 80 la industria informática avanza muy rápidamente, la incursión de los llamados "Mini computadores" permite que las empresas puedan acceder a esta revolución, las universidades dan acceso a sus alumnos a estas tecnologías.

**El sistema operativo UNIX se consolida y parte como el sistema operativo unificado.**

### **Las características de los "Mini computadores":**

1. Equipos con costos más moderados en cuanto adquisición, mantenimiento y operación
2. Se incrementa el desarrollo de aplicaciones
3. Mayor capacidad de computo
4. Nacen los motores RDBMS, Administradores de Bases de Datos SQL
5. Esquemas de comunicación reales - Internet
5. El equipo computacional llega a la biblioteca
6. Nacen empresas de desarrollo de software integrado

### **Etapa 3:**

La década de los años 90 ha marcado una gran diferencia en cuanto al manejo de la tecnología. Con la entrada masiva de los computadores personales (Equipos PC y PDA), supercomputadores e integración de redes y comunicación inalámbrica.

### **Las características de la tercer etapa:**

1. Los equipos llegan a los escritorios de la empresa y a la casa de uno.
2. Los supercomputadores son capaces de realizar trabajos pesados de computo.
3. En general los costos son cada día más bajos para la adquisición, mantenimiento y operación
4. Crece la industria del software
5. Internet sea hace indispensable

### **Desarrollo e implementación:**

La cibernética llega a la biblioteca.

"Cibernética es igual a Control"

Las bibliotecas al día de hoy deben contar con sistemas automatizados que les permita controlar y desarrollar sus colecciones, ofrecer el máximo de servicios a sus usuarios y administrar sus actividades.

Se ha pasado desde anotar con lápiz a mano sobre fichas, hasta un préstamo de material con códigos de barra y con equipos de autopréstamo.

Hoy los catálogos de bases de datos bibliográficas se pueden consulta desde cualquier parte

del mundo con tiempos de respuesta de pocos segundos y con ligas a otras fuentes electrónicas, la era multimedia es una realidad.

**¿Esto nos llevaría a pensar en que la biblioteca tradicional podría desaparecer?**

La respuesta es no. Lo que hemos podido inferir es que el material bibliográfico en papel se seguirá utilizando por mucho tiempo, se irán incorporando y mezclando las nuevas tecnologías.

Hemos visto como muchos formatos electrónicos han desaparecido en un plazo muy corto de tiempo.

**Por lo tanto la palabra mágica en esta evolución es “Estándares”.**

Una industria que no se apege a los estándares puede llegar a perder el camino correcto a seguir.

En las bibliotecas se deben considerar los principales estándares para los diversos procesos de catalogación, circulación de material, adquisiciones, control de publicaciones periódicas y gestión.

**Principales Estándares:**

**Para información bibliográfica**

- MARC 21 para información bibliográfica y existencias
- MARC 21 para publicaciones periódicas y existencias
- MARC 21 para registros de Autoridades
- UNIMARC
- Para Identificación del Ítem:
- ISBN
- ISSN
- LCCN
- SICI Serial Item and Contribution Identifier
- Open URL

**Para recuperación de información:**

- Z29.50 Versión 3
- Z39.50 Bath Profile
- Dublin Core

**Para Adquisiciones:**

- BISAC
- ANSI X12
- EDIFACT

**Para información de Circulación:**

- 3M SIP y SIP2
- Z39.83 NISO Circulation Interchange Protocol NCIP
- ISO ILL



- LDAP

**Para software**

- Modelo cliente / servidor
- SQL
- Tecnología Multi-tier
- Multiplataforma Unix y Windows
- TCP/IP

**Conclusión:**

En toda industria es necesario crear y adoptar estándares que permitan la compatibilidad de los esfuerzos que se realizan los diversos grupos de profesionales.

La incorporación de estos estándares permitirá a las bibliotecas y centros de documentación incorporarse a consorcios para intercambio de información, realizar préstamo ínter bibliotecario y en suma ofrecer un mayor alcance a sus usuarios.

Todo esto demanda la atención de los profesionales de la información para participar constantemente en los cambios y ser parte de ellos.

# Internet ¿pone al alcance de todos la información que buscamos?

Héctor Córdova Eguívar

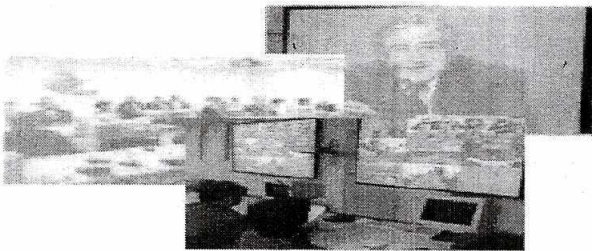
## Introducción

Conectarse a la red y sentirse en posesión de un poder ilimitado son sinónimos. Esta telaraña construida entre millones de personas ha achicado el mundo e incrementado nuestras posibilidades hasta límites insospechados.

Investigadores modernos definen ahora su espacio de trabajo aclarando que la mitad de éste es la red. Las empresas todavía creen que el no tener un portal que las ponga al alcance de todos sus clientes es una desventaja insuperable. No hay universidad que no muestre sus potencialidades y logros a través de una "página". Profesionales que no tienen posibilidad de retornar a la universidad para actualizarse y permanecer vigentes en el mercado, pueden seguir cursos en instituciones de cualquier lugar del mundo, desde sus casas, conectándose a la red. Personas, que nunca conocieron detalles del gasto público, pueden ahora exigir rendiciones de cuentas a sus gobiernos con conocimiento de causa. Organismos internacionales construyen espacios como el siguiente:

### Recuadro 2 – Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo facilita el intercambio de conocimientos en las Américas

Diez países de las Américas participan actualmente en la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo, programa innovador que emplea la TIC más moderna para facilitar la difusión de experiencias entre las autoridades de los sectores público y privado y en el seno de la sociedad civil.



Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo, establecida en junio de 2000, es una red de centros de educación a distancia (CED) que recurre a diálogos, seminarios y cursos formales a escala mundial para asociar a los participantes por medio de

la educación a distancia basada en el vídeo y en Internet. Las reuniones pueden patrocinarse desde cualquier lugar y, mediante el enlace con redes locales de aprendizaje a distancia, se puede contar con miles de participantes.

Entre los temas tratados recientemente, cabe mencionar "Descentralización de los servicios de salud", el SIDA y "La ética en el servicio público".

b<sup>1</sup>

Podría citarse, así, ejemplos tras ejemplos de la confianza que las organizaciones y los individuos han depositado en este instrumento. Sin embargo, ésta es sólo una cara de la medalla. La otra refleja la realidad de las grandes mayorías de los habitantes en el sur del mundo.

Mucha gente ni siquiera ha tenido un teléfono en sus manos, otros que tienen la suerte de conectarse a la red se dan cuenta que no entienden casi toda la información que tienen en sus manos, otros que sí pueden comprender el inglés, se enfrentan a tal cantidad de páginas que, se dan cuenta, toda su vida no alcanzaría para leerlas y luego clasificarlas; otros se enfrentan a informaciones que parecen ciertas; pero que un análisis minucioso demostraría que no lo son.

De esta manera se podrían mostrar casos y casos que grafican la situación de millones de habitantes de este planeta.

A continuación se hará un desglose de estas limitaciones del mayor instrumento informativo jamás creado, partiendo de la escandalosa brecha digital, pasando por los problemas de accesibilidad, credibilidad y seguridad.

### **Brecha digital**

Entre los países del norte del mundo y los otros existen grandes diferencias que se manifiestan en la calidad de vida de sus habitantes. A éstas se añade ahora la de conectividad a la red de la información.

“Los países miembros de la OCDE tienen el 80% de los usuarios de la Internet en todo el mundo. La amplitud de banda internacional en África es menor que la existente en San Pablo. La amplitud de banda para América Latina, a su vez, es, a grandes rasgos, equivalente a la de la ciudad de Seúl (República de Corea). Y si bien un 90% de los hogares estadounidenses pueden sufragar costos medios de conexión con la Internet de unos 30 dólares mensuales, sólo un 2% de los hogares de la India puede permitirse ese gasto.”<sup>2</sup>

Pero esta brecha se da también al interior de los países y, particularmente, en Bolivia. Informes de hace dos años mostraban que menos del 1% de la población boliviana tenía acceso a la red. Este porcentaje se incrementa por la difusión de los cafés Internet y medios similares que se encuentran, sobre todo, en las ciudades. Pero las distancias son enormes.

Hay varios proyectos, de instituciones públicas y privadas, de instalar telecentros en todo el país con el fin de expandir el alcance de la red al área rural. Las inversiones que se hacen en este rubro son verdaderamente importantes; pero como la brecha es muy grande, no se perciben los efectos.

Esta realidad nos enseña que, aunque en la red puedan existir maravillas, más del 90% de nuestra población no tiene posibilidad de aprovecharlas.

### **Accesibilidad**

Para que cierta información, que está puesta en la red, esté verdaderamente accesible a los usuarios, deben confluir varias condiciones: precio aceptable, velocidad apropiada, comprensión del idioma, capacidad para seleccionar la información apropiada de todas las posibles que se presentan en una búsqueda.

---

<sup>2</sup> PNUD, *Informe sobre desarrollo humano 2001*.

**Si alguno de estos factores no se satisface, se podría afirmar que la accesibilidad es nula.**

Cuando el precio se encuentra por encima de las posibilidades del usuario, éste no puede conectarse a la red.

Si la calidad de conexión es tal, que la velocidad para bajar archivos es tan lenta que el tiempo requerido para lograrlo, es muy grande y afecta al precio y a la paciencia del usuario, entonces la accesibilidad queda seriamente afectada.

Si la información solicitada está en un idioma incomprensible para el usuario, entonces es como si no existiera realmente.

Si el usuario no tiene los criterios para decidir sobre lo que es válido o no, entonces el estar inmerso en un casi infinito caudal de documentos hace, prácticamente, inaccesible la información.

Por eso el tema de accesibilidad es un tema complejo. En Bolivia, sobre todo en el área rural, es impensable, por el momento, juntar todas las condiciones simultáneamente. Los precios que se deben pagar para estar conectado a la red son todavía muy altos respecto a los ingresos medios en el país. Cuando es evidente que los salarios no alcanzan para cubrir la canasta mínima familiar, resulta inimaginable imaginar que las familias dediquen parte de sus recursos para financiar la conexión a la red. Peor todavía es el caso de aquellos grandes sectores de la población que no tienen trabajo fijo. Todavía, al comienzo del siglo 21, son sólo unos privilegiados los que pueden acceder a la información de la red, reafirmado los esquemas tradicionales de poder en el país.

Aunque Bolivia ha conseguido instalaciones de buena calidad para la conexión a la red, los accesos domiciliarios son mayoritariamente por dial up, limitando mucho la velocidad de descarga de archivos, especialmente si se producen interrupciones en el contacto, como es habitual en este tipo de sistemas.

Los centros públicos de acceso han virado hacia la tecnología ADSL, facilitando el trabajo de sus usuarios, lamentablemente, esto se da sólo en las ciudades del eje central. En las ciudades intermedias se pueden encontrar centros públicos; pero la calidad de acceso no es de las mejores.

Aunque en Bolivia la mayor parte de la población habla dos idiomas, la proporción que domina el inglés es realmente baja. Esta es quizás la mayor limitación para acceder a información actual y valiosa. Informaciones recientes llevadas a cabo en España mostraron que la cantidad de información que circula en la red en español es mínima comparada con la que está en inglés; por esto, el no saber comunicarse en inglés se traduce en una de las causas más fuertes de inaccesibilidad a la información.

Cuando se busca una información en la red, normalmente, la cantidad de documentos y páginas que aparecen en pantalla es inmensa, a veces, millares. El tiempo de que dispone un usuario para seleccionar la información válida es reducido y, si no se tienen criterios de clasificación de esta información se corre el riesgo de perder el tiempo y salir sin nada concreto. A esto se suma otro elemento fundamental. La información valiosa no está tan disponible como parece. Le exigen al usuario ser parte de alguna sociedad o grupo al que se ingresa pagando o le cobran por documento que quiere descargar. En las condiciones del país, esto significa hacer inaccesible la información, porque para pagar se requiere tarjeta de crédito y este instrumento lo tiene un por

# Bibliotecas virtuales, nuevas tecnologías y su impacto social en los usuarios

*Guadalupe Danschin A.*

## **Introducción**

Esta presentación está orientada a considerar el impacto acumulativo que han tenido los diferentes procesos de transición de la información y de las unidades que las manejan.

Estamos en un mundo en constante evolución científica y tecnológica, las bibliotecas y los centros de información ya no cuentan solamente con materiales impresos, ahora el medio electrónico constituye un soporte impresionante de transmisión de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos.

Las unidades ofrecen diversos servicios según el tipo de usuario, estas unidades durante la década de los 70 y 80 unieron sus esfuerzos para constituir y fortalecer redes de información sobre el desarrollo.

Las tecnologías de información incluyen procesos que permiten que la información sea procesada, transmitida, manipulada, almacenada y recuperada, llegando a constituirse la tecnología de la información en un instrumento efectivo para responder a las exigencias del usuario, quien exige rapidez, seguridad y eficiencia.

La tecnología ya no es solamente un requisito de competitividad, está dejando de ser fundamentalmente un medio de producción para pasar a ser una mercancía. El impacto de las nuevas tecnologías es un elemento determinante hacia la consolidación de un sistema capitalista, en especial aquellas dedicadas al tratamiento de la información.

El ritmo acelerado de crecimiento e implementación de las nuevas tecnologías, tiene consecuencias negativas, ya que no ha sido asimilado por la totalidad de la sociedad. Esta evolución a dos velocidades de la sociedad por un lado y de la tecnología por otro, hace que el cambio sea forzado, para no perder las personas su adaptación y su competitividad.

Con el surgimiento de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación durante las últimas décadas, el rol de las bibliotecas se ha transformado profundamente y las prácticas de los usuarios y de los bibliotecarios se modificaron radicalmente. En la actualidad se analizan diversos medios para preparar a los bibliotecarios y a los usuarios a confrontar los retos de la sociedad de la información.

## **Usuarios**

Bibliotecas y usuarios son dos conceptos indisolublemente unidos. ¿Qué sentido tendrían unas bibliotecas que no tomaran en consideración al objeto de su existencia? La función conservadora sigue siendo importante y sobre todo en este mundo difícil e imprevisible de los nuevos formatos y los nuevos accesos a los recursos de información, pero ya hace tiempo que la función

difusora prima sobre la conservadora, quizá por estar inmersos en esta sociedad que nos invita continuamente a “consumir”, aunque en el caso de las Bibliotecas el consumo de sus servicios se demuestra extremadamente beneficioso para el consumidor.

El objetivo de todo sistema de información, de todo proceso de transformación de la información se lo ha realizado en función del usuario, de las necesidades de este y de sus intereses, debiendo además partir del conocimiento de estas demandas y necesidades con respecto al uso de la información.

Si el objetivo es tratar de aumentar cualitativa y cuantitativamente el uso de los recursos de información a fin de lograr un pleno desarrollo de la ciencia y la tecnología, aspecto fundamental serán las condiciones de uso y aplicación de esa información determinada por el usuario.

La pregunta fundamental que deberíamos plantearnos al constituir unidades de información es: ¿Cómo el hombre ha de valerse de ellas? ¿Cuál es la información que requiere? y ¿Qué niveles de interés caracterizan a otros posibles clientes?

Cuando se piensa que el protagonista es el usuario cambia totalmente nuestra concepción de como debe ser y como debe organizarse una unidad de información, con la concepción del usuario como factor fundamental en este proceso, quizá se tenga que modificar, el cuadro de los servicios que hasta ahora ofrecen convencionalmente las unidades de información.

Hay necesidades expresadas de hecho como los servicios de lectura de las bibliotecas, como también hay necesidades que están latentes, y que hay que saber auscultar, discernir y hasta suscitar buscando una proyección y extensión de los servicios hacia esos sectores.

No olvidemos que las bibliotecas cumplen un rol importante en la transmisión de información, pero no podrían cumplir este objetivo sin el usuario

### **El usuario a través del tiempo**

La historia nos habla de la existencia de bibliotecas desde los tiempos más remotos, desde la civilización Sumeria hasta nuestros días, a través de la historia también podemos ver que hubo un impacto social en los usuarios frente al uso de las bibliotecas, que desde esos tiempos de una y otra manera existió discriminación y marginación de los usuarios.

En la antigüedad las primeras bibliotecas estaban a cargo de los sacerdotes y eran guardadas en templos, por considerar que la sabiduría era sagrada, por tal motivo solamente eran privilegiados con el uso y lectura de los libros los sacerdotes y gobernantes.

En la edad media como consecuencia de las guerras, las depredaciones de los bárbaros, los libros fueron refugiados en los monasterios y las iglesias, quedando solo privilegiados los monjes y clérigos. Hasta que surgieron las universidades que organizaron sus propias bibliotecas, con la reproducción de los manuscritos, pero también estas solo estaban al alcance de los privilegiados estudiosos, quienes alquilaban los libros.

En el renacimiento las bibliotecas salen de los monasterios y palacios gracias a dos hechos históricos: la invención de la imprenta y la fabricación del papel, pero también en esta floreciente época cultural los libros están limitados a las familias reales y los altos dignatarios de la iglesia.

En la época moderna cambian y evolucionan las bibliotecas, teniendo en cuenta el servicio, que estas brindan en la vida educacional, cultural y social, así como la necesidad de información que demanda la industria, el comercio, la técnica y la ciencia.

## Impacto social y discriminación del usuario

La información es fundamental para el desarrollo de los países y de los individuos, pero la información y todos los procesos que hacen posible que se genere, no son siempre del conocimiento y manejo de los usuarios de las unidades de información.

El impacto social y cultural de las tecnologías de información en nuestro medio, nos hace reflexionar sobre el papel del bibliotecólogo y sus perspectivas de trabajo, de cómo debe llegar y hacer que llegue los usuarios a estas frente a frente a la información.

Nuestro país es pluricultural y plurilingüe y muchas veces la información no llega a todos generando exclusión. Esta exclusión se evidencia por su carencia de nivel de instrucción, falta del conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías y falta de decisión de enfrentarse al reto del cambio, ya que solo conocen el mundo a través de la televisión. No es difícil llegar a la conclusión de que nuestra sociedad es clasista y que las innovaciones surgen de y para los grupos dominantes, si partimos de esto comprenderemos que estas provocan desigualdades e injusticias.

Sin darnos cuenta ponemos barreras delante del usuario y la información, porque no los capacitamos para el manejo de esta información enlatada, porque la mayoría no tenemos un programa de formación de usuarios, porque en nuestro afán de facilitar el acceso, se los estamos impidiendo.

Pero aun así no estamos condenando el avance tecnológico al contrario debemos pensar en que esta en vez de ser privilegio de unos sea herramienta al alcance de todos. Como Martín Serrano planteó en Tokio "Se necesita encontrar un nuevo equilibrio entre los derechos individuales y las obligaciones colectivas, entre libertad y la disciplina social entre la eficacia económica y la justicia. Es preciso el contrapunto de la participación y la cooperación en el espíritu de iniciativa y de competición.

## Conclusiones

No se trata, en definitiva, de tener prejuicios hacia las novedades tecnológicas, pero tampoco se debe caer en el prejuicio de idolatrar la novedad.

Los nuevos medios están realizando importantes contribuciones a la mejora de nuestro trabajo, pero en ocasiones se mitifican sus posible aportaciones y se magnifican las consecuencias de su empleo, como ocurre al hablar de la desaparición de la función intermediadora del bibliotecario de referencia.

Es cierto que los medios electrónicos permitirán a muchos usuarios resolver por su cuenta sus necesidades informativas. Sin embargo, resulta utópico pensar que todo el mundo alcanzará unas dotes en el manejo de las fuentes de información que le permitan prescindir totalmente del bibliotecario.

De cara a este milenio, con el rotulo de la globalización pegado en la frente, debemos encarar que el impacto en los usuarios del avance y desarrollo de las nuevas tecnologías en las unidades de información produce la misma exclusión o discriminación de los usuarios, que también se vio a través de la historia.

Pero debemos pensar en las fortalezas y debilidades de cada época, para minimizar esa disgregación de nuestros clientes, los recursos con que actualmente contamos nos permiten reducir

grandemente esta exclusión no solamente hacia los usuarios, si no también hacia los mismos profesionales o funcionarios de la información, pues muchos de estos se sienten incapaces de utilizar las nuevas tecnologías de la información, para transformar sus centros.

Debemos estar conscientes que el desarrollo de las nuevas tecnologías, ha revolucionado nuestro perfil profesional, nuestras funciones, las formas e instrumentos de trabajo, pero, más aun debemos considerar que sobre todo eso la demanda y el comportamiento del usuario es las que da vida a nuestra actividad.

Debemos tener la capacidad de reflexionar permanentemente sobre esta problemática, todos sabemos que cualquier tecnología unida a la ciencia produce un cambio en la forma de vivir, y de entender la realidad, esto no es malo, por el contrario es en beneficio de una sociedad.

Pero si no enseñamos a nuestros usuarios a conocer y manejar estos cambios, nuestro trabajo es como tener un carro ultimo modelo y no tener alguien que sepa manejarlo. Debemos hacer un alto en nuestra desenfadada carrera para alcanzar la mejor red, los mejores equipos, los mejores profesionales y acumulación de racionamientos para pensar en nuestros clientes y preguntarnos:

- \* ¿Cuántos de ellos saben del manejo de computadoras?
- \* ¿Cuántos de estos tienen un procesador en su casa?
- \* ¿Cuántos conocen de bases de datos?
- \* ¿Cuántos saben de implementación de las nuevas tecnologías?
- \* ¿Cuántos de ellos podrían manejar el software en el cual esta catalogado y procesado mi información?
- \* ¿Qué ofrecemos al usuario? ¿Información o cúmulo de tecnologías?
- \* ¿Proporcionamos una imagen global del servicio de la biblioteca, integrando todo los recursos y servicios?
- \* ¿Acceso a todos los catálogos de las bibliotecas integrantes?
- \* ¿Hay un conocimiento en tiempo real de la situación de la base de datos: nuevas adquisiciones, situación de préstamo, realización de reservas, desideratas, etc.?

¿Es bastante fácil decir: en mi centro, hay visitas guiadas, ellos saben donde está todo y el lugar de todo, desarrollamos extensión cultural, pero cada vez que se sientan a una terminal, saben como acceder a está? ¿incluimos un tutor y nos sentamos a enseñarles?

Debemos considerar al espacio electrónico tecnológico como un espacio o ámbito donde los seres humanos actuamos a distancia, donde la calidez humana y los actos de habla y escritura están fuera de lugar, prácticamente excluidos. Tal vez esto sea otra incidencia que hace excluyente al usuario.

Nuestra tendencia debe estar dirigida a consolidar los lazos unidad-usuario-empleado, haciendo que los requerimientos de nuestros clientes sean antedichos al 99.9 % y como vamos a lograr eso, es poniendo como prioridad del servicio la formación de los usuarios.

### **Recomendaciones**

- \* Exponer la urgencia de diseñar un Programa de Formación de Usuarios,
- \* Elaborar un perfil del usuario
- \* Dinamizar y profundizar las actividades de referencia
- \* Organizar Programas de Formación de Usuarios, de acuerdo al perfil elaborado



- \* Apoyar también Talleres de formación en el uso y búsqueda en Internet
- \* Fortalecer en los usuarios las habilidades de búsqueda
- \* Capacitar al todo el personal en el manejo del catálogo informático.
- \* Formar usuarios autónomos capaces de reconocer sus necesidades de información y atenderlas por sí mismos, mediante el planteamiento de acertadas estrategias de búsqueda y el manejo eficiente de los diferentes recursos bibliográficos
- \* Formar Usuarios para la Utilización de la Información
- \* Diseñar un programa de formación de usuarios que sirva de respaldo al desarrollo académico y curricular de la Universidad
- \* Diseñar programas interactivos que sirvan de soporte a la biblioteca virtual
- \* Establecer programas de reconocimiento y estímulo para los usuarios
- \* Fomentar el uso apropiado de los recursos y servicios

# La coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza, una apuesta al trabajo cooperativo y en red

*Eduardo Raúl Burattini\**

El presente trabajo tiene como objetivo mostrar el desarrollo de las bibliotecas populares del partido de La Matanza, el cual por sus características socio culturales, creemos no equivocarnos en decir que ha de servir para que esta experiencia se plasme en otros puntos de la rica y extensa geografía de la República Argentina, como así también, en las comunidades y pueblos de nuestra Latinoamérica.

Pero dada la importancia de este evento que reúne a profesionales de diversos orígenes y con diferentes aptitudes es bueno, ver, conocer y compartir la experiencia que como país y como comunidad tenemos los argentinos y que se conoce como BIBLIOTECAS POPULARES.

Las bibliotecas populares nacen en la República Argentina a fines del siglo XIX bajo la paternidad del gran maestro sanjuanino Domingo Faustino Sarmiento. Sarmiento trae a nuestro país toda la experiencia recogida de su viaje a los Estados Unidos de Norteamérica donde estudia el sistema de bibliotecas públicas, una vez que arriba a nuestro país, Sarmiento adapta la estructura norteamericana de bibliotecas dando el papel protagónico a los individuos y a las comunidades para la creación, organización y administración de las bibliotecas siendo el estado un socio en esta labor.

De esta forma en la República Argentina se define a la biblioteca popular como una O.N.G. (organización no gubernamental), es decir la biblioteca popular es una asociación civil sin fines de lucro sostenida por los miembros de la comunidad donde ella se encuentra y protegida por el estado, de ahí la diferencia con la biblioteca pública a la cual entendemos como el centro de información creado, organizado y administrado por el estado para el establecimiento de una biblioteca popular entonces son los mismos individuos los que determinan y evalúan las necesidades que necesita dicha comunidad.

A partir de esta definición de necesidades evaluarán los servicios y recursos necesarios para llevar a cabo la instalación de la biblioteca.

## **Luego harán el establecimiento de metas, objetivos y recursos.**

Gracias a esta visión totalizadora de Domingo Faustino Sarmiento los argentinos poseemos hoy, al iniciarse el siglo XXI un sistema nacional de bibliotecas populares que cubren a lo largo y a lo ancho todo el territorio nacional en un número levemente mayor a dos mil. Todas ellas

---

\* *Bibliotecario • Presidente del colegio de bibliotecarios de la provincia de Buenos Aires • Secretario de la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza • Director de la biblioteca popular madre teresa. Virrey del Pino. La Matanza • Bibliotecamadreteresa@uolsinectis.com.ar • Dosalpelo@hotmail.com • Av. Río parana 7401 - virrey del pino (1763) • La Matanza - provincia. De Buenos Aires Argentina*

estructuradas según el modelo establecido por Sarmiento a través de la ley nacional 419 promulgada durante su mandato como presidente de la República Argentina y actualizada en 1986 a través de la ley nacional 23.351. Cada una de estas bibliotecas populares posee un órgano ejecutivo: Comisión Directiva; un sector profesional: bibliotecarios, técnicos informáticos y administrativos y un gran número de usuarios que realizan aportes para el sostenimiento de la institución.

Luego de esta breve y sintética explicación sobre lo que es una biblioteca popular en la República Argentina entramos de lleno a exponer la experiencia que hemos desarrollado en el distrito de La Matanza ubicado dentro de la provincia de Buenos Aires a partir de 1999.

El distrito de La Matanza se encuentra establecido en el cordón que rodea a la Ciudad de Buenos Aires con una población aproximada al millón trescientos mil habitantes y según las estadísticas del censo poblacional del 2001 con el 70% de su población con necesidades básicas insatisfechas y con grandes bolsones de ciudadanos bajo la línea de pobreza. Esto determina que un gran número de niños y jóvenes en edad escolar no tengan acceso a los medios de información que necesiten para su educación.

Además se había llegado a 1999 con solo cuatro bibliotecas populares activas dentro de nuestro distrito: Biblioteca popular Mariano Moreno; biblioteca popular de Villa Sahores; biblioteca popular María Facio de Lara y la biblioteca popular Madre Teresa.

Así los bibliotecarios y dirigentes de estas bibliotecas se reúnen para realizar un diagnóstico de situación y comenzar a organizar una red de bibliotecas populares bajo la denominación de: Coordinadora de bibliotecas populares del partido de La Matanza teniendo como objetivos el documento de la UNESCO denominado: manifiesto de bibliotecas públicas; se establecieron las siguientes ideas motoras: compartir los modestos recursos bibliográficos (libros, publicaciones periódicas, materiales especiales) además de profesionales y de esta forma contribuir al desarrollo institucional, profesional y cultural de las bibliotecas miembros y trabajar comprometidamente para el desarrollo de los miembros de la comunidad de La Matanza. De esta forma la biblioteca popular incide e influye para lograr el cambio social, el económico y el intelectual.

Las bibliotecas trabajando en red y cooperativamente se convierten en la respuesta a una necesidad básica de información. Por ende los profesionales dejan el aislamiento de su biblioteca para comenzar a dar respuestas globales a toda una comunidad.

Se ha recorrido un arduo pero fructífero camino desde 1999, hoy la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza esta conformada por una docena de instituciones con metas y objetivos que se van a desarrollar a continuación.

### **Metas y objetivos de la red de bibliotecas populares de La Matanza.**

La República Argentina en las últimas décadas ha sufrido un deterioro “global” esto a sido fruto de la aplicación de políticas neoliberales en el ámbito económico, que han tenido sus resultados de catástrofe no solo en el poder adquisitivo, en los salarios y en las inversiones de los ciudadanos, lo que es peor ha incidido en forma negativa en los sectores más vulnerables de nuestra comunidad (niños, jóvenes y adultos en edad activa) una muestra cabal es la situación que se refleja en La Matanza como hemos expresado párrafos anteriores. Además la revolución tecnológica en la producción y distribución de la información en los noventa que ha producido una crisis muy profunda entre los sectores que acceden a ella, minoritarios y los que no mayoritarios hacen que las bibliotecas populares deban responder a esta demanda y así lograr que este derecho humano primordial: acceso a la información y producción sea una realidad por eso la coordinado-

ra de bibliotecas populares de La Matanza se puso estos objetivos: 1° Educación: fomentar medios para el desarrollo del individuo /comunidad en todas las etapas de la educación, tratando de reducir la brecha entre usuarios y conocimiento.

- 2° **Información:** aportar al individuo y a la comunidad información veraz y abundante en forma rápida y actualizada.
- 3° **Cultura:** ser uno de los principales centros de vida cultural y promover una gran participación, disfrute y consumo de las artes.
- 4° **Actividades de extensión y recreativas:** contribuir a estimular el uso del tiempo libre en actividades que permitan el cambio y el esparcimiento dentro de la comunidad.

Estos objetivos generales amplios se pueden desgranar en varios sub-objetivos, damos algunos ejemplos: Promover el uso de las bibliotecas populares como centro de información; Estimular al bibliotecario como motor de las actividades culturales y de extensión; Alentar al bibliotecario a establecer relaciones con asociaciones y entidades culturales y educativas; alentar al usuario de las bibliotecas populares al uso de las bibliotecas especializadas, de las bibliotecas nacionales como así también su participación en actos y hechos culturales y/o artísticos. Estos son algunos de los muchos sub-objetivos que se han venido cumpliendo en estos años dentro de la coordinadora de bibliotecas populares.

### **Participación de la comunidad en la planificación de las bibliotecas populares.**

La experiencia nos ha demostrado que la apertura para la participación de los usuarios y de la comunidad en general ha sido altamente beneficiosa. Ya que al trabajo y a la planificación de las actividades de esta red de bibliotecas populares se han sumado profesionales de otras ramas de la ciencia como ser informáticos, docentes, especialistas en educación, promotores de lectura; como así también artistas, escritores y estudiantes universitarios.

Este "modus operandi" ha creado un clima de trabajo democrático donde el tráfico de ideas, análisis y posiciones se discuten y debaten permitiendo un compromiso mayor en la concreción de estas actividades y un resultado positivo en su evaluación.

### **Recursos humanos.**

Desde su inicio se estableció la necesidad de contar con bibliotecarios calificados para que esta red de bibliotecas funcione adecuadamente. Pues el objetivo final y prioritario es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, pues las bibliotecas deben proporcionar servicios de calidad, información y documentación actualizada, no solo ya sea en material impreso sino también, y como fruto de la revolución tecnológica, información en otros tipos de soporte: Documentos electrónicos, información fehacientemente seleccionada de la red de redes (Internet). Es así entonces que para lograrlo apostamos a bibliotecarios capacitados en el manejo de las nuevas tecnologías y a su continua actualización y formación.

La coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza ha insistido a las bibliotecas miembros que para una buena administración de la red de bibliotecas y para la satisfacción de las necesidades de los usuarios se deben lograr puntos básicos tanto para la administración de los catálogos como para las políticas de adquisición de la información.

Durante el 2001 y el 2002 se llevaron a cabo cursos de actualización de informática como de construcción de catálogos informáticos estos cursos se realizaron con la colaboración de la dirección de bibliotecas de la provincia de Buenos Aires y la dirección de informática organismos

estos dependientes de la dirección general de cultura y educación del gobierno de la provincia de Buenos Aires, se llevaron a cabo en las aulas y laboratorios de informática de la Universidad Nacional de La Matanza.

Las bibliotecas populares miembros trabajan con un mismo soporte informático que permite el intercambio de información y además ayudan al usuario a ubicar sin pérdida del tiempo en que unidad de información se encuentra el documento que necesitan.

Para esta capacitación de actualización profesional además de contar con el apoyo de la dirección de bibliotecas de la provincia también hemos recibido apoyo financiero y educación por parte de la federación de bibliotecas populares de la provincia de Buenos Aires organismo este que aúna a las bibliotecas y que peticiona ante las autoridades nacionales y provinciales los recursos que nuestras instituciones necesitan.

De este modo, la coordinadora de bibliotecas populares estimula al profesional bibliotecario a acceder a los recursos educativos y culturales que permitan desarrollarse en forma individual y a su vez que le sirvan para brindar al lector las herramientas para acceder a la lectura, al conocimiento y a la información.

Plan de desarrollo de la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza en la creación de nuevas bibliotecas.

Como es sabido la República Argentina vuelve a la vida democrática a comienzos de la década del '80, luego de haber vivido una de las peores y más sangrientas dictaduras de la América Latina.

Si bien durante estos años negros de dictadura militar las bibliotecas populares siguieron subsistiendo lo hicieron en forma casi pasiva con sus fondos bibliográfico desactualizado o en el peor de los casos siendo víctimas de la censura, la falta de recursos oficiales y con una visión de desinterés por parte del estado nacional o provincial.

Como hemos marcado en el comienzo de este trabajo las comunidades más golpeadas por la políticas neoliberales, con grandes bolsones de pobreza, con cientos de miles de hombres y mujeres bajo la línea de pobreza, también las bibliotecas populares eran las grandes ausentes de estas comunidades.

Nuestro distrito de La Matanza no escapo ni escapa a esta tremenda y dolorosa situación así es que unos de los objetivos primordiales de la coordinadora de las bibliotecas populares de La Matanza han sido y es el fomento dentro de nuestra comunidad de la creación de bibliotecas populares.

Durante estos tres últimos años nuestra institución colabora con la organización y creación de varias bibliotecas que se esparcen en las heterogéneas comunidades de nuestro distrito. Estos son: Biblioteca popular Almafuerte de la localidad de San Justo; Biblioteca popular Amigos de La Tablada; Biblioteca popular Virrey del Pino; Biblioteca popular Proyectando Futuro de San Justo; Biblioteca popular Martiniano Leguizamon de González Catán, entre otras. Para tal fin hemos contado con la colaboración del departamento de bibliotecas publicas de la dirección de bibliotecas de la provincia de Buenos Aires; De la federación de bibliotecas populares de la provincia de Buenos Aires y a nivel nacional con la colaboración de la CONABIP (comisión nacional protectora de bibliotecas populares).

Todas estas nuevas bibliotecas desde el inicio de su organización han contado con la presencia y el trabajo serio y real de profesionales bibliotecarios, pues creemos como lo venimos soste-

niendo desde un comienzo que el asesoramiento de bibliotecarios capacitados es esencial puesto que solo ellos pueden prever el tipo y la cantidad de libros, materiales espaciales para la atracción y satisfacción de nuevos usuarios.

Además el contar con bibliotecario profesional permitirá dentro de la planificación del sistema de bibliotecas populares utilizar, manejar y comparar datos fidedignos relativos al crecimiento de la población a la que se sirve como así también al desarrollo educativo y económico de dicha comunidad y tomar pautas certeras y veraces.

Otro de los puntos de la coordinadora de bibliotecas de La Matanza ha tenido en cuenta para la planificación de las bibliotecas miembros, es las consultas permanentes a los usuarios de dichas bibliotecas a través de encuestas masivas, charlas individuales con usuarios de mucha concurrencia a las bibliotecas y también relevamientos a entidades escolares y educativas de los diferentes niveles (E.G.B., Polimodal, etc.), como así también a bibliotecarios de bibliotecas escolares. De esta investigación la coordinadora ha podido establecer ciertos puntos que permitan una estrategia de planificación que son las siguientes:

- 1° Evaluación de las necesidades de la comunidad en lo que se refiera a las bibliotecas.
- 2° Evaluación de los servicios actuales y de los recursos de las bibliotecas.
- 3° Determinación de la función de bibliotecas populares en su comunidad.
- 4° Establecimiento de metas, objetivos y prioridades.
- 5° Evaluación y seguimiento como así también ajuste en el desarrollo de estas metas y objetivos.

Esta forma de trabajo se ha basado propiamente en la comunidad, examinando las necesidades y condiciones locales, las que se tienen en cuenta. Es una forma de trabajo participativa ya que intervienen dirigentes y bibliotecarios. Es seria ya que se basa en datos que aporta la comunidad, esto es esencial pues la información realizada por las bibliotecas miembros permiten el entrecruzamiento de los datos y la obtención de resultados generales y particulares.

Es bueno aclarar que el trabajo que viene desarrollando la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza se realiza dentro del marco que prevé la legislación Argentina sobre bibliotecas, tanto a nivel nacional como provincial. Como hemos mencionado en párrafos anteriores nuestro país posee una rica y centenaria tradición bibliotecaria; ya que una de las primeras creaciones del primer gobierno patrio en Septiembre de 1810 fue la creación de la primera biblioteca pública de la Ciudad de Buenos Aires, convertida hoy día en la Biblioteca Nacional de la República Argentina. En la década del '70 del siglo XIX Sarmiento promulga la ley N° 419 creando la comisión protectora de bibliotecas populares, su espíritu se mantiene hoy en día a través de la ley nacional Nro 23.351 que ha permitido durante la década del '90 del siglo XX que las bibliotecas populares realicen un despegue altamente positivo en su acceso a contar con fondos bibliográficos actualizados, con herramientas informáticas de última generación y con un plan de actualización y capacitación permanente tanto para la clase dirigente como para los profesionales bibliotecarios.

En la provincia de Buenos Aires, las bibliotecas populares contamos con la ley Nro 9.319 que establece la creación de la dirección de bibliotecas y que además determina una subsidiaridad mensual para la cobertura del salario del profesional bibliotecario y /o la compra de material bibliográfico. A su vez en los últimos años la dirección de bibliotecas a través de sus diferentes departamentos, como por ejemplo el de bibliotecas públicas, bibliotecas Braille ha desarrollado planes, jornadas y congresos para la capacitación de bibliotecas y dirigentes.

De todos estos beneficios que nacen del estado las bibliotecas miembro de la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza se han beneficiado pues creemos que si bien somos entida-

des civiles sin fines de lucro (O.N.G.) debemos unirnos a la capacidad del estado para adquisición de fondos, para la organización de eventos y por sobre todas las cosas para aprovechar los incontables recursos profesionales e intelectuales con que cuenta.

Otras de las actividades que nos han permitido sustentar y promover la red de bibliotecas populares del distrito de La Matanza son las jornadas anuales que se realizan durante el mes de Septiembre. se han elegido este mes debido al que el 23 de Septiembre de cada año se recuerde y festeja "Día de las bibliotecas populares". Estas jornadas organizadas por la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza se denominan: Jornadas de bibliotecas populares, públicas y escolares y se llevan a cabo cada año bajo un lema diferente, durante el año 2001 las mismas se desarrollaron bajo el título: "Las bibliotecas frente al desafío de las nuevas tecnologías"; en Septiembre del 2002 el tema central fue: " La biblioteca en la formación lectores autónomos".

En las jornadas participan profesionales bibliotecarios tanto de bibliotecas populares como de bibliotecas nacionales, docentes, especialistas y promotores de lectura, escritores y comunicadores sociales y estas jornadas cuentan con el apoyo de las autoridades nacionales provinciales encargadas de las áreas de biblioteca y educación. Así las jornadas llevadas a cabo en Septiembre del 2002 fueron declaradas de interés educativo y cultural por la dirección general de cultura y educación de gobierno de la provincia de Buenos Aires, según resolución N° 2665/02.

A su vez dado el crecimiento de concurrentes entre una y otra jornada durante el ultimo año hemos comenzado a recibir profesionales extranjeros contando con la participación de especialistas de Costa Rica.

Esta experiencia también nos ha permitido participar de eventos bibliotecarios, en otras regiones de nuestro país, es así que en Noviembre del 2002 tuvimos el honor de realizar la apertura de las primeras jornadas bibliotecarias organizadas por la Universidad Nacional de Río Cuarto provincia de Córdoba para este año 2003 la coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza ya estaba organizando la tercera jornada de bibliotecas populares públicas nacionales bajo el lema: "El rol del bibliotecario en el nuevo milenio".

Otras actividades que se comenzaron a llevar a cabo a partir del mes de abril del 2003 son la capacitación de bibliotecarios y docentes dentro del marco del plan de promoción de la lectura para el tercer ciclo del E.G.B. organizado por la secretaria de cultura y la dirección de bibliotecas del gobierno de la provincia de Buenos Aires y que lleva como título: "FORJANDO IDENTIDADES LECTORAS".

La coordinadora de bibliotecas populares de La Matanza consiente de las necesidades que tiene los miembros de nuestra comunidad de acceder a la lectura, a los libros, a las ciencias y a las artes ha organizado durante estos años exposiciones plásticas, encuentros con escritores locales, concursos y talleres literarios, visitas de los niños y jóvenes a museos y teatros y muy especialmente ha participado activamente con actos y muestras en las ferias internacionales del libro, del autor al lector que se llevan a cabo anualmente en la Ciudad de Buenos Aires. También ha participado en las ferias del libro infantil y juvenil pues creemos que el hábito de la lectura, el amor al conocimiento y la construcción del lector autónomo que lograra forjar al hombre libre consiente de su destino y de su futuro es que los niños tengan acceso a los libros, a la educación y a la cultura.

## **Conclusiones**

Concluimos que la necesidad de trabajar en red, en forma cooperativa nos ha permitido, dentro de nuestro Distrito La Matanza, un avance cualitativo, un crecimiento sostenido, donde se

unen diferentes aspectos para desarrollar dentro de nuestras Comunidades un sentimiento de colaboración y de participación dentro de nuestras instituciones bibliotecas.

Los bibliotecarios han podido de esta forma acceder a una capacitación permanente, ayudándose, resolviendo problemáticas en conjunto, y sostener un servicio para el usuario, fin último y principal de nuestra actividad profesional.

También, esta red de bibliotecas permitió la articulación entre diferentes profesionales, y entre diferentes instituciones, como ser los bibliotecarios escolares, los docentes, las instituciones educativas y culturales con la BIBLIOTECA POPULAR.

Pedir y luchar por un mayor presupuesto por parte de las Instituciones del Estado que tienen su injerencia en el ámbito de las bibliotecas y de la cultura, y de esta forma darle un uso más justo y con una visión presupuestaria eficiente para nuestras bibliotecas, la red y nuestros usuarios. Pues el acceso a la información a través de los nuevos soportes es un derecho fundamental para nuestras comunidades, en especial los niños y los jóvenes que están en su formación educativa y profesional.

Creemos que sólo podremos vencer a un “modelo neoliberal conservador”, que hambrea y esclaviza a nuestro pueblo, sólo con la democratización de la información, la educación para todos, en especial los sectores que son víctimas de estas políticas de negación de la solidaridad y que apuestan permanentemente a la individualidad de nuestras organizaciones, la red viene a romper con esta concepción liberal y centralista, para nosotros la cooperación es fundamental para crecer, para optar por el crecimiento y la lucha permanente por nuestros usuarios.



# La información geocientífica digital en Bolivia.

*Guido Quezada Cortéz  
Johnny Cano Guarachi*

## Introducción

El Servicio Nacional de Geología y Minería (SERGEOMIN), con el auspicio de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI) y del Ministerio de Recursos Naturales de Québec (Canadá), está ejecutando el subcomponente IMAGENERIA del Proyecto: Reformas a la Industria Minera (REFORMIN), que tiene por objeto prioritario, la digitalización del patrimonio documental del Centro de Información Geocientífica de SERGEOMIN. Una vez concluida esta etapa, se buscará tener acceso a diferentes documentos geológico-mineros que puedan existir a nivel de "COMIBOL", SETMIN, el ex Banco Minero de Bolivia y, al mediano plazo, se intentará suscribir convenios con Universidades del país que tengan carreras de Ingeniería Minera e Ingeniería Geológica, en función de tener acceso a la documentación existente, en la perspectiva de poder digitalizar la misma y de esa manera, en una sola página web, se podrá concentrar toda la información geológico-minera disponible en el país.

## Antecedentes

A lo largo de más de treinta años de trabajo dedicado a la investigación geológica, hidrogeológica, medio ambiente, y apoyo a la actividad minera de Bolivia, SERGEOMIN y sus antecesores, DENAGEO y GEOBOL respectivamente, han desarrollado, una gran cantidad de trabajos de investigación y proyectos de cooperación técnico científica internacional en diferentes campos.

SERGEOMIN, desde su creación en 1996, ha buscado los medios para fortalecer su imagen de institución de investigación y difusión de información técnico-científica en los campos de la geología general, exploración minera, hidrogeología y medio ambiente. Para conseguir este propósito, era indispensable delinear una estrategia global que contemple tácticas estructuradas y jerarquizadas de mercadeo y comunicación, con tareas a corto, mediano y largo plazo, destinadas a difundir de mejor forma la labor de este Servicio, tanto a nivel nacional como internacional.

Las dificultades que SERGEOMIN tenía para promocionar sus productos, radicaban por una parte, en la heterogeneidad actual de la información que genera, la cual se encuentra en diversos formatos de estructuras diferentes, y por tanto incompatibles en el momento de transmitir los datos requeridos a los usuarios. Actualmente, se viene trabajando para uniformizar la base de datos y tratar de indexar la mayor cantidad de información a la Biblioteca Virtual.

En el marco de varios proyectos patrocinados por distintos organismos internacionales como las Naciones Unidas, el Banco Mundial, el SGAB de Suecia, BGR de Alemania, AQUATER de Italia, JICA del Japón y ACDI del Canadá, GEOBOL/SERGEOMIN, generó cuantiosa información geológica y minera, que permitió cumplir los objetivos específicos de estos proyectos. Sobre esta información, en los últimos años, la institución ha trabajado en la estandarización y unifor-

mización de las bases de datos de formatos diferentes (software bases), con la finalidad de formar un Banco de Datos Institucional, conducente a disponer de una centralizada y compacta "Biblioteca Virtual".

### Objetivos del proyecto

REFORMIN, mediante el subcomponente IMAGENERIA, fomenta el procesamiento de la geoinformación (informes, boletines, mapas, etc.) en formato digital, para permitir a SERGEOMIN dar a conocer su patrimonio documental, a través de una página web ([www.sergeomin.gov.bo](http://www.sergeomin.gov.bo)) y, en definitiva, incentivar la captación de inversión de capitales locales y extranjeros en la explotación de los recursos renovables y no renovables del país.

### Metodología de trabajo

Para llegar a los objetivos mencionados, se han puesto en marcha dos procesos principales:

1. Recuperación y centralización de la información: Es necesario hacer de SERGEOMIN la institución encargada de la centralización y difusión de información geocientífica en Bolivia. Para tal efecto, será necesario suscribir convenios interinstitucionales con entidades que poseen geoinformación en sus centros de documentación, como COMIBOL, SETMIN y otras.
2. Modelización de datos y estandarización de la información: Se trata de uniformizar estructuras para crear un banco de datos compatible con todas aquellas ya disponibles, y formar así, una homogénea y compacta "Biblioteca Virtual"..

Para alcanzar esta segunda meta será básico convertir la geoinformación existente en formato analógico (papel) a un sistema digital.

El primer paso del proceso es la creación de una base de datos "Oracle" denominada EXABOL, mediante la indexación de las bases de datos bibliográficos dispersas en las oficinas regionales y la central de SERGEOMIN. Esta tarea incluye la importación de las actuales bases, su complementación con la información no transcrita y, finalmente, la revisión y depuración de la información ya existente.

Dicha indexación es de suma importancia para el éxito del proyecto, por lo que se debe contar con la información más fidedigna y completa posible. Además, se debe lograr que el acceso a la nueva base de datos sea sencillo, eficiente y rápido para los usuarios. El producto a obtenerse después de la indexación, será una Geoinformación de alta calidad, presentada en forma digital y difundida vía internet.

El segundo paso del proceso es la numerización o digitalización, que consiste en el escaneo o cambio de formato de los documentos originales (incluyendo los mapas). Esta etapa empieza con la preparación del documento (separación de hojas por tamaño y color), para luego proceder a un escaneo de alta resolución, y posteriormente, proseguir el tratamiento con software especializado y control de calidad, para finalmente incorporar a la base de datos EXAMINE, que es paralela a la base EXABOL (ambas funcionan paralelamente con un operador de bases de datos de gran capacidad Oracle). Estas operaciones son realizadas en el Canadá por técnicos del SERGEOMIN, con asesoramiento de los expertos del Ministerio de Recursos Naturales de Québec.

La numerización provee una versión digital del documento en formato TIFF. De esta forma, el archivo transformado tiene un soporte digital raster "imagen".

En lo referente a la información digital ya disponible en la institución, sólo es necesario el cambio de formato. Como se trata de memorias explicativas y mapas, se tendrá que pasar por una fase previa de verificación de calidad, antes de la etapa de exportación.

La fig. 1, muestra cómo se despliega en la pantalla el documento numerizado, en este caso, un mapa geológico; en la misma forma se despliega cualquier informe técnico completo.

El último paso del proceso antes de la difusión, es la generación de un libro virtual, el cual, permite acceder a la información y su visualización desde cualquier terminal que cuente con una conexión de Internet. Este paso abrirá la puerta para la divulgación y promoción de la información de SERGEOMIN a nivel nacional e internacional, facilitando su comercialización, mediante el sistema de comercio electrónico (e-commerce).

### **Información en línea y hardware**

Para poder implementar este sistema, se precisa un hardware adaptado a la tecnología de punta que actualmente está manejando el Ministerio de Recursos Naturales de Québec. El proyecto REFORMIN, subcomponente IMAGENERIA contempla el siguiente equipamiento para SERGEOMIN:

1. Comunicación: En vista de que la actualización, validación y backup del sistema serán coordinados entre el Ministerio de Recursos Naturales de Québec y Reformin-Imagenería La Paz, se requiere una tecnología que permita transferir gran volumen de información, mediante una línea dedicada (ADSL) en un principio, y una línea on line, instalada bajo la norma FTP (Protocolo de comunicación), en el futuro.
2. Servidor Exa-Bolivia: A ser utilizado exclusivamente, para la generación de productos, actualización y mantenimiento del sistema, el cual está instalado en las oficinas de SERGEOMIN. Este servidor es accesible únicamente al personal del proyecto.
3. Servidor Canadá: Este servidor sirve para actualizar la información y el backup del servidor de imagen.
4. Periféricos: Incluyen un plotter, grabadores de CD's y una impresora a láser para la producción de documentos a ser vendidos en diferentes formatos.

### **Estructura de la base de datos y formas de acceso a la información**

Todos los campos de la base de datos, llenados en la fase de indexación están relacionados entre sí y bajo el mismo formato. La fig. 2 enseña la estructura de la base de datos que despliega la información y algunas de las formas de acceso, de acuerdo a los parámetros asignados a cada uno de ellos.

### **Implementación del sistema:**

El Sistema de Imageneria-Boliviana fue instalado el pasado mes de Junio en oficinas de SERGEOMIN Proyecto REFORMIN con las siguientes características técnicas de hardware y software: Un servidor, tres estaciones de trabajo, una terminal para el usuario, un plotter, una impresora láser, equipos de encuadernado y anillado, accesorios e insumos de reproducción. Los equipos se encuentran bajo Windows XP Profesional y con el software necesario para la indexación. También se cuenta, con una línea de alta velocidad ADSL para conexión a internet.

Es fundamental la participación en eventos nacionales e internacionales con el propósito de demostrar la capacidad del sistema y la calidad de información que se encuentra disponible a los potenciales clientes de la Biblioteca de SERGEOMIN.

**Avance en proceso de numerización a la fecha:**

|            |        |
|------------|--------|
| Documentos | 2.250  |
| Paginas    | 68.000 |
| Mapas      | 4.100  |

A la finalización del proyecto, se tiene programado indexar y numerizar el 100% de la Geoinformación especializada que existe en el Centro de Documentación de SERGEOMIN.

**Conclusiones**

La competitividad del mercado mundial, la oferta y variedad de datos referidos a los recursos naturales (exploración minera), han aumentado significativamente en el transcurso de las últimas décadas, haciendo indispensable el uso de bancos de datos y, por ende, la transformación de la información analógica a una información digital manejable.

La probabilidad de crear una base de datos exitosa es función de la claridad del propósito perseguido y del grado de conocimiento de la potencial relación beneficio/costo, de los usuarios a los que se quiere llegar, así como de las posibilidades de permanencia de dicha base de datos.

Las principales razones que tuvo SERGEOMIN para la creación de un fondo documental electrónico, están bien definidas, en función de los siguientes aspectos:

- \* Los sistemas digitales tienen la gran ventaja de compartir los datos entre muchos usuarios.
- \* El formato digital permite la visualización y modelado en el software.
- \* Los sistemas digitales hacen factible el procesamiento rápido de grandes volúmenes de información.
- \* La seguridad y durabilidad de la documentación manejada digitalmente son óptimas.
- \* Los costos de reproducción de esta información, en formato analógico o digital, son bajos.
- \* El alcance de la difusión por Internet es universal y abre nuevos horizontes de difusión de la Geoinformación que posee el Centro de Documentación de SERGEOMIN, la cual proporcionará al país, mejores opciones de inversión hacia el próximo futuro.

A partir de este primer ciclo de integración geomática, SERGEOMIN tendrá que dirigirse hacia otro de georeferenciación espacial en la producción de mapas digitales, a través de los Sistemas de Información Geográfica (SIG). Para ello se deberá georeferenciar la información ya numerizada en formatos compatibles con los SIG, es decir, integrar sistemas de imágenaría y SIG en un solo sistema, lo cual permita la difusión completa de la documentación mediante el sitio Internet de SERGEOMIN.

**Referencias bibliográficas**

1. **Giles J. R. A.** (1995): Geological Data Management. Geol. Soc. Spec. Publ. 97, British Geol. Surv. Nottingham, UK, 185 p.
  2. **Roy C.** (2001): Prototipo del sistema de difusión de la información boliviana. Min. Rec. Nat. Québec, 18 p.
  3. \_\_\_\_\_(2001): Imágenaría boliviana. Proyecto de convenio, Min. Rec. Nat. Québec, 8 p.
- SERGEOMIN (2002): La geoinformación en Bolivia. Inf. para ViceMinisterio Min. Met., SERGEOMIN, 23 p.
- .....Las imágenes sacar del Compact dis.....c
1. Servicio Nacional de Geología y Minería (SERGEOMIN), sergeomi@caoba.entelnet.bo, casilla 2729, La Paz, Bolivia

# La virtualización de la información en la red de bibliotecas universitarias de San Andrés.

*Hugo Morales Bellido<sup>1</sup>  
Rogelio Callizaya Nina<sup>2</sup>*

Dentro de las redes de información universitaria el acceso a la información científico, técnica y cultural es esencial para el desarrollo de la formación profesional del estudiante universitario. Estas redes deben promover el escenario en el cual las actividades de planificación, gestión, promoción, investigación, educación, atención, etc., sean progresivamente fundadas en el conocimiento científico actualizado.

El acceso ilimitado a la información científico técnica perfecciona los procesos de toma de decisiones en las diversas áreas del conocimiento humano, en diferentes situaciones y niveles sociales, es ahí donde aparece el cambio del modelo de flujo de información, que acontece con la progresiva confluencia de las actividades de los diferentes actores, instancias y eventos relacionados con el flujo de información científico técnica en torno a espacios comunes en Internet.

El proceso es planetario y universal, geográfica y temáticamente se conforma el movimiento que está modificando todo el flujo de información científico técnica entre científicos, profesionales, estudiantes, autoridades, gestores y el público en general.

## **Inicio del trabajo en equipo**

A partir del año 1993 fecha en que se crea el Sistema de Unidades de Información de la Universidad Mayor de San Andrés (SUI-UMSA), se procede a ejecutar diversas acciones y actividades de manera coordinada entre las diferentes Bibliotecas especializadas de la UMSA, las mismas están dirigidas primero a normalizar el procesamiento técnico, en segunda instancia a realizar actividades de difusión conjunta como capacitar y actualizar los recursos humanos del Sistema.

**Es en este sentido que se trabaja en aspectos referidos a:**

### **Procesos técnicos**

Se inicia la labor de elección de una Base de Datos para el procesamiento de la información, es así que se crea la Base de Datos REBISA (Registro Bibliográfico San Andrés), que es adoptada por un gran porcentaje de las Bibliotecas, para digitalizar la información referencial.

Se elaboran también, Manuales de Descripción Bibliográfica para ayudar al personal técnico a procesar de manera eficiente, herramientas basadas en las Normas Internacionales como ser las Reglas Angloamericanas de Catalogación, Sistema Bibliográfico de la CEPAL, el sistema de Clasificación Decimal Dewey y la Tabla de Clasificación de Autores Cutter.

---

*1. Supervisor Bibliotecas Area Ciencia y Tecnología. Universidad Mayor de San Andrés.  
E-mail hmoralesbellido@hotmail.com*

*2. Presidente Sociedad Científica de Estudiantes de Ingeniería. Universidad Mayor de San Andrés.  
E-mail realiza@hotmail.com*

Uno de los aspectos que no se han podido uniformar fue la selección y adquisición del material bibliográfico, que se lo realiza de manera descentralizada ya que cada Biblioteca, al tener dependencia de sus facultades y Carreras poseen diferentes intereses y motivaciones.

A la fecha el SUI-UMSA logra alimentar, diferentes Bases de Datos, con mas de 100.000 registros, en la más variada temática, debido a la especialización de cada unidad de información toda esta información nos ha servido para diversificar servicios.

## Servicios

Una vez implementada y normalizada la actividad de procesamiento técnico y de digitalización referencial, las Bibliotecas del Sistema comienzan una segunda etapa de implementación y diversificación de servicios, es así que se implementan los siguientes:

### Catálogos electrónicos

Utilizando el programa Micro CDS/Isis se construyen catálogos de consulta y acceso rápido para el usuario, en otros casos se utiliza el programa Qisis de búsqueda de información creado por BIREME.

### Servicio de búsquedas bibliográficas

Se oferta búsquedas realizadas en las Bases de Datos internas de cada Biblioteca, sobre diferentes temáticas.

### Servicio de referencia

Consistente en diversas formas de ayuda para la ubicación de información en diferentes soportes, sobre temas de interés del usuario.

### Servicio de diseminación selectiva de información (dsi)

Este servicio ha sido desarrollado por los bibliotecarios de cada unidad, en diferentes temáticas y de diferentes formas, en algunos casos en forma de alerta y en otros como productos de la Biblioteca.

### Prestamo en sala y domicilio

La actividad mas tradicional de las Bibliotecas, fue mejorada gracias a la mejor ubicación de información mediante los catálogos electrónicos, además de estar respaldada por un nuevo reglamento de préstamo de material bibliográfico.

Este proceso se verifica en el Gráfico 1.

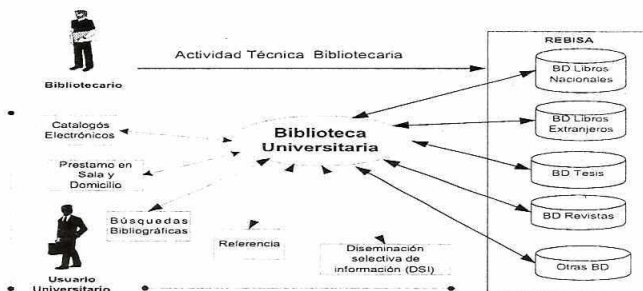


Gráfico 1: Primera Etapa del trabajo técnico

Lo que los actores del ciclo de información tradicional estaban acostumbrados a hacer de modo aislado, geográfica y cronológicamente originan el nuevo modelo que promete operar en el mismo lugar con un alto grado de simultaneidad y participación.

### Biblioteca virtual universitaria

La Biblioteca Virtual permite hacer uso de la realidad virtual que permite diseñar una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional por medio de la tecnología multimedia. Esta interfaz puede guiar al usuario través de diferentes redes y sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas automatizados y de telecomunicación.

El sistema de Unidades de Información de la UMSA, en base al trabajo realizado, realineando los productos obtenidos ingresa a la era de la biblioteca digital. La nueva interfaz permite el nacimiento de la Biblioteca Virtual Universitaria en el año 2000 con las primeras pruebas de catálogos On Line, que se concreta al siguiente año con la cooperación técnica de los alumnos de Informática e Ingeniería y con el apoyo de la infraestructura de UMSANET, que desarrollan los medios y las capacidades para la provisión y el acceso equitativo a la información científico técnica, relevante y actualizada, de forma rápida, eficiente y a costos adecuados.

La arquitectura de la BVU de la UMSA esta basada en diferentes tipos de fuentes de información:

- \* Catálogos electrónicos On Line.
- \* Pinacoteca Universitaria.
- \* Dossier Electrónico.
- \* Comunicación: noticias, libros de visitas, etc.
- \* Software Bibliotecario.
- \* Revistas electrónicas.
- \* Libros On Line.
- \* Folleteria boliviana.
- \* Directorio de docentes e investigadores.

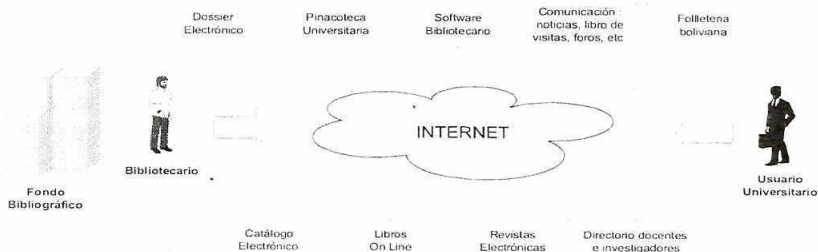


Gráfico 2: Flujo de información

### Nuevo modelo para el flujo de información

La BVU permite compartir y difundir la información existente en las bibliotecas y centros de documentación, accediendo a catálogos electrónicos enlazados a documentos digitalizados de texto completo de tamaño pequeño y estructurados, cuya recuperación es rápida y su búsqueda permite identificar términos lexicográficamente diferentes pero equivalentes semánticamente, que funciona con la siguiente arquitectura que se muestra en la Gráfico 2.

El motor de búsqueda esta construido en base a un Modelo vectorial de Cada documento es representado mediante un vector de  $n$  elementos, siendo  $n$  igual al número de términos indizables que existen en la colección documental. Hay, un vector para cada documento, y, en cada vector, un elemento para cada término en el documento. Cada uno de esos elementos es cubierto u ocupado con un valor numérico. Este valor se conoce con el nombre de peso del término en el documento.

Dentro de los productos que se basan en este nuevo modelo esta el Dossier Electronico, que es una colección de artículos de periódicos de circulación nacional referidos en temas específicos. Este servicio se lo realiza On Line y el procesamiento del trabajo del artículo de prensa en sus etapas de: digitalización, marcado, análisis, optimización y publicación se lo realiza en una sola interfaz Cliente-Servidor, cumpliendo ciertas normas de calidad necesarias para su publicación en la Internet.

El trabajo en la Biblioteca Virtual Universitaria es permanente, el único afán es prestar un servicio eficiente al usuario universitario y al pueblo en general, que es al cual nos debemos.



# Servicios de Información Ciudadana: SIC

## Una experiencia que articula el acceso a la información macro a las necesidades de los diferentes sectores sociales en los Valles de Cochabamba-Bolivia<sup>1</sup>

Maria Lohman<sup>2</sup>

### 1. A manera de introducción

El Centro de Documentación e Información Bolivia, CEDIB, desde hace varios años ha desarrollado diferentes servicios informativos para la región de Cochabamba que cuenta con una población predominantemente quechua.

A partir de su Fondo Documental el CEDIB contribuye en la diversificación de ofertas de materiales documentales y en la generación de espacios de debate en torno a temas estructurales como son: Energía, ALCA, Reformas estructurales, Tierra y territorio, Geopolítica de las drogas, Agua, Crisis, Guerra, Transgénicos y Privatización.

En la fase actual del trabajo de CEDIB las poblaciones indígenas son atendidas en forma directa e indirecta mediante promotores o “facilitadores” vinculados estas culturas; quienes encuentran en los Servicios SIC una información actualizada - digitalizada e impresa- que contiene un “valor agregado” con miras a satisfacer las necesidades de la población que desea participar más activamente en el quehacer regional y nacional.

A su vez la actualización diaria del Fondo Biblio-Hemerográfico con más de 3 millones de documentos permite la conservación de una Memoria Documental Histórica en que la población originaria de Bolivia ocupa cada vez mayores espacios.

En medio de un mundo que globaliza el capital, homogeniza culturas e información, impone reglas nuevas y desiguales en las relaciones políticas y económicas, el desarrollo acelerado de espacios y redes de servicios de información en torno a, y a partir de la diversidad y la riqueza cultural de los pueblos indígenas, resulta una necesidad histórica.

Para la exposición del tema se elaboró un powerpoint con 93 cuadros, cuyo contenido se resume a continuación.

### CONTENIDO DE LA EXPOSICION<sup>3</sup>

1. Presentación institucional
2. 30 Años abriendo camino

1. Ponencia presentada en mayo del 2003 en el Seminario internacional “ACCESO A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN EN LOS PUEBLOS INDÍGENAS DE AMÉRICA LATINA” de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, IFLA/LAC, en Lima Perú

2. Fundadora del CEDIB y actualmente responsable del Área de Extensión • Telf. 4257839, Fax. 425240 Cochabamba, BOLIVIA, WEB: [www.cedib.org](http://www.cedib.org)

3. La información completa se encuentra en un CD que se puede obtener mediante un mensaje a [mlohman@albatms.cnb.net](mailto:mlohman@albatms.cnb.net)

3. Fondo Hemerográfico
4. Procesamiento
5. 500 temas de la realidad nacional
6. Fondo Bibliográfico
7. Bancos de Datos
8. Página WEB
9. Publicaciones
10. Revista "30 días"
11. "30 días" en CD
12. Catálogo de publicaciones
- 13. SERVICIO DE INFORMACIÓN CIUDADANA**
14. Las necesidades de información
15. El modelo Tele centros
16. SICs en camino
17. Un sueño
18. Foro del Sur
19. Temas de interés de TODOS
- 20. PUEBLOS INDÍGENAS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN**
21. Reflejo mínimo en los medios
22. Representación desigual
23. Imagen distorsionada
24. Cambio en el escenario boliviano
25. Mayor participación indígena
26. Nuevos actores
27. Rol del CEDIB
- 28. LOS PUEBLOS INDÍGENAS NO ESTÁN AUSENTES DE LOS PROBLEMAS NACIONALES**
29. EL ALCA
30. Tema energético
31. Violencia, coca, tierra y territorio
32. Expropiación de recursos naturales
33. Política de privatización
34. La deuda
35. Créditos
36. Transgénicos y seguridad alimentaria
37. Deforestación
38. Reformas constitucionales
39. La guerra y la militarización
- 40. ALGUNAS EXPERIENCIAS**
- 40-49 Tema ALCA, diferentes soportes
- 50-53 Tema deuda, diferentes soportes
- 54-60 Tema coca y violencia, diferentes soportes
- 61-63 Tema privatización, diferentes soportes
- 64-70 Tema hidrocarburos: diferentes soportes
- 71-89 Tema Recursos Naturales: diferentes soportes
- 90. REFLEXIONES FINALES**
91. La información adecuada fortalece la IDENTIDAD
92. El desafío de los trabajadores en información: Otro mundo es posible

## 2. Población indígena y necesidades de información

Las necesidades de las poblaciones indígenas no están al margen de la problemática nacional y regional; al contrario están inmersas en temas como: Comercio Justo, Geopolítica, Seguridad Alimentaria, Créditos, Política Antidroga, Tierra y Territorio, Crisis Económica, Política y Cultural en general.

Cada uno de estos temas MACRO involucran cada vez más a los pueblos indígenas, quienes se ven afectados por la contaminación de sus suelos y aguas, la invasión por parte de terratenientes y transnacionales, una ola creciente de violencia, políticas nocivas por parte de los centros de poder, empobrecimiento de sus tierras, el tráfico de sus saberes, la imposición de una cultura globalizadora, el saqueo de recursos naturales y finalmente políticas privatizadoras que ponen en peligro los servicios de educación, salud y finalmente la INFORMACIÓN PÚBLICA.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de las Debilidades-Fortalezas, Amenazas-Oportunidades de los actuales SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA PUEBLOS INDÍGENAS, dentro de las cuales el CEDIB como Centro No Gubernamental proyecta sus diferentes actividades y servicios de información.

| DEBILIDADES  | AMENAZAS   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* El campo del ACCESO A SERVICIOS DE INFORMACION para y desde los pueblos indígenas en la región andina-amazónica aún es poco desarrollado.</li> <li>* En general no existe una política pública sostenida en los servicios de información para pueblos indígenas.</li> <li>* Faltan mecanismos operativos y mayor conciencia acerca de las posibilidades reales de estimular servicios de información distintos, en base a diferentes soportes.</li> <li>* Falta un intercambio efectivo entre experiencias en este campo en la región.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hay el peligro de una excesiva burocratización y un manejo elitista tecnocrático del tema, sin bajar a modelos prácticos, auto sostenidos y con contenidos adecuados a las necesidades de los pueblos indígenas.</li> <li>* La brecha entre los que manejan la información y las poblaciones mayoritarias de la región andina-amazónica se abre cada vez más, con el consiguiente peligro de una mayor manipulación.</li> <li>* Las políticas de privatización de los servicios públicos resultan una seria amenaza para los servicios de información.</li> </ul> |

| FORTALEZAS   | OPORTUNIDADES  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* La población indígena de la región está cada vez más conciente de la necesidad de contar con servicios adecuados de información en función de un desarrollo sustentable.</li> <li>* Existen experiencias exitosas en diferentes soportes en el campo alternativo de la oferta de información que están permitiendo que los pueblos indígenas tengan ACCESO a los servicios de información.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hay un creciente interés por parte de los grupos de base en conocer y aplicar modelos operativos que permiten un efectivo desarrollo de servicios de información que abren el acceso a información macro, recogiendo información a nivel local y que facilitan una mayor participación de las poblaciones indígenas en la vida nacional y regional.</li> <li>* Existen varias iniciativas en la región, como IFLA, que han abierto un espacio de intercambio importante que permite avanzar en este tema</li> </ul> |

En este marco el Centro de Documentación e Información Bolivia, CEDIB, en coordinación con otras organizaciones y especialistas, ha desarrollado en la práctica un modelo de Servicios de Información Ciudadana SIC, dirigido a la atención de grupos mayoritarios del país, que apoya en la generación y facilitación de información que recoge las visiones y necesidades de las mayorías del país.

### 3. Información de y para todos

#### \* ¿Qué es el cedib?

CEDIB es el Centro de Información en Bolivia que con más de 30 años de materiales bibliohemerográficos procesados ya es parte de la Memoria Histórica Documental del país, ofrece servicios a los diferentes actores sociales para que puedan informarse mejor y para actuar consciente y constructivamente en medio de una crisis generalizada

#### \* Objetivos

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación y los temas estructurales que afectan profundamente a la vida nacional forman el marco en que el CEDIB va ajustando permanentemente sus objetivos en función de necesidades sentidas:

#### **Dando continuidad al Fondo Biblio-hemerográfico HISTÓRICO.**

Promoviendo una gama de Servicios de INFORMACION PARA TODOS en función de diferentes sectores sociales.

#### **Aportando con Materiales de Análisis**

#### **Formando formadores en temas de la realidad nacional**

#### **\* Apoyando investigaciones sobre temas de interés nacional**

#### **\* Actividades principales**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Fondo Documental</b>        | Actualización diaria de la "Memoria Histórica", que, aparte de un gran acervo documental físico desde 1971), cuenta con bases de datos con 1 millón de artículos de prensa y 52.000 registros bibliográficos.                                       |
| <b>Sitio WEB</b>               | www.cedib.org, Un sitio con materiales actualizados sobre temas de actualidad, bases de datos, presentaciones didácticas, boletines electrónicos y varios servicios que hacen que la página de CEDIB está entre las páginas más visitadas del país. |
| <b>TICs para el desarrollo</b> | Brinda información y tele conferencias sobre Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, en coordinación con la red internacional IICD.   |
| <b>SIC</b>                     | Un servicio eficiente de BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN "a medida" en Cochabamba. Abierto diariamente. Además ofrece suscripciones temáticas especializadas en diferentes áreas: Agua, Corrupción, Municipios, TIC y otros                                 |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <p><b>Publicaciones</b></p>        | <p>Nuestro Catálogo se encuentra en <a href="http://www.cedib.org/catálogo">www.cedib.org/catálogo</a>, con más de 130 publicaciones, CDs sobre ALCA, Gas, Coca, Guerra, Bancos, Transgénicos, etc., videos y otros materiales populares y la revista mensual (desde este año en formato electrónica) “30 días”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Con 1200 noticias en texto completo ordenados cronológicamente y por tema.</li> <li>* Selección de documentos</li> <li>* Colección de caricaturas</li> <li>* Libros editados en el mes</li> <li>* Secciones especiales del mes</li> </ul> |
| <p><b>Formación</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Un espacio semanal de Debate Ciudadano (desde agosto del 2001), con temas y materiales de interés general. Cada jueves de 19.00 a 21.30, con entrada libre a todo público.</li> <li>* La escuela “OTRA BOLIVIA ES POSIBLE” forma desde el 2003 a 35 líderes sociales en 128 horas presenciales.</li> </ul>   |
| <p><b>Campañas</b></p>             | <p>Apoyamos las campañas en torno a la defensa de los Recursos Naturales, el Comercio Justo, la Seguridad Alimentaria, el esclarecimiento de la lucha contra las drogas y la corrupción y otras campañas.</p> <p>Ofrecemos a 1100 colegios paquetes de materiales impresos para fortalecer las bibliotecas escolares, impulsando a su vez la campaña “computadoras para colegios fiscales”.</p>   |
| <p><b>Proyecto Poder Local</b></p> | <p>Un proyecto coordinado con la red UNITAS en beneficio de jóvenes y organizaciones comunales de Sebastian Pagador, uno de los barrios más pobres de Cochabamba, con una población proveniente predominantemente de las poblaciones aymara y quechua. En el marco de este proyecto se desarrolla un espacio de radio comunal y diferentes actividades formativas.</p>  |

#### 4. Información de y para todos

Hablar de “acceso a los servicios bibliotecarios” implica hablar del contenido de los servicios, como también del tipo de servicios o SOPORTES de información que en última instancia van más allá del mero trabajo de una biblioteca tradicional.

Es ahí donde el CEDIB en su trabajo Documental y de Difusión de la información ha incurrido en el desarrollo de diferentes líneas de investigación, servicios y soportes de información que en última instancia permiten promover un ACCESO democrático y eficiente al documento oficial y contestatario, a los análisis, al registro audiovisual, el uso de las nuevas tecnologías y finalmente al debate ciudadano. Un abanico de ofertas que permiten desarrollar una información DE y PARA todos.

Veremos un poco más de cerca el concepto de Información DE y PARA Todos; un concepto que contrasta con una realidad informativa de manipulación, elitista y cada vez más “privada” y privatizadora.

En primer lugar observamos - a partir de una búsqueda detallada en los materiales hemerográficos almacenados en nuestro Centro - que el tema “indígena” está muy escuetamente reflejado en la prensa nacional.

En los últimos 5 años, de un total promedio de 87.591 artículos de prensa por año, apenas un 0,5% de las noticias u opiniones hace referencia al tema “indígena”, “territorio”, “movimientos indígenas”, “cultura indígena”, “bilingüismo” o “interculturalidad”. Es decir que la información de una población mayoritaria de 70% se encuentra reflejada en los medios escritos en un porcentaje mínimo. Una incongruencia de nuestros países, donde los dueños de las empresas y de los medios definen lo que debemos saber, leer, valorar y soñar.

| <b>Año</b> | <b>Total artículos de prensa procesados</b> | <b>Total artículos referente al tema indígena</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------|---|---|-------------------|
| 1998       | 80.123                                      | 189   | 0,23%             |
| 1999       | 81.909                                      | 851   | 1,03%             |
| 2000       | 87.157                                      | 450   | 0,51%             |
| 2001       | 91.755                                      | 257   | 0,28%             |
| 2002       | 96.652                                      | 270   | 0,27%             |

En este marco adverso el CEDIB se ha planteado una serie de retos. Por una parte -en coordinación siempre con otras organizaciones - busca recoger los “materiales gris”, los documentos que circulan a nivel de las bases, los comunicados, informes de reuniones y testimonios que no son importantes para los medios, pero que marcan los pasos históricos de los movimientos sociales, de los nuevos actores que cada vez con mayor fuerza social y política buscan expresar sus opiniones y sus necesidades de in-formación.

En Bolivia la situación política resulta particularmente interesante, considerando la recomposición de las fuerzas políticas, donde el sector indígena ha obtenido un impacto político muy importante en las últimas elecciones; situación que requiere una adecuación de los servicios de información y su accesibilidad con el fin de garantizar ese proceso de INFORMACIÓN de y PARA todos.

### **5. In-forma-acción ciudadana**

Con miras a que esta Memoria Histórica, “recurso documental” del país, sirva a la población mayoritaria del país, el Centro de Documentación e Información Bolivia ha desarrollado una serie de servicios de IN-FORMA-ACCION ciudadana que durante los últimos años han servido de base para un trabajo sostenido en centros educativos, movimientos sociales, periodistas y diferentes grupos organizados, dentro de los cuales la población indígena ha sido uno de los sectores más atendidos.

#### **¿Por qué hablamos de un servicio de IN-FORMA-ACCIÓN ciudadana?**

En primer lugar consideramos que la INFORMACIÓN está ligada íntimamente a la FORMACIÓN y la ACCIÓN; es decir que todo contenido procesado se presta para procesos comunicativos y de formación y por ende para un accionar que busca CAMBIOS.

Luego partimos de un concepto de “ciudadanía” que coloca a toda la población en un plano de ciudadano del mundo, del país y de las regiones, con derechos ciudadanos que están consagrados en diferentes documentos internacionales.

De esta manera nos acercamos al sector indígena, como sector fundamental del país, como parte integrante de los procesos nacionales. Y es en este marco donde se ubica cualquier labor de INFORMACIÓN o de acceso a los servicios de información, ya que cualquier aislamiento resulta

artificial y no tendrá otro objetivo que seguir manipulando para aprovechar los recursos naturales y humanos.

## **6. Accesibilidad a servicios de información:**

### **Una experiencia en camino**

En los servicios que posibilitan el acceso a información, más que la forma o los diferentes soportes de información, interesa la articulación de los contenidos, la participación de la gente, la relación con los intereses sentidos y las acciones emprendidas en función de procesos de cambio.

En este sentido el CEDIB ha desarrollado varias experiencias que articulan el acceso a la información macro a las necesidades de los diferentes sectores sociales en la región de Cochabamba-Bolivia.

### **Servicio - ACCESIBLE - de Información Ciudadana-SIC**

- \* En primer lugar se ha habilitado en el CEDIB un espacio SIC (Servicio de Información Ciudadana) de atención diaria al público, donde diferentes sectores de la población pueden llegar para solicitar información "a medida". Las solicitudes son múltiples y se atiende a partir de CARPETAS temáticas, videos, CDs y una serie de otros materiales sistematizados que diariamente son actualizados con información biblio-hemerográfica.
- \* Ahí donde las bibliotecas tradicionales ni Internet puedan dar mayores pistas por la ausencia o sobredosis de información, un pequeño equipo de profesionales atiende al público, conversa con los clientes, orienta, informa sobre otras actividades del centro y sobre campañas en curso, recoge información y posibilita el intercambio entre los usuarios. En un 50% de los casos se llega a un acuerdo para preparar un paquete de materiales para el DIA siguiente. Ahí empieza a jugar un rol importante nuestros buscadores de información ("brokers of information", como los llaman en el Norte)
- \* Los usuarios pagan por los servicios un monto promedio de 1 dólar, que les permite tener acceso a unas 15 fotocopias; otros llevan CDs o disquetes con información escogida y a un precio accesible de \$us. 1,5.
- \* Las solicitudes son diversas y en un 80% de carácter muy particular, en función de una necesidad definida de información.
- \* Esta experiencia, que facilita diariamente a un promedio de 60 usuarios un servicio de información, ha sido replicada en 4 ciudades del país, habiendo conseguido un respaldo puntual para su implementación. De esta manera se va formando una red de tele centros SIC, que con un respaldo en la capacitación, inversión en materiales, hardware, software, bases de datos y diferentes instrumentos de gestión se proyecta como una experiencia que podrá ser replicada en todos los municipios del país.

Aunque la población originaria de las comunidades rurales mayormente no aprovecha en forma directa de estos espacios, son los "intermediarios", los profesores; promotores, ONGs, políticos y autoridades relacionadas con el campo, quienes piden información, compran materiales accesibles y tienen al espacio SIC como un referente donde "encuentran las verdades" (testimonios de profesores rurales indígenas), que posteriormente son difundidos en los sindicatos, escuelas, grupos de productores, etc. Foro del Sur, un espacio ACCESIBLE el de debate ciudadano y la difusión de información

Desde mediados de 2001 el CEDIB ha abierto sus puertas semanalmente a un público creciente interesado en debatir temas estructurales de interés nacional. El ingreso es libre y los temas son definidos por el público y responden siempre a la coyuntura nacional. La metodología

resulta muy distinta a las exposiciones tradicionales con miras a promover una verdadera participación y debate.

Actualmente son más de 100 personas que asisten semanalmente a este espacio, que por su constancia ha encontrado una cobertura permanente en la prensa y en varias radios de la región. A continuación se presentan los temas tratados en el primer semestre del 2003:

- *Espiral de violencia en el Chapare*
- *LA PURA VERDAD: El proyecto secreto de exportación de gas a Chile*
- *El papel de los medios de comunicación en los conflictos sociales*
- *Un análisis de “los días de vergüenza” : El “impuestazo” bajo la lupa*
- *Otra guerra del petróleo: Los mitos de la guerra contra Irak*
- *Venezuela desde adentro*
- *Las investigaciones de la OEA bajo la lupa*
- *¡Guerra! : Posición de Bolivia en la ONU*
- *CHILE Y BOLIVIA: ¿Consolidación de un despojo?*
- *¿QUIEN GOLPEA A QUIEN?: ¿Golpe? ¿Autogolpe? ¿Pacto social?*
- *Maestros en las calles: El lado oscuro de la Reforma Educativa*
- *Jueves Santos: UN BALANCE DE LA TERRIBLE “GUERRA SANTA”*
- *¿BOLIVIA INGOBERNABLE? El “pacto social” bajo la lupa*
- *Informe de la OEA saca la cara por el gobierno y los militares*
- *BOSQUES NATIVOS ANDINOS: Nuevos desafíos para la región*
- *Las denuncias contra el narcotráfico y la REMILITARIZACION DE AMERICA LATINA*
- *ALCA, ATPDEA, TIC-Chile, maquicentros ¿a donde apuntan?*
- *Información para todos: CONCLUSIONES DE DOS EVENTOS SOCIALES: ALCA y Vía campesina*
- *Las 4 mentiras y las 4 verdades del Proyecto “PACIFIC LNG”*
- *Un negociado gigantesco a espaldas del pueblo*

Para cada Foro se elabora, juntamente con los expositores y los directos interesados, materiales que de alguna manera resumen los temas a ser presentados. Así se realiza siempre una presentación de unos 20 minutos y se presentan documentos de respaldo, para luego dar lugar al debate.

En el público encontramos una gran diversidad de personas, representantes de diferentes sectores populares, universitarios, ONGs, promotores y dirigentes de poblaciones campesinas, médicos, hasta militares y empresarios. Esta asistencia pluralista resulta tal vez una de las experiencias más ricas, ya que es ahí donde fluye la información desde los espacios más teóricos hacia las bases y desde las bases hacia los intelectuales.

Además es ahí donde varios promotores, “intermediarios” decidieron por cuenta propia replicar el Foro del Sur en su provincia o pueblo. De esta manera se van difundiendo los espacios de debate ciudadano hacia otros sectores del país, y principalmente hacia el área rural y suburbana donde vive la población mayoritariamente del país. Y cada uno difunde a su manera los materiales, los contenidos, llevando información sobre los temas macro y las nuevas preguntas para debatir y difundir en un lenguaje adecuado, en diferentes soportes de información, accesibles a cada medio. Así aparecen documentos dibujados para visualizar los temas, concursos de radio, exposiciones de videos, programas radiales y nuevas solicitudes de información a partir de las necesidades sentidas.

Textos sencillos con temas de autores reconocidos sobre los temas expuestos acompañan los Foro debates. A continuación algunos textos de los 40 números producidos hasta la fecha. Todos los temas son de interés de los sectores mayoritarios del país.



|     |   |
|-----|---|
| 39. | <b>Declaración del II Encuentro Nacional Contra el ALCA</b><br>La Paz, 6 y 7 de junio de 2003, 12 Págs.   |
| 38. | <b>¿QUE ES LA GLOBALIZACIÓN?</b><br>Rafael Puente y José Santamarta<br>Abril del 2003, 25 Págs.   |
| 35. | <b>DECLARACION DEL I ENCUESTRO HEMISFERICO FRENTE A LA MILITARIZACION</b><br>San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México. 9 de mayo de 2003, 8 Págs.  |
| 34. | <b>EI "PACTO SOCIAL", 3 análisis</b><br>Rafael Puente , Bolpress y Federación de Regantes<br>Mayo del 2003, 12 Págs.  |
| 29. | <b>2003: un año de guerras imperiales, crisis y levantamientos populares</b><br><b>James Petras</b><br>Enero, 2003, 8 Págs.   |
| 28. | <b>Manicomio; el petróleo genera guerras. Pobre Irak</b><br>Eduardo Galeano<br>Febrero, 2003, 4 Págs.   |
| 27. | <b>Miseria y conflictos en Bolivia por la imposición del neoliberalismo</b><br><b>René Rocabado, Codepanal</b> , enero del 2003, Págs. 8  |
| 26. | <b>LA VERDADERA DEUDA EXTERNA</b><br>Reclamo a Europa por el primer pago de la deuda histórica...<br>Exposición del Cacique Guaicaipuro Cuatemoc ante la reunión de Jefes de Estado de la Comunidad Europea<br>18 de febrero del 2002, Págs. 19 |
| 18. | <b>Greenpeace se opone al Proyecto Pacific LNG</b><br>Derrick Hindery AMAZONWATCH, junio 2002, Págs. 20   |
| 13. | <b>Hidrocarburos y territorio</b><br>Marco Gandarillas, Area Hidrocarburos -CEDIB,<br>Abril 2002, Págs. 25  |
| 12. | <b>El sector de los hidrocarburos en Bolivia</b><br>Marco Gandarillas, Area Hidrocarburos -CEDIB, en base a material del Dr. René Rocabado y otros. Abril 2002, Págs. 20.   |
| 05. | <b>"Dejemos el pesimismo para tiempos mejores"</b><br>Entrevista a Eduardo Galeano<br>Febrero del 2002, Págs. 12  |

### Publicaciones ACCESIBLES

La oferta de materiales en soportes distintos ha abierto otra línea de servicios que ha permitido un mayor acceso y difusión de la información.

- \* Por una parte están los textos populares sobre temas nacionales, que han encontrado una gran acogida en la población, debido a su lenguaje sencillo, su formato didáctico y finalmente su precio accesible. Su difusión a nivel masivo permitió un mayor acceso a la información ahí donde no hay Servicios SIC, Foro-debates o Internet.

Grupos organizados del campo y la ciudad han adquirido estos materiales al por mayor. Es que el interés en las lecturas de temas que hacen al desarrollo del país ha ido en aumento en los sectores populares, indígenas y no indígenas. Hay un hambre por información, relativamente poco saciado por las universidades, ni por los medios, las sectas, los medios, los organismos internacionales, las bibliotecas tradicionales.

Un texto de 60 páginas en formato bolsillo sobre la Defensa del Gas, a un precio, al por mayor, de \$us. 0,20, con dibujos ilustrativos y escrito en un lenguaje sencillo y fluido, ha impactado en gran escala en todo el país, habiendo permitido 4 reimpressiones con un total de 20.000 ejemplares.

- \* Por otra parte están los materiales producto de las nuevas tecnologías, con el uso de la página web, y últimamente la línea de publicaciones en CD a un precio muy accesible para la población. Exposiciones sencillas en powerpoint sobre temas complicados como son el ALCA, la exportación de gas, los transgénicos y otros, respaldadas por una selección rigurosa de textos, han permitido que grupos organizados, ONGs, parroquias y grupos juveniles cuenten con un instrumento para la (auto)formación y para la elaboración de cuadros sencillos, a partir de la impresión de los cuadros explicativos en acetatos y en varios casos - ahí donde las organizaciones cuentan con un data-show - para la proyección directa.

Resulta por demás interesante reconocer que la gente más sencilla del campo, de las minas y de los barrios ha demostrado interés en estos materiales, valorando su utilidad. Es que los dirigentes de las poblaciones originarias, han encontrado formas de acceso a las nuevas tecnologías, ya sea mediante los hijos, alguna parroquia, radio u ONG. Así como andan muchos ya con sus celulares para comunicarse, también el uso de internet, CDs y programas internet ya no son un misterio para ellos. En una campaña reciente sobre el Comercio Justo en la ciudad de La Paz fue sorprendente el interés demostrado por parte de pobladores quechuas, aymaras y guaraníes en obtener un CD sobre este y otros temas, ya que "los dibujos, los colores y el contenido nos HACEN ENTENDER estos temas difíciles", expresaron.

- \* Finalmente están los videos cuya difusión ha demostrado un interés creciente en la población. Muchas familias ya tienen acceso a un televisor y un buen porcentaje cuenta con un reproductor de video. En el CEDIB se pone a disposición una videoteca para el alquiler o reproducción de diferentes materiales de interés social.

El CEDIB aún no ha incursionado a fondo en este servicio de difusión debido a restricciones económicas, pero este medio, juntamente a los programas radiales forman una de los retos mas grandes para asegurar un mayor acceso a los servicios de información.

## **7. Ejemplos temáticos**

El tema de los recursos hidrocarburíferos afecta a la nación en su totalidad por las políticas entreguistas, y específicamente a las poblaciones indígenas de las regiones donde se realizan labores de prospección, extracción y transporte (50% del territorio nacional).

Posibilitar una información actualizada sobre esta temática es una necesidad histórica para evitar mayores manipulaciones y para garantizar una participación real en el control y manejo de estos recursos. Utopía por cierto, pero no imposible.

Posibilitar un mayor acceso a la información de temas que mayormente no merecen mayor atención es otro gran reto de los trabajadores de información. En este caso se investigó la denuncia, escuetamente publicada en la prensa, de un dirigente indígena sobre la propiedad de una importante mina de oro en manos del presidente de la república, los impactos ambientales y el tráfico de influencia por parte de su empresa y los organismos internacionales para garantizar el negocio millonario. Un pueblo mejor informado vale por dos.

Para Bolivia el proceso de privatización (engañosamente denominado “capitalización”) de las empresas estratégicas ha sido particularmente traumático. Después de 5 años la población siente diariamente el impacto de la enajenación de las que fueron sus empresas estrella. El ocultamiento de información y la manipulación dirigida de la información es reconocido por los analistas más destacados del país.

Una información detallada y didáctica sobre este proceso, sus autores, los impactos y sobre todo el diseño de posibles nuevos escenarios es una labor en que el CEDIB ha buscado jugar un rol permanente para posibilitar el ACCESO a estas informaciones que hacen al desarrollo del país.

Otro tema por demás polémico y donde se manejan diferentes discursos de acuerdo a los intereses de grupos definidos, es el tema del Area de Libre Comercio de las Américas - ALCA.

Incomprensible para muchos por sus múltiples facetas (de hecho los textos del ALCA, que durante 6 años han sido manejados a espaldas de los pueblos de América Latina, abarcan más de 7.000 páginas), pero que en la práctica afectará (y en muchos casos YA afecta) a mujeres y hombres, indígenas, agricultores, intelectuales, artistas, empresarios, hasta a los estados del continente.

El CEDIB elaboró una serie de materiales accesibles que están posibilitando una difusión masiva.

El tema de los Bancos, aparentemente muy distante de las grandes mayorías, en la práctica afecta a millones de personas humildes del continente y especialmente a los indígenas en Bolivia.

Al respecto el CEDIB ha elaborado en varios soportes una información sencilla sobre la globalización del capital, el rol de los Bancos, del Banco Mundial, el FMI, la deuda externa, los micro créditos, los préstamos, intereses y remates, y en general la dependencia.

Temas que toda la población debe conocer y debatir, ya que en la práctica es objeto de las reformas estructurales y víctima de los llamados “capitales golondrinas” que encima de nuestras poblaciones hacen y deshacen procesos de desarrollo endógeno.

En el tema “Coca, Drogas y Desarrollo”, el CEDIB ha realizado una labor de más de 10 años de investigación, seguimiento, publicaciones, difusión y campañas para contrarrestar aquella campaña norteamericana de “Guerra contra las Drogas y el Terrorismo” que en la práctica solo trae mayor dependencia, violencia en zonas indígenas y justificativos para instalar bases militares y mantener una “Guerra Falsa” (al respecto elaboramos un video) contra los “nuevos actores, ame-

nanzas de la democracia”, dentro de los cuales est\* n en primer lugar los movimientos indígenas (...).

Un campo en que todo trabajador de la información debe incursionar para difundir alternativas y propuestas de PAZ.

Otro tema que involucra a productores, mayormente indígenas, y consumidores es el debatido tema de los transgénicos y la seguridad alimentaria.

Seguimos de cerca los debates internacionales sobre estos temas para que finalmente la población decida sobre el tipo de desarrollo y patrón de consumo deseados.

Difundimos en Foro debates y múltiples espacios materiales existentes de instituciones prestigiosas como es Acción Ecológica y plasmamos en

### **formatos sencillos textos, CDs y videos.**

Informamos sobre los intereses económicos detrás de los grandes negocios de los transgénicos y los impactos actuales y sus posibles implicaciones para la economía, la producción y la salud en un futuro no muy lejano.

Finalmente trabajamos el tema del medio ambiente, la deforestación, los impactos nocivos por las políticas extractivas de empresas transnacionales, la contaminación de las aguas por actividades mineras e hidrocarburíferas, el negocio del “aire limpio del Sur por aire contaminado del Norte”. Temas que mayormente son trabajados en forma aislada o solamente cuando hay algún desastre nacional.

El CEDIB, aparte de dossiers y algunos CDs, elaboró dos tomos didácticos para el trabajo en centros de enseñanza a nivel rural y urbano, con indígenas y no indígenas. El destrozo de nuestro planeta nos afecta a todos.

## **8. Reflexiones finales**

- \* En general el tema de “acceso a servicios bibliotecarios y de información en los pueblos indígenas” es relativamente nuevo y bastante polémico, considerando que los 40 millones de indígenas en América Latina - de los cuales el porcentaje más alto responde a Bolivia - en general pertenecen a los grupos más marginados del mundo, con un alto grado de exclusión de los sistemas formales de educación y de los circuitos de información ciudadana.
- \* Observamos que un aislamiento de los diferentes pueblos indígenas de los demás sectores sociales no ayuda a analizar y debatir los grandes problemas del mundo y del país, más al contrario, les vuelve más vulnerables. Reducir la temática de los indígenas a un mero discurso sobre “bilingüismo e interculturalidad” remarca esta posición en desmedro de un proceso que permite que la información refuerce la identidad de estos pueblos, promueva la interacción entre los diferentes sectores, transparente los problemas, denuncie las injusticias y proponga soluciones a partir de una realidad concreta.
- \* En este sentido en el campo de la documentación e información se recomienda hablar en un sentido más amplio de “Acceso a Servicios de Información Ciudadana”, que permita acercarnos en forma integral a las necesidades de información de cada grupo particular, pero siempre dentro de un marco global en el que todo está interrelacionado en forma holística.

- \* De esta manera los trabajadores de la información no nos veremos frustrados al impulsar pequeñas islas documentales sólo para una población determinada, sino que nuestro concepto abra espacio al intercambio, al encuentro entre diferentes culturas, como también a la intra-culturalidad, al aporte desde las bases a los acervos documentales, a la reconceptualización de los servicios netamente Bibliográficos hacia nuevos campos del testimonio y registro oral, de los medios audiovisuales y de la cibernética.
- \* Se enfatiza que más relevante que los soportes de información (libros, revistas, documentos impresos, CDs, internet, folletos, fotos, eventos de capacitación, dinámicas, etc.), son los contenidos y su articulación de acuerdo a los códigos culturales de cada grupo específico que deben reflejar una participación y real acercamiento a las necesidades de los pueblos indígenas.
- \* Finalmente, en cuanto a los instrumentos para el acceso a la información se recomienda la promoción de políticas por parte de los gobiernos municipales y el gobierno central que faciliten los medios y la capacitación necesarios para generar un autentico proceso de diseminación de servicios de información. Tarea por demás difícil en medio de la amenaza de políticas privatizadoras de los servicios públicos. Pero nada es imposible desde el momento en que más personas estamos convencidas de que hay nuevas ventanas de "acceso a un mundo mejor", que es lo que a fin de cuentas todos los trabajadores de la información buscamos.

# Conformación de una red: Criterios desde la experiencia de la redoc

*Daysi Durán  
Martha Escalante*

Este trabajo pretende establecer pautas teóricas y empíricas para la conformación de una red, acercándose a un modelo organizacional desde la perspectiva que permiten la existencia y el ejercicio de una entidad real como es la REDOC, cuyo trabajo se inició hace más de doce años en la ciudad de Cochabamba.

Intenta ser un aporte al esfuerzo de los bibliotecarios por encontrar nuevas maneras de satisfacer las necesidades de información de las personas en función de una mejor calidad de vida, incluyendo la propia.

Luego de contextualizar el medio en que se desenvuelven las entidades actuales y de definir el alcance terminológico de modelo y de red, se expondrán los aspectos que enmarcan los propósitos, la estructura y las acciones que justifican la razón de constituir una red.

## Contexto

El medio actual está caracterizado por varios elementos que, a juicio de J. Estudillo, podrían concentrarse en lo tecnológico, lo económico, el elemento ocupacional, el elemento tiempo - espacio y lo cultural, que resultan comunes a varias opiniones de los expertos cuando tipifican la sociedad de la información.

Son estas circunstancias las que dan lugar y condicionan la existencia de redes, pues tienen que estar manifiestas en los criterios que las conforman.

La tecnología de las comunicaciones y de la información ha procurado la aplicación de sus productos en todos los campos de acción del hombre, posibilitando también el procesamiento, el almacenamiento y manejo de la información y desafiando la capacidad laboral de muchos bibliotecarios.

De esta manera, el conocimiento “se convierte en una pieza fundamental de la economía moderna” logrando el cambio hacia la globalización donde se habla de una economía de la información, como insumo, y ya no de bienes.

Nunca como en la época contemporánea la cultura ha sido más informativa, se vive en una interacción constante, multidisciplinaria y a través de símbolos estandarizados de uso y consumo, cambiando la calidad de vida y acrecentando la dependencia al factor de la información.

El elemento tiempo - espacio tiene su principal enfoque en las redes de información que enlazan innumerables unidades locales, cuya consecuencia es la nueva organización del tiempo y del espacio. Las gestiones son instantáneas y a escala global, con efectos inmediatos y sin restricción, en los procesos de transferencia de información procurados por las nuevas tecnologías.

### **Características de un modelo**

Por el matiz de este trabajo y con similar intención que J. Estudillo al aproximarse a una definición sin mayor polémica, modelo es una construcción o representación racional de la realidad como conjunto de fenómenos empíricos, mediante la síntesis de factores abstractos “que además deben corresponder a una teoría validada de un conjunto de fenómenos” (p. 175).

Bajo esta consideración, se representarán las variables más importantes que conforman el fenómeno red y las relaciones que interpretarían su estructura.

### **Principios teóricos de red**

Refiere al conjunto estructurado de interrelaciones, limitaciones y funciones ejercidas por personas o entidades con objetivos comunes, involucradas con derechos y con distintos grados de responsabilidad.

El individuo nace en una comunidad con relaciones dinámicas de interdependencia y ellas constituyen su molde, en esa medida ayuda a formar otras. Es igual a la suma de voluntades que se desarrollan para la consolidación de las actividades de sus miembros.

Asocia horizontalmente a individuos y organizaciones bajo la solvencia de diferentes postulados que son interpretados desde el ámbito de la acción unitaria y no obedece necesariamente a una estructura jerárquica.

En este caso, concreta entonces la relación formal o institucional del trabajo interbibliotecario a partir de la coordinación de acciones personales.

Ninguna organización, por muy óptimos que sean sus recursos, puede satisfacer adecuadamente las necesidades de información, por sí solas.

El trabajo en común beneficia a todos los ciudadanos por ello es necesario establecer mecanismos que permitan alcanzar un mayor grado de satisfacción, mediante el establecimiento de relaciones estables,

Aunque el poder de decisión individual siempre estará limitado por la “distribución del poder, la estructura de dependencia y de las tensiones al interior del grupo” y otras veces por las relaciones externas (Marteleto, p. 79)<sup>1</sup>.

Este mismo autor recoge dicotomías de opinión generadas entre científicos sociales como actor-estructura, individuo-sociedad, enfoque subjetivo-objetivo, enfoque micro-macro, etc. La red identifica el carácter perenne de las organizaciones y de los comportamientos sociales, bajo la mirada antropológica.

Concluye que “las redes surgen como un nuevo instrumento frente a los determinismos institucionales” (Id. p. 80)<sup>2</sup> y son objeto muy contemporáneo de investigación, fruto de las características de la sociedad globalizada.

### **La visión desde la experiencia**

La razón de ser de la biblioteca y de la red es compartir, ideas, espacios de cultura, usuarios, materiales... lo que significa el intercambio de la experiencia individual puesta al servicio común, que se da por el contacto constante, regular, permanente y metódico.

<sup>1</sup> Traducción de la Redoc

<sup>2</sup> Id.

Se comparten los problemas, las soluciones planteadas, las repercusiones de esas soluciones que llevan a nuevas propuestas, es decir, a la transformación de conocimientos que hacen crecer y madurar la red.

El trabajo individual que se realiza en la mayoría de las veces cobra importancia y fuerza el momento en que se lo concibe como parte de un colectivo de personas con los mismos propósitos, anhelos, angustias. Se sabe que uno no está solo.

Consecuentemente, se propone la coexistencia de varias instituciones que son más bien heterogéneas en su oferta temática de información pero que tienen la oportunidad de operativizar acciones en áreas afines de conocimientos, y a su vez conformar varios ejes temáticos dentro la red.

## **Bases fundamentales**

### **1. Compromiso bibliotecario y conciencia de trabajo en equipo**

Las redes pueden iniciarse de manera informal cuando primero aisladamente el individuo toma conciencia de sus necesidades y sus problemas, de los valores que cultivar, descubriendo los intereses comunes y cuestionando políticas en distintos niveles.

En el momento que lo manifiesta al grupo, sintiéndose capaz de proponer, organizar y compartir acciones, se funda el auténtico compromiso, sobre intereses propios y desde las bases, a diferencia de las motivaciones establecidas verticalmente por los sistemas corporativos.

### **2. Destrezas profesionales**

Los actores que conforman una red necesitan contar con destrezas en gestión organizacional, aplicadas a la coordinación, interpretación de políticas, elaboración de planes e informes, en cualquier nivel de responsabilidad; capacidades técnicas para el tratamiento documental; y, capacidad para el despliegue interinstitucional de servicios, desde su diseño, atención, orientación y evaluación.

### **3. Conocimiento de las necesidades de usuarios**

Es elemental la apropiación de las verdaderas necesidades de los usuarios a través de las demandas de conocimiento e información, producto de la coyuntura socioeconómica, política y cultural del país en el ámbito mundial, tendiente a satisfacer a una gama variada de perfiles de usuarios.

Consecuentemente, el grado de conocimientos que se tenga determinará la calidad de servicios y productos.

## **Objetivos**

- \* Establecer relaciones de cooperación entre las unidades de información integrantes, en función de la optimización de los servicios que satisfagan necesidades de un ámbito pluricultural de usuarios próximos y remotos.
- \* Fomentar la cultura de biblioteca y el reconocimiento del valor profesional bibliotecario en el ámbito ocupacional de nuestro medio.
- \* Impulsar acciones para el desarrollo de políticas democráticas de información y para la defensa del patrimonio documental.



- \* Promover y organizar recursos para la formación permanente de los trabajadores bibliotecarios, personal y profesional, que se refleje en la satisfacción de las instituciones.
- \* Conformar sub-redes de recursos humanos especializados para la capacitación en temáticas específicas.
- \* Coordinar políticas para el desarrollo de colecciones, el tratamiento técnico documental y el uso de nuevas tecnologías.
- \* Propiciar medios para el conocimiento permanente y mutuo sobre la oferta especializada de información de las unidades para favorecer los préstamos interbibliotecarios y una derivación de usuarios precisa y eficaz.

### **Estructura orgánica**

#### **Qué actores conforman esta red?**

- \* Unidades de información
- \* Personas que trabajan en estas unidades
- \* Personas que se relacionan con estas unidades
- \* Personas que tienen fe en el proyecto Red
- \* Beneficiarios distintos a los usuarios

#### **La estructura orgánica estaría representada por:**

Instancia Coordinadora: su principal rol sería consensuar posiciones y acciones para el diseño del proyecto de gestión, del plan de actuación que contemple los recursos organizativos, humanos, formativos y tecnológicos, necesarios para el desarrollo general, asimismo monitorear y evaluar la política de la red.

Puede constituirse también en el núcleo del asesoramiento técnico especializado y potenciar la participación de equipos multidisciplinares.

#### **Elegida democráticamente por la Asamblea, bajo normas estatutarias.**

Asamblea de Unidades Miembros: concebida como la máxima instancia decisora para la base de la gestión del plan de acciones.

Comisiones de trabajo permanentes: delegadas tanto por la Asamblea como por la Coordinadora. Cubren el desarrollo específico organizativo y operativo de las líneas estratégicas del plan de acción.

Comisiones de trabajo eventuales: operativizan las diferentes actividades planificadas y extraordinarias, son voluntarias o delegadas.

### **Gestión**

La gestión de la red está delineada por un proyecto que agrupa los siguientes aspectos:

#### **Acciones estratégicas**

#### **Fortalecimiento institucional**

- \* Participación efectiva dentro el sistema
- \* Sostenibilidad

- \* Documentación orgánica (estatutos, reglamentos, etc.)
- \* Políticas de cultura bibliotecaria

### **Gestión cooperativa**

- \* Políticas sobre información y documentación
- \* Optimización y diversificación de servicios y productos bibliotecarios
- \* Desarrollo de colecciones y recursos alternativos
- \* Actualización sobre tratamiento técnico
- \* Fomento a la capacidad investigativa
- \* Servicios de asesoramiento en organización de U. I.
- \* Relación entre redes

### **Formación**

- \* Eventos regulares y extraordinarios de capacitación especializada
- \* Oportunidades de acceso a la educación alternativa
- \* Contribuciones a la formación integral
- \* Dotación de insumos documentales para formación

### **Recursos**

#### **Para el desarrollo de los distintos procesos de trabajo se requieren:**

**Recursos humanos:** bibliotecarios y documentalistas de las instituciones, profesionales independientes de ramas afines y específicas, agentes de apoyo logístico.

**Recursos materiales:** un equipo de computación central y en línea, fondos monetarios eventuales.

**Recursos técnicos:** Softwares, manuales, etc.

Se determina un sistema de gestión para planificar, coordinar, organizar y socializar las distintas acciones que desarrollen políticas y objetivos, dirigidos siempre a la oferta de mejor calidad de los servicios a usuarios diferenciados.

### **Difusión y fomento**

Es pertinente difundir la existencia y la labor de una red a la comunidad beneficiaria local e internacional, para crear una estrategia de conocimiento de las fuentes de información que agrupa.

Asimismo, constituirse en un medio para la discusión y reflexión y análisis sobre el quehacer bibliotecológico laboral, educativo, técnico, legislativo y otros.

## Bibliografía

**Estudillo García, Joel.** Elementos que conforman la sociedad de la información. En: Investigación bibliotecológica; México: CUIB, 2001; v. 15 N° 31

**Marteleto, Regina María.** Redes e configuracoes de comunicacao e informacao: contruindo un modelo interpretativo de análise para o estudo da questao do conhecimento na sociedade. En: Investigación bibliotecológica; México: CUIB, 2000; v. 14 N° 29.

# Experiencia nacional de un modelo de biblioteca virtual en bolivia.

*Armando Blacutt Villegas<sup>1</sup>*

En primer lugar quiero agradecer a los organizadores de este importante evento por el honor y la satisfacción de dirigirme a ustedes para compartir algunas experiencias vividas en estos últimos meses en el país.

Sin embargo no podría dejar de lado una apreciación escueta cuando observe detalladamente la denominación de este evento "La información como factor de desarrollo como un reto para la sociedad de la información", esto es más que nunca verdad cuando estamos aquí reunidos a lo largo de esta semana para discutir y escuchar a especialistas de todo el mundo un tema tan actual, amplio y significativo como es el de las relaciones entre la información científica y el proceso de toma de decisión en la sociedad.

Por ello pretendo compartir con Ud. algunas inquietudes sobre la dinámica de estas relaciones, con especial énfasis en las nuevas oportunidades que se están abriendo para una mayor aproximación entre la información y el conocimiento científico al proceso de toma de decisiones en políticas nacionales de información, con miras a que estas efectivamente contribuyan a la mejoría de la salud y bienestar.

Precisamente un modelo de una experiencia nacional se manifiesta en el desarrollo y la construcción de la Biblioteca virtual en Salud y Ambiente BVSA-BOLIVIA, como un proyecto de desarrollo nacional y la que a continuación les expongo:

## **Antecedentes**

En Bolivia se carece de Unidades de Información en Línea con bases de datos a texto completo, que son necesarias para el desarrollo del país. En la actualidad, se puede acceder por medio de INTERNET a ciertas bases de datos en forma limitada, especialmente en temáticas altamente especializadas.

Por lo tanto, el proyecto de la Biblioteca Virtual en Salud y Ambiente-Bolivia propone el acceso a la información científica técnica de manera ágil, dinámica y sin restricciones, poniendo a disposición de los usuarios bases de datos vía INTERNET, superando de esta manera la falta de información en los temas de salud y ambiente.

La experiencia acumulada en los últimos años de trabajos de investigación, de relacionamiento y de socialización de temas como la salud y el ambiente en los distintos Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas, han concluido en la necesidad de contar con bases de información cualificada de un alto valor agregado y, con acceso virtual sobre estos temas básicamente en regiones donde esta temática, dadas las condiciones socio económicas, todavía no han permitido un desarrollo absoluto de las mismas.



## ¿Qué es la bvsa - Bolivia?

La Biblioteca Virtual en Salud y Ambiente bvsa-Bolivia, es un sitio Internet que reúne mediante metodología común y control de calidad, un conjunto de fuentes de información a la que pueden acceder los interesados en el área de evaluación y control de factores ambientales de riesgo que afectan la salud de las poblaciones.

La BVSA se ha desarrollado gracias al apoyo decidido de la OPS/OMS con su regional en Bolivia y siguiendo el modelo de cooperación técnica en información en salud impulsado por el Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud, BIREME.

El CEPIS ha elaborado los instrumentos metodológicos para el registro, control de calidad y disseminación de las fuentes de información. Incluye manuales de las bases de datos, software, guías y el tesoro que compila la terminología del área de salud y ambiente en cinco idiomas; los cuales están disponibles para las instituciones que deseen construir sus BVSA.

## Visión

Es una entidad cooperativa en el tratamiento de la información en Salud y Ambiente, estructurada con instituciones nacionales e internacionales totalmente consolidada.

## Misión

Generación de una plataforma de información con Bases de Datos de acceso oportuno y en condiciones de competitividad en línea a través de INTERNERT sistematizada de acuerdo a la metodología desarrollada y normalizada en el ámbito mundial por la OMS/OPS a través de sus centros especializados: BIREME y CEPIS.

## Objetivo

Poner a disposición de los países de la región de las Américas, información sobre salud y ambientes que permita la evaluación y control de los factores ambientales de riesgo para la salud de las personas mediante el uso pleno de la capacidad de la bvsa-Bolivia y la Internet.

## Principales temas de trabajo

1. Agua potable y saneamiento
2. Aguas residuales
3. Biodiversidad
4. Calidad del agua y aire
5. Contaminación y tratamiento del agua
6. Desarrollo institucional
7. Desarrollo sostenible
8. Desastres
9. Epidemiología
10. Evaluación del impacto ambiental y salud
11. Ingeniería ambiental
12. Laboratorio y normalización
13. Legislación
14. Participación ciudadana
15. Poblaciones indígenas
16. Producción más limpia

17. Residuos peligrosos
18. Residuos sólidos
19. Salud de los trabajadores
20. Salud del niños y ambiente
21. Salud en la vivienda
22. Tecnología apropiada
23. Toxicología

### **Fuentes de información y servicios**

Hoy podemos seguir hablando solo de bases de datos bibliográficas, sino entrar al nuevo paradigma de fuentes de información:

Estas fuentes de información están relacionadas directamente con trabajos de investigación desarrollados por profesionales de nuestro medio, proyectos de salud y ambiente y por literatura técnico científica elaboradas en distintos países en el ámbito mundial.

La bvsa-Bolivia a implementado su página web en el que se han insertado las siguientes fuentes de información o servicios:

- \* Búsqueda bibliográfica
- \* Cursos y eventos
- \* Directorios
- \* Localizados de información (lisa)
- \* Textos completos
- \* Videos digitalizados
- \* Noticias

### **Búsqueda bibliográfica**

Mediante este servicio se ingresa a la base de datos que contiene 16.512 referencias, con resumen, de todos los Centros Cooperantes de la BVSA-BOLIVIA. Todos ellos trabajos en una plataforma MICRO/ISIS con una metodología con control de calidad LILDBI.

### **Cursos y eventos**

Base de datos sobre cursos, becas, licenciaturas, postgrados, diplomas, maestrías y doctorados, tanto bajo la modalidad de cursos presenciales, como a distancia y virtuales. Incluye también charlas, coloquios, conferencias, convenciones, cumbres, encuentros, ferias, exposiciones, foros, jornadas, mesas redondas, paneles, premios, concursos, reuniones, seminarios, simposios y talleres. La base de datos es actualizada diariamente.

### **Directorio**

Directorio de instituciones de salud y ambiente, principalmente de Bolivia y América Latina y el Caribe, en los que se registran los datos de identificación con enlace a sus direcciones electrónicas y sitios web.

### **Localizador de información (LISA)**

Servicio que ofrece información sobre otros sitios web de interés en el área de salud y ambiente. Es un catálogo de fuentes de información en Internet, organizado en base de datos bajo la

metodología común de la BVSA. Incluye sitios institucionales, otras bases de datos, directorios, documentos electrónicos, material educativo y softwares, etc.

### **Noticias**

Relación de noticias que se renuevan diariamente relacionadas con la salud y el ambiente, estamos trabajando con 13 medios de comunicación escrita del país entre ellos: La Razón, El Diario, Opinión, El Nuevo Día, El Deber, La Prensa.

### **Revistas**

A través de este servicio se ingresa a la base de datos que registra la colección de revistas de los Centros Cooperantes de la BVSA y las revistas publicadas en formato electrónico del área de salud y ambiente. También registra los artículos de las revistas de la colección del CEPIS. Se están haciendo gestiones con los productores de revistas latinoamericanas para aplicar la metodología SciELO en la elaboración de revistas de formato electrónico.

### **Textos completos**

para consultar los textos completos, sin necesidad de ingresar al servicio de búsqueda bibliográfica. Actualmente contamos con: 186 textos completos producidas en el país y además el acceso a 2500 textos completos del CEPIS del Perú.

### **Resumen de la literatura existente**

Luego de un año de intenso trabajo, la bvsa-Bolivia cuenta con una considerable cantidad de referencias monográficas y textos completos, los mismos que están registrados en bases de datos en formato Isis utilizando metodología LILACS.

Además se cuenta con el acceso a la bvsa-Regional coordinado por el CEPIS y a la BVS cuya coordinación pertenece al BIREME.

### **Fases de constitución**

Para lograr realizar el proyecto de la BVSA-BOLIVIA, se planifico las siguientes fases:

1. Fase prueba piloto: inicio 2001
2. Fase momento propio y constitucion oficial - 2003
3. Fase auto-referencia de los productos y servicios de información en Salud y Ambiente en nuestro país y la región 2003- adelante

### **La bvsa integrador del país**

El proyecto integra casi a todo el país y son estas instituciones que conforman este importante proyecto:

#### **La Paz**

1. ANCB (Academia Nacional de Ciencias de Bolivia)
2. Anesapa (Asociación Nacional de Empresas de Agua)
3. Biblioteca municipal de la paz

4. Biblioteca y archivo histórico del honorable congreso nacional
5. Camara nacional de industrias
6. Care-bolvia
7. Colegio médico de la paz
8. Escuela militar de ingeniería
9. Física de la atmosfera
10. Fobomade
11. Ibten
12. Instituto de ecología
13. Lidema
14. Min. De desarrollo sostenible y planificación
15. Min. De vivienda y servicios básicos
16. Min. De salud y previsión social
17. Min. De relaciones exteriores y culto
18. Ops/oms
19. Umsa fac. Ingeniería
20. Umsa fac. Técnica
21. Umsa fac. Geología
22. Umsa carrera de química
23. Unesco
24. Viceministerio de planificación estrategica y participación popular

#### **Santa Cruz**

25. Universidad Nur

#### **Cochabamba**

26. Escuela Tecnica De Salud Boliviano Japonesa
27. Universidad Catolica Boliviana

#### **Sucre**

28. Universidad San Francisco De Xavier De Chuquisaca

#### **Tarija**

29. Universidad Juan Misael Saracho

#### **Estructura orgánica de la bvsa**

La bvsa-Bolivia está estructurada de la siguiente manera:

#### **Comité Consultivo**

Conformado por las máximas autoridades de las instituciones que participan en la BVSA-BOLIVIA, y sus principales funciones son los siguientes:

- \* Definición de políticas internas, externas y estrategias de acción de la BVSA - BOLIVIA.
- \* Supervisión general de la ejecución del proyecto
- \* Representante de la BVSA - BOLIVIA, ante organismos internacionales.



El Comité Consultivo está conformado por su "Directorio", actualmente presidido por el Decano de la Facultad de Ingeniería-UMSA Dr. Ing. José Luis Montaña Vargas, por el periodo de un año calendario.

### **Comité técnico.**

El Comité Técnico está conformado por todos los representantes técnicos de las instituciones que participan en la BVSA - BOLIVIA, y está presidido por una "Directiva Técnica", compuesta por un "Coordinador Nacional" Lic. Armando Blacutt Facultad de Ingeniería y un "Secretaria General" Lic. Susana Hannover OPS/OMS. Estos dos últimos son elegidos por votación y ejercerán el cargo en periodos de un año calendario.

### **Las actividades que realizará la Directiva del Comité Técnico son las siguientes:**

- \* Coordinación general de la BVSA - BOLIVIA.
- \* Responsables del manejo, mantenimiento de los activos de la BVSA - BOLIVIA.
- \* Seguimiento del funcionamiento de la Página Web y del Servidor.
- \* Citaciones y coordinación de las reuniones del comité técnico.
- \* Generación y mantenimiento de las actas de reuniones.
- \* Elección y seguimiento de las actividades de las tres comisiones.
- \* Representación de la BVSA - BOLIVIA, ante otros organismos a nivel nacional e internacional en eventos técnicos del tratamiento de la información.

Las actividades que realizará el comité técnico bajo la directa supervisión de los miembros de la Directiva del Comité Técnico, son las siguientes:

- \* Coordinación con las comisiones y responsables de proyectos, para la generación de proyectos.
- \* Control y seguimiento a las distintas actividades asignadas ya sea a las comisiones, a instituciones individuales o a grupos de trabajo específico.
- \* Apoyo técnico y logístico para la realización del trabajo de las comisiones.
- \* Gestiones institucionales.
- \* Control y seguimiento a detalle de la pag. Web, de las Bases de datos, del cumplimiento de plazos en la entrega de información de las Instituciones.
- \* Control y seguimiento del manejo de la información y el comportamiento cooperativo de las distintas instituciones componentes del Comité Consultivo.
- \* Elaborar los informes y el respectivo seguimiento para el proceso de rescisión de una institución.

### **Comisión técnica**

Está conformado por los técnicos informáticos e ingenieros en sistemas de las instituciones que conforman la BVSA - BOLIVIA, y serán responsables del cargo durante un año calendario.

### **Las actividades a desarrollar, son las siguientes:**

- \* Implementación de nuevas tecnologías de comunicación
- \* Mantenimiento del Software y Hardware a utilizar en la Red.
- \* Conexiones e instalaciones del software de aplicación a los miembros de la BVSA - BOLIVIA, en los ordenadores que estos elijan

- \* Cooperación directa en las tareas del servidor de la Red en referencia a su funcionamiento y conexión.
- \* Cooperación en el mantenimiento y actualización de la base de datos, en los aspectos de integración, control de la información, inserción de la base en la pag. Web.

### **Comisión de difusión y marketing**

Está conformado por un mínimo de cuatro miembros, los que serán elegidos de las instituciones que conforman el Comité Técnico, de acuerdo a voto mayoritario y serán responsables del cargo durante un año calendario. Las actividades a desarrollar son las siguientes:

- \* Planificación de proyectos de difusión y mercadeo de la información existente.
- \* Socialización de los proyectos al Comité Consultivo.
- \* Implementación de los proyectos aceptados por el Comité Consultivo.
- \* Investigación de marketing de otras instituciones similares a la BVSA - BOLIVIA.
- \* Contactos y comunicación con otras instituciones en el ámbito nacional e internacional que manejan información de la temática de la BVSA - BOLIVIA.

### **Nuestro futuro inmediato**

En el portal de bvsa-Bolivia se incluirá, en un futuro próximo, la base de datos con la “compilación de la legislación de salud y ambiente”, además de material audiovisual y educativo de nuestro país y del exterior.

En todo esto, sabemos muy bien, que la BVSA-BOLIVIA puede jugar un rol de gran importancia y de hecho ya lo está haciendo en lo que se refiere a la gestión del conocimiento como un factor de desarrollo y un reto para la sociedad de información en nuestro país.

Estoy seguro de que con esto estamos modestamente dando nuestra contribución no solamente a una mera construcción de una biblioteca virtual, sino también aportando a una las debilidades nacionales de desarrollo de políticas de información. De la misma manera, la BVSA en si misma no es una solución mágica, pero si la construimos como la estamos haciendo, de esta manera descentralizada, participativa y más que todo volcada a los factores ambientales de riesgo que afectan la salud de las poblaciones, creo que estamos en un buen camino.

# Estudio de usuarios: Método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas

*Sikorina Bustamante Paco\**

## Introducción

Antes de empezar mi exposición déjenme compartir el siguiente mensaje “Sin usuarios, las Unidades de Información no tendrían razón de ser”. La presente exposición pretende mostrar la importancia que con lleva la aplicación del estudio de usuarios en las Unidades de Información, sobre todo en las Bibliotecas, las cuales deberían medir su eficacia y calidad en los servicios que brindan a público que regularmente asiste a las mismas.

Por lo general las estadísticas de consulta y préstamos de material bibliográfico y hemerográfico que realizan las bibliotecas nos muestran resultados dirigidos más a la cantidad de usuarios que a la calidad de los servicios; por ejemplo cuando una Biblioteca X presta servicios a cien o mil usuarios por día, no significa que el servicio sea de calidad, de estos lectores no se sabe cuantos han encontrado la información precisa y cuantos han satisfecho plenamente sus necesidades de información. Este servicio se estaría midiendo más por la cantidad de usuarios que por la calidad de sus servicios.

El estudio de usuarios ayuda bastante a conocer el grado de satisfacción del usuario, el comportamiento y las necesidades de información, las dificultades en la búsqueda documental, en fin todo lo relacionado con los propósitos de servicio de la Biblioteca, para que de esta manera, se pueda planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información.

## Estudio de usuarios

Para Martha Valencia, “Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad”.<sup>1</sup>

“Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema”.<sup>2</sup>

Emilia Curraş define que “Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios

\* *Bibliotecaria Referencista de la Biblioteca “Casto Rojas” del Banco Central de Bolivia.*

*Sikorina@hotmail.com*

1. VALENCIA de Veizaga, Martha. 1982. *Estudios de Usuarios en las bibliotecas universitarias.* OEA, p. 2

2. ALPIZAR Moya, Sandra. *El usuario y los servicios de información;* ILANUD, 1993

los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información”<sup>3</sup>

“Un estudio de usuarios puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información”<sup>4</sup>

Por lo señalado el estudio de usuarios no es un concepto nuevo, pero sí es un concepto que contribuye a incrementar la importancia y la razón de ser de las bibliotecas. Sus resultados facilitan el proceso de decisión y son beneficiosos en la identificación de las necesidades sus. El estudio de usuarios es un elemento importante porque, es el eje fundamental en el servicio de información, se puede definir también como un estudio que tiene estrecha relación con la utilización efectiva de la biblioteca en uno o en todos sus aspectos y tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios.

### **Antecedentes de los estudios de usuarios**

Según Sandra Alpízar<sup>5</sup> existen antecedentes de la aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se le ha dado a partir de la década de los cuarenta en cinco fases:

#### **1ª Fase: Década del 40**

Ocasionalmente un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Se intenta agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.

#### **2ª Fase: Década del 50**

Aparece una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios. Una crítica en esta fase, es el uso de metodologías no apropiadas y sin rigor científico. Al finalizar la década los estudios empiezan a hablar de las “redes de comunicación inter-personal”.

#### **3ª Fase: Década del 60**

Enfatizan el comportamiento del usuario: Debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas. El crecimiento (en cantidad) de los estudios de usuario aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y a la aplicación de la teoría de sistemas.

#### **4ª Fase: Década del 70**

Estudios de usuario que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administrativas. Se dirigen también a bibliotecas públicas. Preocupación con los no usuarios. Se crea el primer Centro para investigar al usuario en Inglaterra. Preocupación en la formación del usuario.

---

3. CURRAS, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos: Madrid, Paraninfo 1988* p. 287

4. ALPIZAR Moya, Sandra Op. Cite. p. 23

5. *Ibíd.* p.24-25

## 5ª Fase: Década del 80

Estudios para el planeamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la posibilidad de ser modificadas en el transcurrir del tiempo.

En la actualidad han mejorado bastante el estudio de usuarios, puesto que se los puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como el de conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo; evaluar todos recursos que conforman las unidades de información permiten medir la eficacia y eficiencia de las bibliotecas y centros de información, mide la calidad de los servicios, adecuaciones de espacios físicos; conocer la estructura y dinámica de los colectivos de la investigación; motivación para la realización de cursos de formación de usuarios, extensión bibliotecaria, educación de usuarios, etc.

## Conclusiones

Por la experiencia que tengo, al haber aplicado un estudio de usuarios en la Biblioteca "Casto Rojas" Sección Especializada del BCB, a manera de conclusión puedo decir, que este método ayuda a los profesionales de la información para medir la eficacia y eficiencia de los Servicios en las Bibliotecas, pues aplicándose se detectan las áreas en las que esta fallando la mima.

Aunque la biblioteca este automatizada con tecnología de punta, Bases de Datos, Internet, etc. puede ser que los sistemas de búsqueda se conviertan en una barrera para el usuario, y lo aleje de la Biblioteca. Por otra parte el usuario puede desconocer los servicios, el fondo documental, las secciones, entre otros aspectos.

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

La eficacia se mide en el contexto de los objetivos de la Unidad de Información, es decir, primero establecer qué trata de conseguir la Biblioteca y si el usuario percibe que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.

Uno de los obstáculos para aplicar el estudio de usuarios en especial en las Bibliotecas Especializadas, es el hecho de que solamente un número muy limitado de usuarios (reales) se sirve de los servicios de información y es capaz de evaluar significativamente los servicios ofrecidos.

Otra limitación es la de contar con el tiempo necesario y el personal disponible para la aplicación de las encuestas, entrevistas y tabulación.

Por lo general, la atención de los bibliotecarios se concentra más en el análisis documental y la organización de los materiales bibliográficos para su recuperación, sin apuntar que antes de realizar este trabajo solamente técnico, es necesario profundizar en ese eje principal que le da movimiento a la Unidad de Información que es el usuario, por lo que es importante conocer el comportamiento, dificultades y las necesidades de información del mismo, para planear y proyectar servicios que respondan a sus necesidades y requerimientos de información.

## Recomendaciones

La recomendación puntual a todo profesional del área es la aplicación periódica del "Estudio de Usuarios" en las Unidades de Información, puesto que esto determina el grado de satisfacción

de los usuarios, la calidad de los productos ofrecidos además permite monitorear si los objetivos de la biblioteca se cumplen o no a satisfacción, y lo mas importante que contribuyen al fortalecimiento y la búsqueda de optimización de los servicios, proyectando imagen hacia usuarios potenciales.

### **Bibliografía**

**ALPIZAR** Moya, Sandra; Cáceres Ramos, Hugo; Flores de Izquierdo, Ma. Lourdes/ El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy: s.l., ILANUD, 1993.

**BUSTAMANTE** Paco, Sikorina/ Tesis: "Estudio de Usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia, 2004.

**CURRAS**, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid, Paraninfo, 1988.

**GIETZ**, Ricardo A. La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información. México, 1972.

**GUEVARA**, Neysa/ Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el contexto del surgimiento de la Ciencia de la Información: Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la UCV. Caracas-Venezuela. 1994 En: INFOLAC vol. 8 No. 4 oct-dic, 1995.

**LICEA DE ARENAS**, Judith. Problemas de los usuarios: Una encuesta, México, 1972.

**SANZ** Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid, Pirámide, 1994.

**SETIEN**, Emilio. Formación especial para educación de usuarios en la bibliotecas públicas. 1994 Disponible En: <http://www.ifla.org/IV.ifla60/60>.

**VALENCIA** de Veizaga, Martha. Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias. OEA, 1982.

# Bibliotecas en educación teológica

## Experiencia desde el ISEAT

*Verónica Patricia Sandy B.\**

En la presente ponencia desarrollaremos la experiencia del trabajo bibliotecológico en Instituciones de Educación Teológicas a través de la experiencia del ISEAT y su participación en nacientes Redes de Información.

### 1. ¿Qué es el ISEAT?

El Instituto Superior Ecuménico Andino de Teología es una Institución de formación Académica, Teológica y Pastoral al servicio de la Iglesia y Movimientos sociales en Bolivia y la región andina.

- Es ecuménica por que acoge a personas de todas las confesiones cristianas que lo deseen.
- Es Andino, por que quiere responder a las necesidades y culturas propias de la región andina, enfatizando el componente religioso, mitológico y simbólico que enriquece la teología.
- Es Teológico por que hace reflexión sobre la fe y práctica de los cristianos en las Iglesias. Propone una teología viva inserta en las condiciones de vida de los pueblos.
- En su función académica es un recinto descentralizado de la UBL Universidad Bíblica Latinoamericana con sede en Costa Rica.

El ISEAT como Instituto Superior forma parte de varias congregaciones regionales de Educación Teológica, como son CELADEC; CETELA; ASSIT y otros. Así también mantiene relaciones estrechas con instituciones afines como la EST de Sao Paulo; ISEDET en Buenos Aires Comunidad Teológica de México entre otros.

### 2. La Biblioteca “Rev. Aníbal Guzmán”

La Biblioteca, que lleva el nombre de uno de los fundadores institucionales y cuya aporte ha iniciado el fondo bibliográfico, se identifica como Biblioteca especializada por que reconoce tres elementos esenciales en su misión que enmarcan su desarrollo:

- a) Biblioteca que brinda servicios en el ámbito de la educación superior, es decir en un nivel científico, objetivo y exigente. Es decir que como aporte a la profesionalización académica debe contar con material actualizado en las diversas asignaturas, adecuarse a los métodos de enseñanza, contar con servicios básicos como son el de referencia, circulación y hemeroteca; finalmente proveerse de medios electrónicos y nuevos formatos de información como son los Videos, CDs, Bases de Datos e Internet.
- b) Biblioteca en Teología, que aporta a una enseñanza teológica científica. Cabe hacer notar en este punto que hasta hace unos treinta años la enseñanza teológica estaba destinada a respal-

---

\* *Bibliotecaria - ISEAT*

dar o sustentar los dogmas o creencias de una determinada confesión sesgando el conocimiento sobre esta área. Actualmente entendemos por Teología la ciencia sobre lo que conocemos de Dios y su relación con el mundo. De esta manera el o la responsable de la Biblioteca entenderá la teología como una ciencia que se subdivide, así podemos mencionar las áreas de Biblia, Historia de la Iglesia, Teología Práctica, Teología Sistemática, cada una con sus propios conjuntos de estudio.

Así también el estudio de la Teología a dado origen a nuevas corrientes teológicas que la vinculan con el quehacer secular del mundo, entre las cuáles podemos mencionar: La Teología feminista; Teología de la Tierra; Teología social; Sociología de la Religión; Teología de la Liberación; Teología India; Teología y economía.

Con el crecimiento de esta ciencia la Biblioteca se hace atractiva a un amplio público de interesados y sus necesidades.

- c) Es una Biblioteca Ecuménica, es decir que abarca la producción teológica cristiana en su conjunto. Pero también atiende a necesidades generales y específicas de cada denominación en cuanto a contemplar documentos sobre diversas visiones de un mismo tema, documentos sobre la historia específica de cada denominación, sus prácticas y características propias.

Por otro lado se incorpora el componente religioso cultural, la religión originaria aymara, quechua, guaraní que se conjugan con en cristianismo en la Inculcación, el sincretismo religioso, la teología popular tan presentes en la región andina latinoamericana.

### **3. Los Usuarios o Clientes**

Los usuarios o clientes primarios son los docentes y estudiantes que buscan formarse muchos de ellos con la exigencia eclesial de ser pastores, ministros, sacerdotes, religiosos o religiosas, así como estudiantes que se forman con la sola intención de conocer más sobre su fe, de incrementar sus conocimientos, dándose casos de profesionales en otras áreas que han decidido estudiar teología. A este grupo interno de usuarios se suman los usuarios potenciales que visitan la biblioteca, estos son sociólogos, antropólogos, filósofos, pedagogos, profesores interesados en comprender la teología en relación a su trabajo. Por otro lado están diversos agentes pastorales, catequistas, responsables de trabajos o pastorales específicas que requieren información para dar un sermón, para dar una clase o conocer los alcances en cuanto a determinadas festividades religiosas, así como el simple hecho de revisar una situación personal y confrontarla con su fe.

### **4. El Procesamiento de la información y los servicios**

En el procesamiento nos hemos regido a las normas de catalogación conocidas, en este punto desearía hablar de dos cuestiones necesarias y en discusión en cuanto al quehacer de las Bibliotecas Teológicas según mi experiencia en este tiempo: la clasificación y la indización.

La clasificación adoptada es del Sistema de Clasificación Decimal de Dwey y encontramos el más abierto y extenso en el campo de la Teología, claro está que al ser una ciencia todavía con parcialismos religiosos es difícil de encontrar un consenso en su estudio.

La Indización, situación también un tanto confusa pues la terminología usada difiere de lugar a lugar influenciada aún por la corriente religiosa. Existen pues varias listas de indizadores de diversas Bibliotecas, pero aún no se ha podido lograr un trabajo conjunto.



Estas dos cuestiones son pues de interés y trabajo del Bibliotecario quien es el llamado a poner orden y elaborar las herramientas adecuadas para este trabajo.

Los servicios que se brindan son varios, la consulta en sala, el préstamo a domicilio, elaboración de Antologías por asignatura, así como los DSI por materia y docente, Bases de Datos, Alertas bibliográficas, hemeroteca y referencia. Pero los servicios deben estar también dirigidos a un espectro más amplio, por eso son necesarios los convenios y acuerdos interinstitucionales, mismos que se van realizando con instituciones como el MUSEF, el CIPCA, IDIS y trabajándose otros.

## 5. El Panorama de las Bibliotecas Teológicas en el país

La situación de las bibliotecas en educación teológicas es un tanto preocupante, pues en su mayoría son manejadas por teólogos, pastores, u otro personal no profesional en el área. Así pues en La Paz la biblioteca de CEPROLAI, Seminario San Jerónimo e ISEAT cuentan con bases de datos, las demás continúan con el trabajo manual. El servicio que brindan es todavía limitado al ámbito interno y sus fondos bibliográficos son estrictamente teológicos sin alcanzar la interacción con otros estudios necesarios como son la historia y la sociología.

Las Bibliotecas Teológicas en el país son todavía el espacio poco relevante en las instituciones de educación teológica, ha habido casos en los cuáles se ha querido mejorar, lamentablemente al conocer los verdaderos alcances de tal proyecto se ha optado por mantenerlas tal como están.

## 6. RLIT

Los problemas de herramientas y la visión pobre sobre las Bibliotecas Teológicas han sido sentidos no solo en nuestro país, sino también en otros países latinoamericanos. Así en 1996 se realiza el primer "Encuentro Latinoamericano de Bibliotecarios Teológicos" en Costa Rica, bajo la convocatoria de CETELA (Comunidad Educativa Teológica Latinoamericana) y los auspicios de la UBL (Universidad Bíblica Latinoamericana), en esa ocasión se realiza un diagnóstico de necesidades. se encuentra que el 70% de responsables de las bibliotecas eran personas que no habían hecho ningún estudio al respecto, eran teólogos, pastores o simplemente gente de buena voluntad. Pocas Bibliotecas contaban con Bases de Datos, los fondos bibliográficos eran precarios, los sistemas de organización eran convencionales y la biblioteca no tenía respaldo institucional.

Revisando toda esta situación se opta por crear la RLIT, Red Latinoamericana de Información Teológica, misma que opta, en una primera etapa, por la elaboración de manuales y herramientas básicas para el desarrollo de una Biblioteca teológica.

Posteriormente se han realizado cada dos años encuentros similares, siendo el último el llevado a cabo en julio del 2002 en Cuba con la participación de 40 participantes de más de diez países latinoamericanos. En la evaluación del trabajo se nota que la Red, que aunque trabaja sin fondos, ha aportado significativamente a elevar el nivel de los responsables y de las mismas bibliotecas teológicas.

Se puede contar con una Lista de Materias para indización, que puede dar origen a un Tesauro, Sistemas de Clasificación recomendados, Normalización de autores, Lista de materiales de referencia esenciales en las Bibliotecas y grupos de discusión por Internet. Es cierto que cada uno de estos trabajos se va desarrollando poco a poco pero el bibliotecario teológico pese al área que maneja no se siente ya tan soltado a la mano de Dios, pues la red ha hecho un trabajo más comunitario en que los profesionales y no profesionales pueden interactuar entre sí sin miedos ni formalismos.

# La Biblioteca Nacional de Bolivia: Su misión y objetivos en la realidad nacional y en la Sociedad de la Información.

*Joaquín Loayza Valda\**

La Biblioteca Nacional de Bolivia tiene sus orígenes históricos en la creación de la Biblioteca Pública de Chuquisaca, el 23 de julio de 1825, cuando el general Andrés Santa Cruz, entonces presidente de Chuquisaca, le solicitó al Mariscal de Ayacucho su organización. El año 1883, luego de una dificultosa existencia apenas superada por el aporte material y administrativo de algunas personalidades representativas de la intelectualidad política, académica y cultural de Bolivia, fue jerarquizada al rango de Biblioteca Nacional de Bolivia. Durante la Guerra del Chaco, en consideración a las dificultades financieras por las que atravesaba el país, la Biblioteca Nacional y el Archivo Nacional se reunieron bajo una sola administración, conservando su autonomía científica y técnica. Actualmente la Biblioteca Nacional de Bolivia cumple su misión de adquirir, ordenar y accesibilizar el patrimonio bibliográfico boliviano bajo la dependencia administrativa y financiera de la Fundación Cultural del Banco Central de Bolivia a través del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia.

La adquisición de sus colecciones bibliográficas y hemerográficas se realiza a través del Depósito Legal, las adquisiciones onerosas y las donaciones de autores, instituciones y editoriales nacionales y extranjeras.

El Depósito Legal es el medio más importante que cuenta la Biblioteca Nacional para cumplir su misión ante la sociedad, primero, porque esta institución jurídica le posibilita ejercer su rol de biblioteca patrimonial protectora de la memoria bibliográfica nacional y, segundo, porque le permite incrementar cualitativa y cuantitativamente sus colecciones. Sin embargo, el Decreto Supremo 16762, de 1 de julio de 1979, que regula su ejercicio, después de un cuarto de siglo de vigencia presenta serias dificultades que amenazan la concreción de la misión de la Biblioteca Nacional y, por lo mismo, la adquisición efectiva de los libros, publicaciones periódicas, fonogramas y otros impresos editados en el país. Los principales problemas que emergen de aquellas dificultades son los siguientes:

- a. Algunos autores, editoriales o imprentas, a pesar que conocen la vigencia del Decreto Supremo que norma el Depósito Legal, eluden verificar la entrega de los bienes editados.
- b. Algunos autores, editoriales o imprentas, por desconocimiento de la vigencia del Decreto Supremo que norma el Depósito Legal, no entregan los bienes editados.
- c. La oficina del Depósito Legal no remite a la Biblioteca Nacional la totalidad de los bienes editados.

En vista de estas circunstancias el Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia han creado una oficina de adquisiciones y difusión que, entre otras funciones, tiene bajo su responsabilidad con-

---

\* *Subdirector del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia*

trolar el funcionamiento efectivo del Depósito Legal y, para esa finalidad, viene realizando un estudio de su aplicación e impacto durante el cuarto de siglo de vigencia y, sobre esa base, proyectar un nuevo instrumento jurídico que norme su funcionamiento en las condiciones sociales, culturales, económicas y tecnológicas de la época en la que vivimos.

En cuanto a la política de adquisición bibliográfica onerosa la Biblioteca Nacional pretende alcanzar tres objetivos: primero, adquirir la bibliografía que acerca de Bolivia se produce en el extranjero; segundo, adquirir volúmenes de valor o trascendencia histórica, cultural o científica; y, tercero, consolidar la biblioteca público-escolar, adquiriendo para ello colecciones universales y nacionales actualizadas respecto a los nuevos aportes del conocimiento humano y relacionadas con los programas educativos en vigencia.

Otro medio de adquisición de sus colecciones bibliográficas consiste en las donaciones que autores, editoriales e instituciones nacionales o extranjeras realizan en favor de la Biblioteca Nacional. En general, estas se refieren a la entrega de uno o varios volúmenes que pasan a formar parte de las colecciones bibliográficas. En otros casos, las donaciones comprenden bibliotecas completas, organizadas por personalidades destacadas en la cultura, la política, la ciencia u otras actividades de nuestro país. Sobre este aspecto, debe tomarse en consideración que corresponde a la Biblioteca Nacional de Bolivia la prerrogativa de aceptar o negar, total o parcialmente, el ingreso de los bienes bibliográficos que pretenden donarse, para ello, se analiza la naturaleza y calidad de la información y se comprueba si con ellos no se duplicarán volúmenes y colecciones.

Una vez adquiridos los volúmenes que formarán las colecciones bibliográficas se proceden a registrarlos, clasificarlos, catalogarlos y accesibilizarlos a través de ficheros onomásticos, topónimos y temáticos y por medio de bases de datos WinIsis.

Las colecciones bibliográficas que conserva la Biblioteca nacional, además de las colecciones de libros bolivianos y universales, son las siguientes: Gabriel René Moreno, Walter Guevara Arze, Enrique Vargas Sibila, Avelino Lozada, Enrique Ayala, Tejada Sorzano, Sinclair Thomson, Walter Solón Romero, John Murra, Ricardo Tapia, Isaac Lira Reyes, Isabel Orfías Reyes, Alcides Arguedas, Jaime Mendoza, Pedro Meleán, Domingo L. Ramírez, Adolfo Costa du Rels, Fernando Ortiz Sanz, María Elena Chacón, Ernesto O. Rück, Emma Viuda de Calderón, René Arze Aguirre, libros Antiguos Raros y Curiosos (ARC), folletos y periódicos doctrinales diversos, Tesis escritas con información del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, Quinto Centenario, Agencia Española de Cooperación Internacional, Ministerio de Cultura del Reino de España y algunas colecciones en formatos gráficos, visuales, sonoros y audiovisuales, analógicos y digitales, donde sobresalen el Archivo del Libertador y el Archivo de la Compagnie Aramayo de Mines en Bolívie. Asimismo, la Biblioteca Nacional de Bolivia conserva las siguientes colecciones hemerográficas: Anuarios Administrativos, publicaciones oficiales, constituida por ochenta secciones bibliográficas; revistas bolivianas, periódicos bolivianos, constituida por publicaciones periódicas del Beni, Cochabamba, Chuquisaca, La Paz, Litoral, Oruro, Pando, Potosí, Santa Cruz y Tarija; revistas extranjeras y periódicos extranjeros. Finalmente, es importante conocer que la Biblioteca Nacional de Bolivia es depositaria oficial de las publicaciones de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y de las publicaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Las características de los bienes bibliográficos que resguarda, especialmente de los procedentes del Depósito Legal, hacen de ella una biblioteca eminentemente patrimonial, que privilegia en el cumplimiento de su misión la función de conservar la memoria bibliográfica nacional, sobre su otra función, igualmente importante, de facilitar las fuentes secundarias para la investigación científica. Esta preeminencia de su función de salvaguarda de los recursos bibliográficos nacionales tiene por objeto el cumplimiento del artículo 191 de la Constitución Política del Estado, que

declara patrimonio de la nación a la riqueza documental que ostenta Bolivia, entendiéndose que el Estado nacional ha proveído su custodia en favor de la Biblioteca Nacional de Bolivia.

Sin embargo, el cumplimiento de su objetivo prioritario de conservación bibliográfica no es un óbice para la ejecución de sus objetivos de facilitar las fuentes secundarias para la investigación científica. En ese sentido, la Biblioteca Nacional realiza todas las acciones orientadas a hacer más efectivo y eficiente el acceso a la información bibliográfica a través de ficheros y bases de datos, pero, tiene especial interés en tres metas: primera, desarrollar la biblioteca público-escolar, no sólo con el incremento y cualificación de sus colecciones, sino, desarrollando actividades de promoción de la lectura, aproximación a la ciencia y la cultura, fomento de actividades artísticas, etcétera, actividades que se efectivizarán en el edificio antiguo de la Biblioteca Nacional, ubicado en la calle España n° 43 de la ciudad de Sucre; segunda, asumir la responsabilidad de la edición de la biobibliografía boliviana, publicada con tanto empeño y esfuerzo humano y financiero por Werner Guttentag, cuyo primer número editado por la Biblioteca Nacional corresponderá al año 2003; y, tercera, la digitalización progresiva y sostenida del material bibliográfico que resguarda, para su consulta a través de terminales en la sala de lectura y, en un futuro inmediato, para su consulta telemática a través de INTERNET.

Por sus objetivos, metas, actividades, recursos y otras ventajas comparativas que favorecen a la Biblioteca Nacional de Bolivia, ella debe cumplir un rol más gravitante en el concierto nacional e internacional de la bibliotecología moderna, rol que necesariamente debe superar los límites de la adquisición, conservación, organización y accesibilización bibliográfica.

En cuanto tiene referencia a su gravitación nacional, debe considerarse que la Biblioteca Nacional, por su naturaleza jurídica y por su misión y sus objetivos y metas de dimensión nacional, está llamada a constituirse en el elemento primordial para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Bibliotecas de Bolivia, cuyas características deberán ser las siguientes:

- a. Debe definirse como una entidad de derecho público, constitutiva del Estado nacional boliviano.
- b. Su misión debe contemplar propósitos de conservación, organización y accesibilización del patrimonio bibliográfico de Bolivia.
- c. Sus objetivos deben ser administrativos, científicos y culturales, por lo que debe estar exento de propósitos gremiales.
- d. Su naturaleza jurídica, misión, objetivos, metas y estructura orgánica debe establecerse a través de una ley o decreto supremo.

Entendida así su preponderancia nacional y, precisamente, sobre la base del Sistema Nacional de Bibliotecas de Bolivia, la Biblioteca Nacional de Bolivia desarrollará sus actividades y relaciones en el ámbito de la sociedad de la información, para coadyuvar a la concreción de las siguientes realizaciones: primera, la conservación y disseminación del conocimiento a través de la información que ofrecen las bibliotecas, los archivos y los centros de documentación; segunda, la transferencia de información que concreta la tecnología informática y telemática y; tercera, para el desarrollo del conocimiento que los centros académicos realizan sobre la base de la información conservada y transferida por las unidades de información y los recursos tecnológicos informáticos antes señalados. En suma, para trabajar en favor de la reducción de las brechas cognoscitiva, tecnológica y digital que actualmente dividen a las sociedades altamente desarrolladas de las que padecen los flagelos del hambre y la pobreza.

Consecuente con este propósito, la Biblioteca Nacional de Bolivia se encuentra empeñada en concretar su participación en la Biblioteca Digital Iberoamericana y Caribeña, para lo cual ha

capacitado a sus recursos humanos, ha invertido en el establecimiento de una infraestructura telemática suficiente para este fin, ha comprometido la ayuda de algunas agencias internacionales de cooperación tecnológica y se encuentra empeñada en seleccionar doscientos títulos, los más significativos de la historia, la cultura y la ciencia de Bolivia; libres de derechos de autor, para ubicarlos en el espacio digital universal, como testimonio de la tolerancia, la equidad y la solidaridad que caracterizan a la conciencia de identidad cultural y nacional de los bolivianos.

# Accesibilidad a la comunicación para personas ciegas

## “Porque todos tenemos derecho al acceso a la información con igualdad de oportunidades”

*Freddy Manzaneda González\**  
*Dolly I. Mendoza Janco\*\**

### Introducción

En el ámbito nacional existe un amplio grupo de personas con dificultades visuales severas denominadas “personas con baja visión”, y “personas ciegas”, esta población asciende a 19.687 según datos del INE (Censo 2001), para los mismos la comunicación es un factor fundamental en el proceso de integración a la sociedad, tanto en el ámbito social, económico, educativo y cultural.

Muchas tareas vinculadas con la comunicación y la movilidad de estas personas fueron resectas históricamente a través de los recursos tiflológicos, sin embargo aun existe una brecha digital que no posibilita el igualitario y equitativo acceso de las personas con deficiencias visuales a la información.

El lenguaje es definitivamente un determinante de la calidad de vida de los individuos, que facilita el acceso a la información y por ende la participación activa en la vida social. Un ejemplo de esto lo encontramos cuando las personas con baja visión y/o ciegas pueden integrarse gracias a que comparte un lenguaje y puede comunicarse con su familia, su grupo local y su comunidad, conformando así grupos y organizaciones en pro del mejoramiento de su calidad de vida.

La baja visión o la ceguera no aísla a la persona ciega, sino que la impulsa a consumir el mayor volumen de información que pueda adquirir para desenvolverse de manera igual que el resto de las personas videntes. Las necesidades más urgentes de las personas con baja visión y ceguera, además de la sensibilización de la sociedad hacia la discapacidad, lo constituyen los requerimientos tecnológicos. Las ayudas técnicas y tecnológicas favorecen significativamente el acceso de estas personas a los medios masivos de comunicación.

Actualmente la penetración de las tecnologías de comunicaciones es alta en el ámbito cotidiano entre los niños, jóvenes, y adultos, por ejemplo con el uso de computadoras, Internet, celulares y TV cable. El uso más importante de la computadora y de Internet es ordenar y generar textos para realizar tareas y trabajos de estudio, bajar y reproducir o editar música o conocer personas.

Crece la utilización funcional de la red, el Internet se ha convertido en parte de la cotidianidad de las personas, también lo son las formas tradicionales de uso de las computadoras. Pero a su

---

\* *Jefe Unidad De Planificación Y Desarrollo Tiflológico*

\*\* *Responsable del Área Académica - Updt*

vez existe una gran brecha digital entre niveles socio económicos de nuestra sociedad, que limita más aun el acceso a la información a personas con deficiencias visuales.

Es en ese sentido que se plantea la necesidad de implementar espacios integrales de acceso a la información, que posibiliten DISMINUIR LA BRECHA DE ACCESO A LA INFORMACION, porque representa la posibilidad de mejores condiciones laborales y de inclusión social de las personas con discapacidades visuales. Esto tiene que ver con la generación de oportunidades, con calidad de vida de las personas, y además representa un bien común, por lo que es pertinente trabajar en esta área.

### **Personas con deficiencias visuales y la comunicación**

Los seres humanos con problemas graves de visión desde el nacimiento (ceguera o baja visión) desarrollan el lenguaje oral de forma normalizada (con algunas peculiaridades) si reciben una estimulación sensorial y psicomotriz adecuada desde los primeros meses de vida.

Cuando la persona ciega ha tenido la oportunidad de acceder y desarrollar el lenguaje a través de sus restos visuales y/o auditivos, ha podido aprender a comunicarse a través de uno o varios sistemas (el oral, el táctil y el escrito), a partir de ello debe aprender a utilizar sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, que le permitan ampliar sus recursos comunicativos. Los más utilizados en este campo se distribuyen en dos grupos: alfabéticos y no alfabéticos.

Los sistemas de comunicación alfabéticos exigen de los usuarios e interlocutores que conozcan el sistema de lectura y/o de escritura en tinta o en braille. Este sistema de lecto escritura es el más utilizado por las personas ciegas. Permite la comunicación con otra persona ciega o vidente a través de la utilización de instrumentos o estrategias especiales. Los instrumentos que se utilizan para la escritura en braille básicamente son una regleta, un punzón y un papel o cartulina. En cuanto a la regleta podemos decir que viene en diferentes tamaños, su diseño presenta un número determinado de líneas, en cada línea existen un número determinado de cajetines, que contiene un signo generador (de seis puntos) el cual permitirá configurar las letras del alfabeto, números y signos. Por otra parte se requiere un punzón que permite marcar en alto relieve cada una de las letras o números en el papel, para posteriormente ser leído.

Los paneles de comunicación con escritura braille, pueden utilizarse como soportes para facilitar la comunicación, utilizando fotografías o dibujos (con palabras en tinta) sobre las que se pegan los mensajes correspondientes en braille, de manera que el usuario puede señalar con seguridad lo que quiere decir, mientras la persona que no conoce su sistema de comunicación habitual lo comprende rápidamente. Los soportes deben ser fácilmente abarcables por las manos, por lo que su tamaño no debe ser superior al folio; la presentación en álbumes de fotos pequeños resulta muy eficaz.

El Tetlatouch, es una máquina con teclado en tinta y en braille. Mientras la persona vidente está escribiendo en un teclado semejante al de una máquina de escribir convencional, la información puede ser recibida por medio de una celdilla en Braille.

Entre los sistemas de comunicación no alfabéticos, encontramos al lenguaje oral, que se constituye en el sistema de comunicación de la mayoría de los seres humanos que no tienen problemas graves de audición u otras deficiencias que les impidan la articulación de fonemas. Su medio de transmisión es el lenguaje hablado.

La comunicación interpersonal es el reto más difícil para una persona ciega, que necesita manifestar sus necesidades y deseos, comprender lo que sucede a su alrededor, pero que tiene grandes dificultades para el acceso al lenguaje escrito. Uno de los mayores problemas de los sistemas de comunicación que utilizan las personas ciegas es la alfabética (escritura en Braille), es la lentitud en la transmisión de mensajes escritos.

### **Un espacio integral de acceso a la información**

Al hablar de un espacio integral de acceso a la información, nos referimos a una biblioteca virtual a la cual toda persona pueda tener acceso, en donde se espera recibir buen trato al ser atendido, mejorar la información para el acceso a los servicios, disminuir los tiempos de espera y de respuesta, mejorar las instalaciones y los espacios de atención.

Es en ese sentido que se deben modernizar los servicios públicos de acceso a la información, con un modelo integral de atención a los usuarios en este caso con deficiencias visuales, sin embargo se trata de espacios especializados pero no exclusivos o excluyentes. Cuyo propósito es otorgar calidad de atención vinculada a la participación de personas con deficiencias visuales.

Para ello, el modelo considera un sistema de comunicación, que articula mecanismos y tecnología tiflológica en beneficio de la población ciega.

### **Nuevas tecnologías aplicables en bibliotecas para usuarios con discapacidad visual**

Una de las políticas del IBC en el ámbito social, es el de promover la integración social de las personas ciegas a la sociedad, el término de integración de personas con discapacidad, y en este caso específico la ceguera o baja visión, se refiere a las necesidades de información, acceso a la educación y cultura, mediante el uso del sistema Braille, Tiflotecnía y de nuevas tecnologías.

Situación por la cual deben existir espacios especializados pero no exclusivos, destinados al uso de las personas ciegas, en ese sentido se hace necesario la implementación de bibliotecas virtuales de acceso público donde se debe contar gradualmente con material y facilidades destinadas a los no videntes, para que exista un igualitario acceso de oportunidades, respecto a la accesibilidad, la ONU en 1993 presentó normas uniformes para el espacio físico de las bibliotecas y el acceso a la información y comunicación. Entre ellas las botoneras en Braille y una clara identificación de servicios; documentación en Braille, imprentas en macrotipo, ejemplares digitalizados, y otras tecnologías.

La tiflotecnología es el uso de tecnología aplicada a aquellos aparatos y dispositivos que le permiten a las personas ciegas, su acceso a distintas tareas y conocimientos como son, por ejemplo, la lectura y la utilización de computadoras.

Nuevos programas de reproducción y grabación de libro hablado digital son los adelantos tecnológicos que beneficiarán a más personas con limitación visual. La producción, el intercambio y la utilización, de los libros hablados digitales, los nuevos desarrollos en programas que permiten estructurar libro hablado digital (LHD) como el Sigtuna y el My PCStudio y nuevos lectores de LHD como el Dbtreader, Lplayer y el Victor Soft 1.1.

Estos tres programas lectores, trabajan en ambiente windows utilizando tecnología TTS (Text to Speech) para que la persona con limitación visual pueda leer los libros sin necesidad de lectores de pantalla adicionales.



También se conoce de tecnologías como el lector Telex que funciona en forma portátil en los dos niveles de estructuración más sencillos de DAISY, es decir que permite diferenciar en una obra literaria capítulos y títulos. Este lector se encuentra incorporado a un Discman player y puede leer igualmente archivos de sonido en MP3 o en .WAV. A excepción del Telex, toda esta tecnología de punta ya es propiedad del Instituto Nacional para Ciegos INCI y en muy pronto los limitados visuales de Colombia empezarán a disfrutar sus ventajas.

Como se observa existen tecnologías de avanzada con los que cuentan otros países, sin embargo son el panorama con relación a tecnologías que pueden ser aplicables a los espacios de acceso a la información para personas con discapacidades visuales.

### **El libro hablado digital**

El libro hablado digital, es una respuesta a la necesidad de información de personas con limitación visual.

Recientemente el programa de libro hablado en el INCI ha iniciado el proceso de digitalización de acuerdo con las normas establecidas a nivel internacional por el Consorcio DAISY (Organismo internacional que reúne organizaciones de diferentes partes del mundo con el propósito de definir estándares para el libro hablado digital).

### **Acceso a la red internet**

La red de comunicación electrónica más grande del mundo, la Internet, ha revolucionado el mundo de la informática a niveles nunca antes visto. Los manufactureros de computadoras personales, aplicaciones comerciales y sistemas operativos entre otros son solo ejemplos de compañías que integran la Internet a sus productos.

Definitivamente la Internet puede ser accesada por millones de personas al rededor del mundo a un costo relativamente económico. Con tan solo una línea telefónica, un modulador de señal (Modem), y una computadora personal se puede tener acceso y disfrutar de los grandes beneficios de la red Internet.

La tendencia que se observa hoy día es el acceso a la red de forma gráfica. Integrando videos, animaciones, fotos, dibujos y sonidos se diseñan las páginas en el Web. Obligando a hacer modificaciones a la programación HTML para así lograr que estas páginas sean accesibles a toda la población.

Las personas ciegas navegan la red con programas llamados lectores de pantallas, el más conocido en nuestro país es el programa Jaws, estos programas reproducen en voz sintetizada a través de un dispositivo especializado lo que las personas videntes observan en la pantalla de la computadora.

Como hemos visto, el hacer una página accesible a las personas con impedimento no resulta ser un proceso complicado. Sólo con una buena planificación al programar la página teniendo en cuenta las necesidades particulares de esta población, será suficiente para que la misma sea atractiva y funcional para el disfrute de todos por igual.

### **Conclusiones**

Las tecnologías de acceso a la información y la comunicación son herramientas imprescindibles para la potenciación global de las personas con ceguera o deficiencia visual. Por esta razón, se manifiesta lo siguiente:

1. Las Administraciones Públicas y las organizaciones de y para ciegos deberán garantizar que se puedan utilizar los últimos medios tecnológicos disponibles en el mercado, por encima de intereses comerciales, corporativos o de cualquier otro tipo, e independientemente del sistema informático usado.
2. Las Administraciones Públicas tomarán las medidas que impulsen la incorporación de los usuarios con deficiencia visual a las nuevas redes de información y comunicación, difundiendo entre los estamentos que lo pueden facilitar (universidad, mundo empresarial, etc) las necesidades y posibilidades de estos usuarios. Asimismo deberán cumplir las recomendaciones de accesibilidad en sus espacios en la red y promover su utilización en los creados desde la iniciativa privada.
3. El uso y manejo de estas tecnologías debe ser uno de los objetivos básicos en la formación instrumental de los niños con discapacidad visual desde las primeras etapas educativas.
4. El uso de las adaptaciones tiflotécnicas es esencial para la formación profesional en su sentido más amplio y para el desempeño de un puesto de trabajo, por lo que se adoptarán las medidas que garanticen la disponibilidad del material curricular y complementario necesario para el uso de los medios tiflotécnicos de forma eficaz y urgente en todas las situaciones formativas o de empleo e independientemente del sistema operativo que se utilice.
5. Las Administraciones competentes deberán promover y facilitar a través de las medidas oportunas el acceso a Internet de las personas con ceguera complementando mediante los procedimientos adecuados las situaciones de desigualdad pues la navegación es de ejecución más lenta y además se necesitan adaptaciones específicas.
6. Convencidos del gran papel que la tecnología tiene en el área del ocio y el tiempo libre creemos que se deben impulsar los procedimientos para que las personas ciegas puedan disfrutar de juegos y otros productos y actividades indispensables para su desarrollo individual y su participación normalizada en la sociedad, y de los que han estado especialmente alejadas.
7. Se tendrán en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad visual a la hora de desarrollar nuevos diseños para la edición electrónica y digital, así como en los servicios que ofrezcan las bibliotecas virtuales con el fin de suprimir sus dificultades para acceder a los libros, revistas y periódicos.
8. Los usuarios serán decisivos para el diseño de productos y en la planificación y desarrollo de servicios, programas e iniciativas, creándose grupos conjuntos de estudios avanzados al objeto de compatibilizar prestaciones y costos así como la determinación de aquellos medios que por sus posibilidades de estandarización sean comercialmente rentables.

# Rompiendo la muralla del papel

*Fernando Granier\**

## **Introducción**

Mientras que hasta el siglo XIX tomaba varias generaciones ver cambios importantes, en el mundo actual una sola generación observa cambios vertiginosos en todos los ámbitos, esto requiere de un mejor acceso a la información.

La tecnología para acceder y distribuir la información está disponible; el ahorro en almacenaje y distribución de información por medios electrónicos se paga a corto plazo.

Para ilustrar dicho concepto se ha estructurado el documento en las siguientes partes:

El papel nuestro gran amigo. Una breve reseña histórica de la evolución de la manera en la cual la humanidad ha preservado y transmitido información.

La necesidad de un cambio. Las fuerzas que están impulsando mejores prácticas para preservar y distribuir información.

La tecnología actual. Las herramientas que tiene la sociedad a su disposición para transmitir información.

Factores críticos de un sistema de administración de documentos electrónico. Los componentes básicos necesarios para lograr un sistema de administración electrónica de documentos adecuada.

Legalidad. Cuales son los requisitos acordados internacionalmente para que un sistema de administración electrónica de documentos sea legalmente aceptado.

Arquitectura de los sistemas de archivo digital. Cómo deben estar conformados los programas para cumplir con el marco legal y sus requisitos.

Factores económicos. La infraestructura existente a nivel mundial permite la transmisión de información a menor costo que los medios tradicionales.

Rompiendo la muralla del papel. Debemos poder acceder a la información local y respaldar la información que obtenemos del resto del mundo a la misma velocidad.

## **El papel nuestro gran amigo:**

### **A) Distribución:**

El hombre desde sus orígenes ha buscado maneras de expresar sus pensamientos o vivencias para comunicarlas a terceros. A lo largo de la historia, surgen la piedra, esencialmente difícil para

---

\* *Director Técnico*

*C.G.S. VAR autorizado por LaserFiche para Bolivia*

grabar y difícil de transportar, luego la madera, el papiro, diversas telas y otro tipo de medios, algunos muy originales como el quipus, para resolver parcialmente el problema del grabado, su comprensión y su transporte.

La invención del papel se remonta hasta el año 105 AC en la China, demorando varios siglos en llegar a occidente. En el año 793 se encuentra la primera industria de papel en Bagdad y recién en el siglo XIV hallamos diversas industrias del papel en Europa Central. En 1450, la demanda del papel se incrementa con la invención de la imprenta. Para la época se resuelve el tema de distribución y transporte. Ya no es necesario transcribir libros, éste es un gran salto.

En el 1800 se empieza a producir papel de pulpa de madera y otros vegetales. Antes de este invento las tintas debían ser fijarse con gomas vegetales o animales. Al mismo tiempo se moderniza la imprenta, se introducen los rodillos y se logra imprimir 250 hojas por hora.

En la actualidad la capacidad de producir papel es mucho mayor, el impacto del teletipo, estencil, las computadoras, las fotocopiadoras hacen que la distribución masiva sea factible a bajo costo. Las fotocopiadoras de 50 o 100 ppm (3,000 a 6,000 por hora) son comunes en la industria. Cualquier oficina tiene dispositivos para fotocopiado de 20 ppm. Obviamente esto trae problemas de los derechos de autor y de la propiedad intelectual, así como en la seguridad de la información.

### **B) Seguridad:**

Para preservar la seguridad informática basada en papel se han creado también una serie de mecanismos. El más simple es el sobre cerrado, evita que terceros no lean el contenido del sobre mientras es transportado; otro, fue y es el almacenaje de documentos en bóvedas cerradas. También se tomaron medidas extremas como la quema de libros durante la inquisición o sin ir lejos, el estado Ruso tuvo el monopolio de la imprenta, incluido el fotocopiado hasta mediados de los años 80 con la presidencia de Mikhail Gorbachev y es durante la Glasnost cuando se liberalizan estos medios. Ninguno de estos mecanismos ha impedido o controlado la información al 100%. No se quemaron todos los libros "nocivos" en la inquisición; los panfletos "secretos" eran repartidos por las calles rusas; e información confidencial se filtra en la actualidad de los archivos de grandes empresas con secretos de producción etc. Más cercano aún, miles de libros piratas se venden en las calles de la ciudad de La Paz.

### **C) Administración:**

Los sistemas de archivo de documentos históricos nos han permitido preservar, analizar el conocimiento de la humanidad y consecuentemente desarrollar la tecnología actual. La buena clasificación de los sistemas de archivo con reglas claras de ubicación, permanencia y acceso mediante índices temáticos, facilitaron la búsqueda de información. Tanto el papel como los sistemas de archivo garantizaron la integridad, veracidad y accesibilidad de la información.

Las ventajas que tiene el papel son: su versatilidad, fácil acceso y en bajo volumen su bajo costo.

Soporta múltiples formatos para comunicar ideas, dibujos, pinturas, escritura, imprenta, fotografías y la combinación de todos los anteriores en una sola hoja.

Se ha ganado la confianza de la sociedad: los originales firmados son innegables por el autor. Un original firmado es un documento valido para resolver disputas entre partes.

Las desventajas del papel comúnmente aceptadas son: ocupa un espacio físico importante; su distribución masiva es costosa, lenta e insegura; su fragilidad, el papel es fácil de destruir, se desgasta con el uso; y finalmente el costo de reconstruir la información en papel es muy alto y en muchos casos la información se pierde, a pesar de los grandes esfuerzos de la ciencia forense del papel.

#### **D) El nuevo entorno:**

Hasta hace no muchos años no existía un punto de comparación para evaluar al papel, este era, sin lugar a dudas, el medio más fácil y adecuado para preservar, analizar, crear y distribuir las ideas de la humanidad.

En la era digital estamos ante un fenómeno similar a cuando el papel empezó a reemplazar a los otros medios utilizados. El nuevo entorno requiere poner al papel a la dura prueba de la obsolescencia.

Desde la invención de las computadoras se vio que por si solas eran de gran utilidad, las mismas podían realizar cálculos en segundos que de otra manera hubiesen tomado mucho tiempo. El siguiente paso fue comunicar varias computadoras para que puedan intercambiar información sobre los cálculos realizados. Los tiempos para realizar cálculos disminuyeron considerablemente. La condición para poder intercambiar información entre dos maquinas era que hablen el mismo idioma, se normalizó el código ASCII y con este código los seres humanos y las computadoras se comunican desde el origen de la era digital. La velocidad de crecimiento de esta tecnología no tiene par en la historia. Según la ley de Moore (Gordon Moore 1965) la capacidad de los microprocesadores se duplicara cada 2 años. Mientras que el papel se demoró siglos y lo mismo ocurrió con la imprenta.

Las computadoras con su velocidad de crecimiento y bajo costo han cambiado la manera como expresamos nuestras ideas. Los procesadores de palabras, las hojas de cálculo, los programas gráficos y más recientemente la capacidad de transmitir imágenes y sonido se han vuelto herramientas comunes de expresión. La gran ventaja sobre los medios tradicionales (papel) es la capacidad de transmitir información a bajo costo, en poco tiempo y en un formato comprensible por muchos. La información digital, es fácil de producir, transportar y distribuir.

Los tres atributos que debe tener la información para ser de utilidad a la sociedad son disponibilidad, confidencialidad, y veracidad.

Estos tres atributos se pueden hasta cierto punto garantizar aún con el papel. Pero es cada vez más difícil preservar los mismos ya que el avance tecnológico, que nos facilitó la distribución de documentos en papel, también permite violar cualquiera de los atributos inherentes a la información.

Tenemos dos mundos de información que se mueven a velocidades distintas y que requieren sincronizarse: Por un lado, los documentos impresos lentos de transportar y distribuir, y la información digital por el otro, que se transporta a bajo costo y se distribuye con gran facilidad.

El papel contiene información valiosísima pero de difícil acceso, alto costo de mantenimiento y almacenaje. Requiere de ambientes secos bien cerrados con protección contra incendios e inundaciones. Bajo los cánones actuales se ha convertido en una muralla.

Se puede sostener que el futuro se sincronizará por si solo, ya que cada vez más información se produce en forma digital y más personas tienen acceso a computadoras, el acceso a los papeles

se reduce por comodidad y se utiliza más la información digital accesible a través de la red o de bibliotecas digitales, pero al mismo tiempo observamos paradójicamente que nuestra historia, las actividades actuales de las instituciones gubernamentales y los negocios se continúan realizando sobre papel. Si los mismos no se digitalizan, serán obsoletos porque se encuentran dentro de la muralla.

### **La necesidad de un cambio:**

Es necesario romper la muralla del papel. Los volúmenes de documentos originales conservables que se producen en el mundo hacen imposible que la información que dichos documentos contienen fluya acorde a las exigencias modernas. Podemos obtener información actual sobre el último invento en cuestión de segundos pero no podemos saber de nuestra historia. El mundo clama por mayor transparencia en las actividades de las instituciones públicas y privadas. Para romper la muralla del papel es necesario encontrar los mecanismos adecuados para mantener sus atributos.

#### **A) Los documentos:**

Con los volúmenes de producción de documentos actuales, 7.5 mil millones de documentos originales archivables y 15 trillones de copias al año (Merylin Dunn SIMS Berckley); la variedad temática del mundo moderno y la facilidad de duplicación existente; la tarea de mantener un archivo que garantice la disponibilidad, la confidencialidad y la veracidad de la información, se vuelve sumamente compleja. Se requiere de herramientas especiales para administración del archivo. Las herramientas de administración de archivo deben resolver varios problemas, no solo la clasificación de archivo, también el seguimiento de los documentos cuando estos salen del mismo.

Eventos como el ataque terrorista a las torres gemelas en Nueva York, la destrucción intencional de documentos por ejecutivos de la ENRON y otras empresas, y más cerca, los disturbios en las ciudades de La Paz y el Alto han demostrado que ya no podemos confiar en nuestro fiel amigo como lo hacíamos en el pasado. Se debe contar con planes de contingencia para salvaguardar la integridad de la información que se encuentra en papel.

La sociedad necesita estar bien informada para evitar que se produzcan hechos que la perjudiquen. Se debe incrementar la transparencia de las empresas e instituciones públicas. La única manera de lograr este objetivo, es mejorar la preservación, distribución y sobre todo el acceso a la información.

#### **B) La correspondencia:**

Los sistemas tradicionales de archivo también guardan las cartas y las empresas controlan la comunicación en papel que entra y sale de las mismas. El e-mail ha roto estos mecanismos de control y archivo. Durante el 2002 se enviaron 30 mil millones de e-mails, se proyecta que para el año 2006 se enviarán 60 mil millones de e-mails. Si se considera que el contenido de estos tiene algún valor documental, se deben clasificar y archivar. Los sistemas de correo electrónico son una replica del sistema de correo en papel, no sirven para almacenar información en forma permanente. Son casillas en una oficina postal que sirven para depositar mensajes. El no tener una buena política de administración del sistema de correo puede tener consecuencias muy graves, lo mismo que archivar notas inconclusas. Una nota inconclusa puede mal interpretarse o mostrar intenciones no deseadas. El correo electrónico ha perdido la formalidad que tenían las cartas, es de fácil generación, sirve tanto para comunicaciones breves interpersonales como para comunicación formal. Por otra parte existe duplicidad de documentos en múltiples casillas.

### **C) El archivo:**

Los archivos y su sistema de catalogación permiten hacer referencias a documentos. El lector podía remitirse a las citas sin mucha dificultad. Es muy difícil hacer referencia a información que se encuentra en un sitio en la red de redes (web) ya que a diferencia de un libro la página web es dinámica y la información que esta contiene cambia rápidamente.

Se requiere de sistemas de administración electrónica de documentos que tengan la formalidad de un archivo físico y que permitan administrar ambos mundos, la información electrónica y la información que se encuentra en papel. Debemos proteger la información en papel sin restringir su acceso.

### **La tecnología actual:**

#### **A) Microficha y microfilm:**

En las bibliotecas durante las décadas de 70 y el 80 ganaron popularidad la microficha, y el microfilm. Estos dispositivos de alto costo nunca llegaron a los hogares y no se masificó dicha tecnología. Los costos de mantenimiento de las películas son muy altos, similares a los del papel. Si una empresa quería actualizar su catálogo debía generar un nuevo juego de microfichas o microfilm, solamente la industria automotriz y algunas otras que tenían catálogos muy extensos de repuestos y partes podían justificar su uso ya que era mas barata para estos fines la distribución de la información.

Los equipos para la lectura de microfilm o microfichas eran específicos para dicha tarea. La conversión de microfichas o microfilm a imágenes digitales en un computador es un proceso que requiere de equipos especiales. Ambas tecnologías en su momento resolvieron problemas pero no lograron una penetración lo suficientemente alta en la sociedad como para durar muchos años y hoy están obsoletas.

#### **B) Procesamiento gráfico de imágenes:**

Durante la última década han proliferado los sistemas de procesamiento grafico y de imágenes en computadora, se pueden comprar cámaras fotográficas digitales de alta resolución que no requieren película para guardar fotografías, se hacen películas enteramente digitales, estas imágenes se pueden almacenar y distribuir a muy bajo costo.

Al poder almacenar imágenes en formato digital y al poder tomar fotografías digitales no existe un impedimento para fotografiar digitalmente un documento y guardarlo. La primera aplicación de esta tecnología fueron las fotocopiadoras, luego se conectó una fotocopiadora con otra usando una línea telefónica. El fax si bien de muy baja resolución, básicamente restringida por la velocidad eliminó al telex. El fax no alcanzó a madurar ya que fue remplazado por el correo electrónico. El fax no lleo a convertirse en un instrumento legal para respaldar una transacción comercial, los esfuerzos para lograr que esto ocurra han sido abandonados.

#### **C) Transacciones legales:**

Las transacciones monetarias ya no se realizan en documentos firmados, una tarjeta de crédito y acceso a Internet permiten comprar desde artículos de uso masivo hasta acciones de bolsa o minerales. Todas estas transacciones están en bases de datos estructuradas con reglas muy claras de lo que debe tener cada casilla o campo para que la transacción sea válida. Los sistemas contables de la mayoría de las empresas están en bases de datos estructuradas que incluyen inventarios,

activos fijos, planillas, órdenes de producción, órdenes de compra, órdenes de venta y todo aquello que representa un hecho contable. Para que esta información, que esta en bases de datos estructuradas, tenga algún valor se han desarrollado herramientas de búsqueda en base a operadores lógicos y aritméticos.

#### **D) Internet la gran biblioteca:**

Internet en su estado infantil era un sistema de intercomunicación entre bibliotecas. Se crearon índices temáticos que incluían los resúmenes de los artículos que debían ser transcritos al introducir el artículo o documento en la biblioteca. La cantidad de palabras clave por artículo era limitada. Las plantillas incluían autor, fecha, título y un índice rígido de temas y sub-temas. Las búsquedas se hacían en base a operadores lógicos entre los campos de las plantillas y la serie de palabras claves del resumen. El uso de esta herramienta tenía un costo por consulta.

Al abrirse Internet al sector comercial, Internet actual o la red de redes se ve que la metodología estricta que se utiliza para el intercambio de información entre bibliotecas es ineficiente. Lo cual obliga a facilitar la búsqueda temática para que cualquier ciudadano pueda utilizar la red para obtener lo que necesita saber o comprar; no todos tenemos el mismo conocimiento y tenemos distintas maneras de estructurar nuestras preguntas. Se mejoran día a día los buscadores de información para información no estructurada y en la actualidad a la red de redes le pueden utilizar millones de personas.

#### **E) Caos de formatos - ASCII y TIFF prevalecen:**

El gran problema que tiene la era de la información digital es la velocidad a la que cambian los formatos y medios de almacenaje. Las aplicaciones que hace unos pocos años estaban de moda ya no existen. Los documentos que se crearon en dicho formato pueden ser inaccesibles. Dentro de este aparente caos de formatos existen estándares que han servido para el desarrollo de la era digital estos son el código ASCII para texto y el código TIFF para imágenes. Estos códigos se han extendido para permitir manejar mayor número de caracteres o colores manteniendo su compatibilidad con los anteriores. Los medios magnéticos que se usaron en un origen han sido reemplazados por medio ópticos de mayor capacidad, durabilidad y velocidad que brindan la seguridad necesaria de acceso. El costo de conversión de medio de almacenaje es bajo comparado con otras tecnologías que se utilizaron en otras épocas.

#### **F) La seguridad del CD:**

La seguridad de los medios ópticos es muy similar a la del papel, esta en el medio y no en el envase del mismo. La superficie del CD se graba y no puede volverse a grabar. La superficie que soporta a la información queda inerte después de la primera grabación.

La seguridad en los medios magnéticos dependía del envase, con una simple alteración al envase se podía volver a escribir en el mismo alterando la información. EL CD se puede duplicar igual que se puede fotocopiar un libro.

#### **G) Escáneres:**

Por muy básicos que sean los escáneres nos permiten llevar imágenes de documentos a la pantalla del computador o imprimirlas en forma remota y almacenarlas en un disco duro para consulta posterior. Hace un tiempo atrás adquirir un escáner era un lujo solo para aquellos que los necesitaban, hoy en día son de bajo costo y están siendo utilizados en los hogares y empresas para disminuir el costo de comunicaciones. Un e-mail es más barato que un fax.



## **H) Sub-utilización de la tecnología:**

La infraestructura básica para procesar información digital ya existe en la mayoría de las empresas o instituciones publicas. Lamentablemente toda esta infraestructura esta subutilizada ya que no permite obtener toda la información sobre las actividades propias a la institución o empresa. Las computadoras son utilizadas para procesar palabras, hacer cálculos y presentaciones. Las redes se utilizan para intercambiar archivos y acceso a servidores donde se encuentran los sistemas transaccionales y servidores de información externos en la red de redes. Los documentos con información vital para la gestión adecuada de la empresa siguen pasando de escritorio en escritorio. El mundo del papel y el mundo digital conviven cotidianamente.

La tecnología actual con alta penetración en la sociedad nos permite capturar, almacenar, transportar y distribuir en forma segura información electrónica a bajo costo. .

Pero a pesar de ello, estos factores no logran aún que la sociedad confíe plenamente en los archivos digitales ya que el argumento base es que los documentos electrónicos son alterables sin dejar rastro. Sin embargo, la falsificación es un delito penado por la ley, esto implica que no es un mal nuevo, el riesgo existe desde hace siglos, ya sea en papel o en forma digital. Es más un problema cultural, o de resistencia al cambio, que uno tecnológico per se.

## **Factores críticos de un sistema de administración de documentos electrónico:**

El correcto uso de la tecnología actual nos permite crear un sistema de administración de archivo electrónico que cumpla con los requisitos modernos y facilite la distribución y almacenaje de información. El componente que se añade a un archivo físico es la digitalización, al cambiar de medio es bueno también mirar a los otros aspectos de los componentes de un archivo que son almacenaje, indexado y clasificación, mecanismos de búsqueda y control de acceso.

### **A) Digitalización:**

Conversión de un documento en papel en una imagen (fotografía digital) a un formato no propietario que garantice la durabilidad y portabilidad de las imágenes. Por lo expuesto anteriormente este formato debe ser el TIFF. Pocos son los equipos y programas que no soportan dicho formato. Al igual que en un archivo físico se debe regular quien puede digitalizar la información, o quien ingresa documentos al archivo.

Para preservar el valor de un documento se debe mantener la imagen sin alteraciones, o añadirle o quitarle información. Una imagen bien digitalizada permitirá que se pueda procesar la información que dicha página contiene. Los equipos para digitalización actuales permiten procesar grandes volúmenes de documentos por día.

### **B) Almacenaje:**

Para analizar el tema de almacenaje debemos tocar dos puntos, el medio en el que se almacenara la información y la estructura que se le dará al medio para que tenga un orden que permita administrar los documentos.

#### **Medio**

Para acceso rápido las imágenes se archivan en discos duros que son veloces y de alta capacidad pero de lectura y escritura múltiples. Para un almacenaje permanente se deben usar otros medios, el más acepado hoy en día ya que se ha logrado un estándar para su grabación son los

CDs. Los DVDs que si bien tienen mayor capacidad casi al mismo costo no han logrado un estándar de grabación y existen dos tecnologías que compiten.

### **Estructura**

Para poder administrar la información, se deben crear volúmenes, al igual que en un archivo físico son la estructura primaria para contener documentos. El tamaño de los volúmenes lo determina el medio de almacenaje permanente. El contenido del volumen lo determinan las reglas de administración de archivo.

### **C) Indexado y Clasificación:**

La clasificación temática de la información. El uso de plantillas con una estructura definida es la herramienta más común. La desventaja es la rigidez que tiene dicha estructura. La tecnología que está ganando cada vez más aceptación es el indexado de página completa utilizando reconocimiento óptico de caracteres, más conocido como OCR (Optical Character Recognition). Se convierten los caracteres en su representación en código ASCII que luego pueden ser reconocidos por cualquier procesador de texto. Si bien se ha preservado el nombre se ha cambiado muchísimo la manera de reconocer caracteres. Hoy en día se utilizan algoritmos inteligentes para reconocer los caracteres.

Con esta tecnología las palabras clave del documento son todas las palabras que el documento contiene y no solo unas cuantas que debían ser transcritas manualmente. La combinación de plantillas de clasificación y el texto producido por el proceso de OCR son la combinación ideal para clasificar los documentos. Para lograr un buen resultado con el OCR muchos documentos requieren que se mejore la imagen digital antes de procesarlos. Hoy es fácil eliminar líneas, oscurecer o aclarar el texto, quitar manchas, alinear la imagen, agrandar o achicar la imagen o finalmente elegir un área específica de un documento. Todo esto nos permite tener una replica exacta del documento original y un archivo en texto que nos sirve para facilitar la clasificación temática del documento. La imagen TIFF que se digitalizó debe ser inalterable, el procesamiento previo al OCR se hace en la memoria del computador y no sobre la imagen del documento.

### **D) Mecanismos de Búsqueda:**

Las herramientas de búsqueda deben permitir al usuario encontrar la información que necesita en base a sus conocimientos. Mediante operadores lógicos utilizando la información de las plantillas o las palabras que el individuo conoce se puede encontrar información en uno o varios documentos permitiendo al usuario seleccionar el documento que necesita. Adicionalmente se pueden buscar palabras que tienen escritura similar. La herramienta matemática que permite hacer esta tarea es la lógica difusa, el usuario define el grado de similitud de una manera porcentual o cantidad aceptable de caracteres que pueden ser distintos. De esta manera se pueden encontrar palabras que fueron mal escritas. Sistemas más modernos y amigables también permiten navegar por carpetas al igual que lo haría una persona en una oficina en los gabinetes o el directorio de su PC.

### **E) Control de Acceso:**

Al igual que en un archivo físico, hay niveles de autorización para la información o documentos que dicho archivo contiene. En un sistema electrónico se puede lograr mayor especificidad en el control de la información, secciones de un documento se pueden ocultar aun cuando estén en la misma página que datos confidenciales. Por otra parte los accesos a cada documento quedan registrados en forma automática. No existe el problema de dónde se encuentra el documento ya que este nunca sale del archivo. El usuario ve una copia electrónica del mismo en su computador. Si se guarda un documento en una caja fuerte en un edificio que requiere muchas llaves y contra-

señas para llegar a la caja fuerte solo algunas personas tendrán acceso y podrán leer el documento. Se garantiza la confidencialidad y la integridad a expensas de la accesibilidad. Se debe encontrar un balance adecuado para el tipo de información que se esta guardando. Este balance es mucho más fácil de crear en el ambiente digital. Con estos componentes básicos podemos transformar la información que esta en papel en información electrónica y crear un sistema de administración electrónica de documentos efectivo sin la pérdida de los atributos esenciales de la información tradicional basada en el papel.

#### **Legalidad:**

Los requisitos para que un archivo digital se pueda considerar como documento oficial son simples ya que imitan a las reglas que soportan la legalidad del papel:

- a) Se debe almacenar en un medio que permita una sola escritura. (CD o DVD).
- b) El sistema debe tener un control razonable de acceso que garantice la confidencialidad, integridad y accesibilidad de la información.
- c) El sistema debe tener un registro de actividad.
- d) Se debe poder transferir los documentos a otro medio.
- e) Se debe tener un mecanismo para detectar el deterioro de los documentos.
- f) Mecanismos de indexación que permitan encontrar los registros.
- g) El sistema debe poder hacer referencias cruzadas con otros sistemas digitales.
- h) El sistema debe estar bien documentado en cuanto a su configuración y operación.

Estos principios se extrapolaron al mundo digital de un sistema de archivo tradicional. Estos requisitos han sido aceptados por organismos que aseguran los depósitos de los ahorristas en el sistema bancario de estados unidos (FDIC), regulan la actividad de las sociedades anónimas que se transan en la bolsa de Nueva York (SEC), son parte del reglamento que exige la confidencialidad de los registros médicos de los ciudadanos de Estados Unidos (HIPPA).

Desde los eventos de las torres gemelas, tanto en Estados Unidos como en Europa, se esta empezando a exigir que la información que se encuentra en papel sea respaldada en un medio digital y que las empresas tengan políticas de seguridad informática que incorporen a los documentos en papel.

Las quiebras por fraude de empresas multinacionales que han afectado a los trabajadores y ahorristas de Europa y Estados Unidos están impulsando medidas como Sarbans-Oxley Act que exigen metodologías más estrictas en el control de archivo y los registros de las actividades de las sociedades anónimas. Todas ellas apuntan a tener respaldos digitales con planes de contingencia rigurosos para poder obtener copias físicas si es necesario.

En el entorno nacional y latino americano el marco legal solo nos permite dar mayor seguridad y preservar mejor los documentos que se encuentran en el papel:

- √ Prevenir perdida de documentos
- √ Ahorrar en espacio físico para almacenamiento de documentos.
- √ Administrar los documentos de una manera más simple.
- √ Facilitar la distribución de la información.

Se debe promover y actuar en el marco nacional para que las leyes nacionales se actualicen y permitan que las imágenes digitales de documentos sean legales en nuestro medio. Las mismas fuerzas que están impulsando estos cambios en Europa y Estados Unidos sumados a la estrecha

vinculación económica que tiene el mundo ayudaran a que estas leyes se promulguen en periodos relativamente cortos.

### **Arquitectura de los sistemas de archivo digital:**

Solo sistemas con una arquitectura modular y abierta que no permita alterar las imágenes capturadas logrará cumplir con los requisitos legales básicos de un sistema de archivo digital.

Una arquitectura abierta quiere decir que se puede conectar a otros sistemas sin modificar el núcleo del programa. Mientras que una arquitectura modular quiere decir que se puede ir agregando funcionalidad al sistema a medida que los requerimientos cambian.

La preservación de documentos es un objetivo a largo plazo y se debe buscar la continuidad y estabilidad a largo plazo. La industria especializada en sistemas de archivo electrónico cuenta con equipos de investigación y desarrollo, alianzas estratégicas con otros actores de la industria informática, equipos de control de calidad, comunidad de usuarios, grupos de discusión y asesores legales. La experiencia colectiva acumulada a lo largo de los años ha hecho que toda la industria se incline por este tipo de arquitectura y abandone los programas hechos a medida a cambio de programas modulares que se puedan conectar con otras aplicaciones.

### **Factores Económicos:**

#### **A) Costo de distribución y almacenaje:**

El costo de distribuir y almacenar información en papel es sumamente elevado comparado con su par en el mundo digital. Los factores que se deben considerar son cantidad de documentos que se almacenarán y cantidad de personas a las cuales se les dará acceso a la información.

En el caso del papel la línea de costo versus personas a las cuales se les distribuirá es ascendente a unos 45 grados si se considera la depreciación del equipo que se utilizará para hacer las copias y el mecanismo de distribución que se usará. Los mecanismos de distribución están basados en peso. Por lo tanto por cada unidad adicional que se quiera distribuir se debe añadir una unidad de costo. Por otra parte la copia que se distribuye utilizará espacio físico o se descartará y el papel podrá ser reciclado si se botó en el lugar adecuado.

En el caso de una imagen digital el costo de distribución es casi cero, utiliza la infraestructura informática que ya se justificó con otros motivos. No requiere medios adicionales como ser sobres, mensajeros, sellos postales u otros que son de un solo uso.

El tiempo de transmisión se mide en segundos y no días como es el caso del papel tiene un impacto positivo en el rendimiento de las personas.

#### **B) Inversión - equipo:**

El costo de conversión del papel a imágenes digitales tiene dos componentes, el equipo y el programa. El costo del equipo se calcula de la misma manera que el del equipo para copiar papel o imprimir. Costo inicial de compra, costo de operación y costo de mantenimiento. Los escáneres no requieren insumos por lo tanto su costo de operación es más bajo que los equipos de fotocopiado o impresión. El costo de adquisición y mantenimiento es similar al de sus contrapartes de impresión y fotocopiado.

### **C) Inversión - programas:**

El costo de los programas se debe comparar contra el costo del sistema actual de administración de documentos, incluyendo gabinetes, tiempos de búsqueda, espacio físico que ocupan y otros menores como ser carpetas colgantes y grampas. Los programas al igual que los equipos tienen tres componentes, costo inicial, costo de operación y costo de mantenimiento. Un programa sólido y bien programado no debería tener costo de operación, el costo de mantenimiento de los programas parece elevado pero no lo es. El mantenimiento de los programas, garantiza la disponibilidad en el tiempo ante una tecnología mejor. A diferencia de su contraparte física: los equipos, los programas mantienen su valor en el tiempo, los equipos por muy bien mantenidos que estén tienen un desgaste físico, los programas por el contrario se mejoran. El valor comercial se mantiene mientras su funcionalidad aumenta.

### **D) Plan de contingencia:**

Un costo que normalmente no se incorpora en el costo de administración de un archivo físico es el costo de reposición de documentos perdidos y el plan de contingencias para evitar pérdidas en caso de un acto fortuito, inundación, incendio, ataque terrorista, vandalismo o cualquier otro origen. Un plan de contingencia en un archivo en papel implica tener copias en sitios remotos que no puedan ser afectados por el mismo acto fortuito y que a mismo tiempo estén lo suficientemente conectados para minimizar la pérdida en productividad. El lograr este objetivo en el mundo digital es sumamente simple y de bajo costo, esta en las fracciones de centavos por documento.

### **Rompiendo la muralla del papel:**

Se ha podido ver que la tecnología y la presión por tener mejores sistemas de control de archivo y mejorar la distribución de información han llegado a un punto de convergencia. Es económicamente factible el digitalizar la información para mejorar la preservación y distribución.

Si bien aún se deben mantener los originales en papel bien custodiados, ya que la regulación legal vigente así lo exige, la tendencia mundial nos muestra que en un plazo no muy largo, por la cantidad de documentos producidos, por los motivos anteriormente

señalados de acceso y distribución, y la seguridad que tecnológicamente se está desarrollando, este tipo de archivos también sea digitalizado con normas propias y el papel pase definitivamente a un segundo plano.

Al digitalizar la información histórica y crear un archivo electrónico de documentos se crea la base para poder almacenar de manera correcta la información que se genera en forma digital. De esta manera se puede administrar correctamente el contenido de páginas web y dar continuidad a la formalidad de los archivos y bibliotecas para que la información que se genera en la actualidad sea de utilidad para las generaciones futuras.

La piedra angular del sistema que permite hacer esta tarea es la digitalización de documentos en papel a formatos no propietarios (ASCII y TIFF) que garanticen la durabilidad de la información. Sobre esta piedra angular se acoplan los sistemas de comunicaciones actuales, los medios de almacenaje que garantizan la integridad de las imágenes (CD o DVD), sistemas de búsqueda inteligentes, y una interfaz hombre máquina amigable con herramientas que permitan una adecuada administración del archivo.

La tecnología nos permite emular las buenas prácticas de archivo que permitieron que el papel actué de catalizador en el progreso de la humanidad sin ser una sobrecarga para los departamentos de sistemas, sin crear una dualidad en la función de administración de archivo y simplificando el plan de contingencia de la institución o empresa. La capacidad de almacenaje y la velocidad de procesamiento de las computadoras es cada vez mayor y su consumo energético es menor.

Si bien la inversión puede parecer elevada se debe comparar con el costo real del papel, incluyendo almacenaje, distribución y planes de contingencia.

Finalmente, una mirada retrospectiva al inicio de estas deliberaciones: Los papiros, telas, y cueros utilizados a lo largo del camino histórico de la comunicación también inicialmente parecían más baratos, prácticos, y eficientes para los fines que el papel.

# **La experiencia cubana en la implementación de la gestión del conocimiento en la biblioteca provincial de ciudad de La Habana.**

## **El conocimiento es la combinación de información contexto y experiencia**

*Ma. Teresa Sánchez Rivera\**

### **Introducción**

Las organizaciones contemporáneas han definido en su Modelo organizacional la incorporación de la Gestión del Conocimiento como un recurso importante. En la década del 90 la atención comienza a girar en torno a la Gestión de los Recursos Humanos y de los mecanismos que permiten darle un valor al conocimiento que tiene la organización

La Gestión del conocimiento en forma de progresión geométrica va incumpliendo en cada ámbito de nuestra sociedad, es en estos momentos una parte importante en la agenda empresarial de grandes compañías de servicios y productos en el mundo donde prima como valor EL CAPITAL INTELECTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

En los últimos años, el asunto del capital humano cobra cada vez más importancia en la Estrategia Organizacional, porque constituye el elemento más valioso dentro de las organizaciones.

La literatura actual considera que estamos frente a una nueva era, la era de la Sociedad del conocimiento, en la que se reconoce el valor de la información tácita como recurso y se afirma que está constituye el elemento básico para el desarrollo. Contar con personas que poseen información oportuna y están ubicadas donde puedan ofrecer SERVICIOS COMPETENTES DE ALTA CALIDAD, facilitan la adecuada toma de decisiones y elevan la competitividad de la organización, consecuentemente con el desarrollo inmerso de la sociedad actual

### **Desarrollo**

El siglo que recién terminó se caracterizó por profundos cambios económicos, políticos, sociales, tecnológicos y culturales, estas transformaciones están resultando de tal magnitud que muchos hablan del nacimiento de una nueva era o un nuevo tipo de sociedad, de un nuevo período histórico lo cierto es que el "cambio" ha sido el rasgo distintivo de las; últimas décadas.

La llamada era post industrial por la cual viene transitando el mundo en los últimos años donde las autopistas de la información han llegado aceleradamente a la letra W de nuestro alfabeto, han impuesto estos desafíos a los que inexorablemente deberá enfrentarse nuestro país, nos impone un reto un cambio.

Los rasgos fundamentales de esta era se manifiestan en los nuevos sistemas de trabajo, la aplicación actualizada de la ergonomía organizativa y de un liderazgo consecuente con las demandas de esta contemporaneidad competitiva y altamente dinámica y cambiante.

*\* Directora del Sistema de Bibliotecas Públicas en Ciudad de La Habana*

El conocimiento es pues elemento más importante en esta era denominado, por la literatura actual, la era del conocimiento, en la que se reconoce el valor de la información tácita como recurso y se afirma que ésta constituye un elemento básico para el desarrollo. Contar con personas que tengan información oportuna y estén ubicadas donde puedan ofrecer servicios competitivos de alta calidad, que faciliten la adecuada TOMA DE DECISIONES y eleven la competitividad de la organización, consecuentemente con el desarrollo en la cual está inmersa la sociedad actual. Su gestión constituye el proceso que permite que este conocimiento no se pierda y sea conservado desde el interior de la organización.

La clave está en crear una cultura, en que ambos elementos se valoren se compartan, se gestione y usen eficaz y eficientemente. Sus propósitos, su sentido y su justificación es precisamente la expansión sin límites del conocimiento y la distribución democrática y equitativa de sus riquezas.

En la era en que viven nuestras instituciones con un nuevo escenario económico el recurso más importante es LA PERSONA DE TALENTO que controla el conocimiento de la organización y el desarrollo de técnicas de gestión, la cual se ha convertido en el foco principal del mercado de la información el SIGLO XXI.

La gestión del conocimiento identifica y utiliza el trabajo cotidiano, el conocimiento creado en la organización y el adquirido en el exterior, generaliza las mejores prácticas, propone el incremento del Capital Intelectual de la organización y su valor en el mercado, a la vez que facilita la generación de nuevos conocimientos y su materialización en productos y servicios de información.

En la actualidad las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han contribuido a una mayor facilidad en el uso del conocimiento pero la Gestión de la Información va más allá de las tecnologías del contenido y la gestión del conocimiento explícito, relegando a un segundo plano las tecnologías, considerando que el individuo es quien genera todos los cambios sustanciales que permiten el buen funcionamiento de las tecnologías.

La gestión del conocimiento implica básicamente el desarrollo de la gestión estratégica en las áreas de

- Gestión de Información
- Gestión de la Inteligencia
- Gestión de los Recursos Humanos
- Gestión de la Innovación y el cambio
- Organización del trabajo

Los elementos que la distinguen nos permiten aseverar que se trata de un proceso formal y de carácter integrador, cuya implementación está orientada sobre la base de los procesos de nuestra organización que tiene mayor impacto en las líneas de resultado clave de la institución.

Se puede afirmar que la gestión del conocimiento en general es un extenso cuerpo de conceptos, modelos y aplicaciones que responden a las condiciones actuales de las organizaciones modernas.

La gestión del conocimiento es el elemento más importante de una organización, su gestión constituye el proceso que permite que este conocimiento no se pierda y sea conservado en el interior de la organización y a la vez pueda ser compartido organizado, transformado, utilizado y distribui-



do entre los implicados, con el fin de lograr los objetivos previstos y elevar la calidad de los servicios. La gestión del conocimiento permite diligenciar los flujos de información creando así la necesaria pirámide de información, haciendo posible la realización de las funciones básicas.

En realidad lo que subyace es la gestión de las organizaciones, orientada a la creación de valor y a la competitividad sostenida en un entorno de constante cambio. Podemos asegurar que es la era de:

- Identificar
- Adquirir
- Resolver
- Usar
- Almacenar
- Participar

Del conocimiento de una manera efectiva, para crear un acercamiento para transformar el Conocimiento Tácito en Conocimiento Explícito, de esa forma aumentar la capacidad de innovación y el trabajo en equipo.

### **La gestión del conocimiento en biblioteca**

La tendencia de las bibliotecas en el siglo XXI es verse a sí misma como organizaciones con estructuras planas, que permitan ser flexibles para poder rotar sus miembros por los diferentes puestos de trabajo, lo que permite reposicionar a la institución en un mercado laboral competitivo, y mantener la permanencia en el tiempo un sector tan amenazado por las tecnologías y la inclusión de otros segmentos del mercado actual.

La necesidad de ver a la biblioteca como una EMPRESA, que produce una materia prima que todos necesitan INFORMACIÓN, nos impone un reto, el de preservar esa institución, salvar la profesión y reposicionarnos en el mercado.

Todas estas consideraciones anteriores, llevaron a la Biblioteca Provincial Rubén Martínez Villena de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana a realizar una REINGENIERÍA DE SUS RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS, en este estudio se analizaron cuatro áreas claves.

- Estructura Organizacional
- Recurso Humanos y tecnológicos
- Servicios
- Reconstruir la cultura bibliotecaria a partir de la implementación de la Gestión del conocimiento

#### Principios básicos de la gestión del conocimiento

1. Las bibliotecas representan un eslabón indispensable en la cadena del sistema científico para coleccionar, procesar, grabar y distribuir el conocimiento y la información. Son una importante conexión en la innovación del conocimiento.
2. Las bibliotecas forman parte directa en el proceso de investigación científica. El trabajo de la biblioteca es un componente más de la innovación del conocimiento
3. Las bibliotecas deben prestar atención a la difusión y conversión del conocimiento. Actúan como puente para convertir los resultados de la innovación del conocimiento en fuerza realmente productiva.

### **Ventajas de la gestión del conocimiento en las bibliotecas**

1. Un alto grado de descentralización de las decisiones operativas
2. Una cultura orientada a los procesos fundamentales de producción de productos de información
3. Liderazgo por niveles de conocimientos
4. Visión renovadora del capital más importante de una biblioteca. El capital humano
5. Personal con un alto grado de comprometimiento con los objetivos, metas y estrategias trazadas por la organización.
6. Lograr la competitividad de nuestras bibliotecas

La Biblioteca Provincial Rubén Martínez Villena de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana, Cuba fue fundada en 1960 rige el trabajo metodológico de las 14 bibliotecas municipales y las 9 bibliotecas sucursales, en la actualidad la biblioteca provincial cuenta con un staff de profesionales de alto nivel técnico, egresados de nuestros centros de educacionales donde se estudia la especialidad de información y de otras especialidades afines.

### **Misión de la biblioteca pública**

La biblioteca pública es un centro de información que facilita a sus miembros toda clase de conocimientos e información. Debe servir a toda la población, sin discriminación de edad, sexo, nivel educativo, profesión y/o condición social. Sus objetivos están encaminados a satisfacer las necesidades de formación e información en el campo educativo, recreativo, cultural, profesional y al empleo positivo del tiempo libre. (MANIFIESTO DE LA UNESCO, 1998).

Para la aplicación del estudio para la implementación de la gestión del conocimiento se tomó en cuenta el estudio de la MATRIZ DAFO, la capacidad intelectual instalada en el Centro, y los servicios que brinda la institución. Este análisis permitió un rediseño de los las áreas de resultado clave. (Servicios, Desarrollo de colecciones, Automatización, Relaciones Públicas y Promoción Cultural)

La implementación de la Gestión del Conocimiento en la biblioteca provincial Rubén Martínez Villena en la Ciudad de La Habana permitió

1. La utilización de la información interna y externas por parte de cada uno de los actores de la sociedad
2. Fomentar una cultura de Información de acorde a las exigencias de nuestros usuarios
3. Implementación armónica de las NTIC a favor del fomentar una cultura de acceso y uso de la información.
4. Incrementar y fortalecer la gestión de la información y del conocimiento en los niveles requeridos para el desarrollo sostenible de la cultura integral de las comunidades
5. Creación de una plantilla matricial que permita el perfil amplio
6. Creación de una matriz de competencia laboral la cual permite la selección del personal idóneo, los objetivos por puesto de trabajo y la posibilidad de adicionar requisitos a los cargos.

Todo esto está relacionado con una adecuada Política de Información la cual permite desarrollar

1. Servicios de excelencia
2. Recolección de datos con valor para los usuarios

3. Organización de los flujos ascendentes de información
4. Correcta ubicación del personal por niveles de conocimiento

#### **Acciones para llevar a la práctica la gestión del conocimiento.**

1. Formulación de una estrategia de alcance organizacional
2. Promover el mejoramiento continuo de su estructura organizacional
3. Monitoreo del entorno organizacional

En la gestión del conocimiento la creatividad de los implicados, esta estrechamente relacionada con la búsqueda de soluciones a posibles problemas, a través del aporte de ideas originales donde puntos de vistas diferentes a los existentes la gestión de las técnicas de motivación y gestión, la primera relacionada con las personas y la segunda con los procesos.

El flujo de información ascendente, la creación de bases de dato, y el aprendizaje en equipo fueron de los primeros beneficios que recibió el centro al implementar la gestión del conocimiento.

Esto a su vez permite el tránsito necesario de los servicios de servicios EFICIENTES, hacia servicios COMPETITIVOS, y de ahí ha SERVIOS DE EXCELENCIA permitiendo este tránsito el ascenso hacia organizaciones de información de alto desempeño, en un entorno competitivo.

Con vistas a desarrollar y favorecer estrategias que conduzcan a la conversión de la Gestión del conocimiento en un bien económico y en un recurso productivo, para generar un impacto en la vida social, se ha derivado que este recurso identifique y utilice el trabajo cotidiano, el conocimiento creado en la organización y su valor de mercado, a la vez que facilita la generación de nuevos conocimientos la cual esta en dependencia de la misión, objetivos, estructuras, y su productos y/o servicios estableciendo lo que se conoce como la combinación de las nuevas tecnologías y la generación de recursos de información y el capital humano para lograr el desarrollo integral de todos los actores de la sociedad.

#### **CONCLUSIONES**

1. La distinción entre la vida particular y el trabajo es cada vez más efímera. Si el conocimiento ha de convertirse en este siglo el cual el recurso más valioso en las organizaciones, entonces porque no atrevemos a incursionar en una empresa tan respetada como las Bibliotecas Públicas, prestigiosa instituciones culturales formadoras de cientos de ejecutivos, directivos, científicos, ingenieros, artistas que hoy ocupan importantes cargos en la vida de sus naciones
2. Es decisivo que bibliotecarios y decidores de sistemas de bibliotecas conozcan la importancia de la Gestión del Conocimiento. Sólo cuando reconozcamos que, apalancadas en el conocimiento, nuestras sociedades pueden reducir la brecha que nos separa del denominado "mundo desarrollado", sólo entonces será posible que nuestras responsabilidades individuales, colectivas, ciudadanas y BIBLIOTECARIAS, se traduzcan en soluciones reales para nuestros usuarios de forma armónica con el desarrollo que en estos momentos se está produciendo en la sociedad.
3. Es el momento que las bibliotecas enfrenten el desafío de la Economía del Conocimiento es por tanto que considero que en los momentos actuales no es el Tercer factor una preocupación sino una URGENTE ocupación de todos los bibliotecarios.

## Bibliografía

**Brown, J.S & Dugul, P** (1998) : Organizing Knowledge, California, Management Review, vol 40 No. 3 pp. 90-111

**Nonaka, I.** A dynamic atheoric of organizacionational knowledge management.organization Science, (1994) Vol. 5 No 1, pp14-37

**Ponjuan Dante Gloria,** Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones-Santiago de Chile: CECAPI, 1998-p.167

**Vidal< José Ramón.** Un recurso para compartir. En Ciencias de la Información y desarrollo. Revista de Información Científica y Tecnológica, Vol. 6 No.4, 2001 p. 21-23

# **La biblioteca y su entorno social:**

## **La experiencia de la Universidad Evangélica Boliviana**

*U.E.B.*

La Biblioteca de la U.E.B.; tiene la misión de brindar servicios orientados al apoyo de la Educación e investigación, proveyendo herramientas adecuadas a las necesidades de los usuarios.

### **Historia de la biblioteca de la U.E.B.**

La Universidad Evangélica es una institución de educación superior de carácter privado, con patrimonio propio y con autonomía académica, administrativa y económica.

Fue fundada el 13 de agosto de 1980 y creada con la aprobación del Congreso de Rectores y el Consejo Nacional de la Universidad Evangélica Boliviana, mediante Resolución No. 110/82 y Personería Jurídica R:S: No. 199979.

La Biblioteca de la U.E.B. empezó a la par de las actividades académicas, el 15 de abril de 1982. El objetivo principal de su creación fue de organizar, administrar y prestar servicios de referencia bibliográfica para los estudiantes, docentes y público en general..

En este sentido la Biblioteca de la U.E.B., viene desempeñando un trabajo arduo desde hace más de 20 años, siendo además la primera Biblioteca Universitaria privada con atención no solo a estudiantes universitarios, sino al público en general en la ciudad de Santa Cruz.

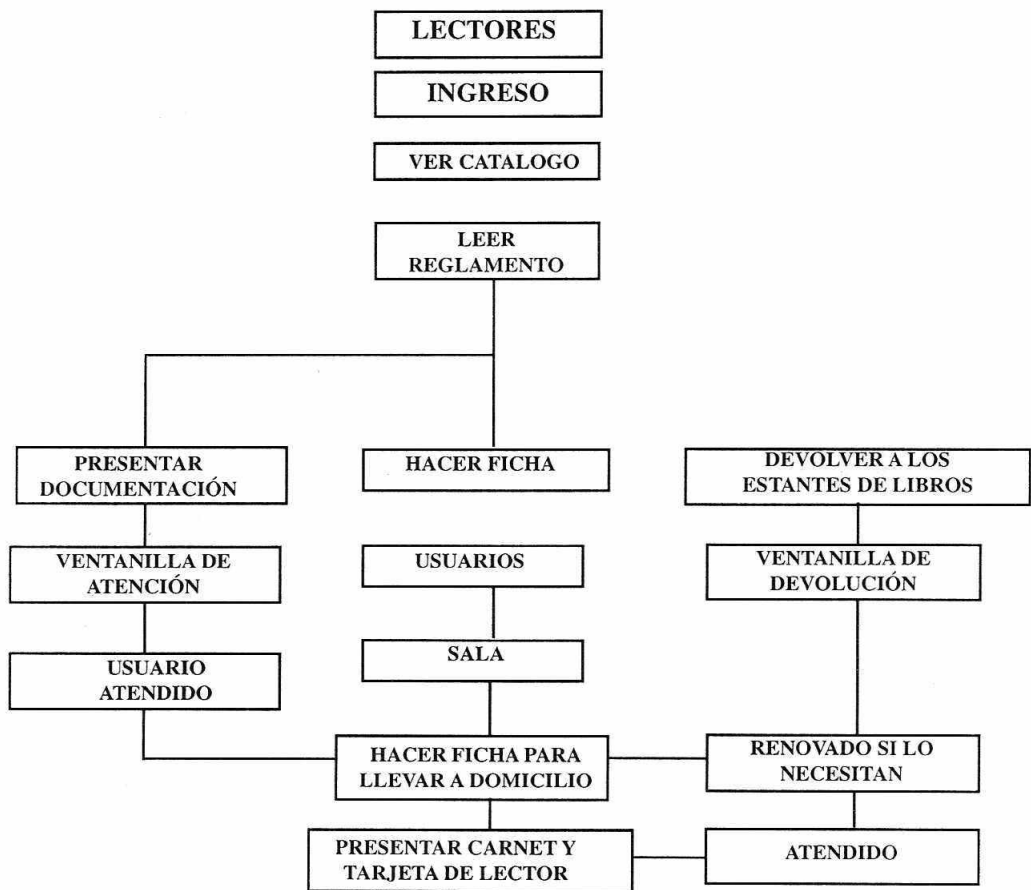
Ubicada en la primera planta del edificio de la Universidad Evangélica Boliviana la Biblioteca contaba con dos Secciones REFERENCIA y CIRCULACIÓN con la modalidad tradicional de Una Sala de lectura, y una sala destinada al depósito del material bibliográfico. La Biblioteca contaba con un servicio informatizado para la gestión interna, desarrollado con la ayuda de los estudiantes de la carrera de informática.

### **Proceso de consulta antes de cambiar biblioteca a estantería abierta**

#### **Proceso de consulta con estantería abierta**

#### **Por qué cambiamos**

Dentro del trabajo cotidiano de la Biblioteca, esta el proceso correspondiente a Estadísticas de préstamo y lectura, el cual es analizado en forma inmediata a su conclusión, y en los últimos informes espesamos a identificar que el movimiento de nuestra colección bibliográfica no tenía mucho cambio y se decidió hacer un estudio específico, al cual se denominó Diagnostico de la situación actual de la Biblioteca UEB. En este estudio que tuvo una duración de aproximadamente un semestre académico (5 a 6 meses) se efectuó un seguimiento exhaustivo por volumen existente versus cantidad de salidas a consulta, tanto en sala como a domicilio.



El resultado obtenido fue cercano a lo previsto, pero muy lejano a los esperado, es decir entre el 70 y 80 % de nuestro material bibliográfico era consultado entre 0 a 5 veces por año (por volumen) y el 20 a 30% restante era consultado en forma “casi diaria” ocasionando obviamente, -entre otros- los siguientes inconvenientes

### **Qué Identificamos?**

#### **Material Bibliográfico**

- \* Material pocas veces disponible (exceso de consulta de algunos volúmenes)
- \* Material en excesivo deterioro físico (por exceso de manipulación)
- \* Descontento en el usuario por la falta de “copias y ejemplares”

#### **Usuario**

- \* Una “tendencia” al uso de ciertos temas y autores en detrimento de otros
- \* Excesiva “distancia” entre el texto y el Usuario “FUERA DE VISTA = FUERA DE MENTE”
- \* Tiempo de “llenado” de boletas y búsqueda en estantería cuestionado siempre por el usuario
- \* Inversión de la Institución (en recursos financieros) no aprovechados
- \* El uso de la tecnología informática reducido al uso de los bibliotecarios y no al usuario

### **Que logramos con el cambio???**

- \* MUCHO TRABAJO.....
- \* MUCHAS SATISFACCIONES
- \* Acercar al Usuario a la Biblioteca y su material (Familiarizar y acortar distancias entre la Biblioteca (pensada como Repositorio de libros) a la Biblioteca amigable y accesible.
- \* Incorporación de la tecnología informática en apoyo a la difusión y libre acceso a la información, en ambiente interno (INTRA NET) y externo (INTERNET)
- \* “Romper” con la tradición conductiva del docente, respecto a UN TITULO, UN AUTOR
- \* Ampliar el horizonte del, estudiante-investigador, poniendo al alcance de su mano TODO el fondo bibliográfico.
- \* SER LA PRIMERA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA con el Sistema de Estantería Abierta.

### **¿Cómo lo hicimos??**

Cuando finalizamos el diagnóstico antes mencionado, se procedió a remodelar los ambientes y reorganizando el fondo bibliográfico que estuvo destinado a mantener una atención tradicional de estantería cerrada para pasar a ser de estantería abierta. Y así animar a los estudiantes a usar mas la biblioteca, facilitarles su investigación y poner en contacto directo al lector y al libro.

Basándonos en una experiencia de la Psicopedagoga Maria Montessori (1870-1952); visitas a muchas bibliotecas y centro de documentación, decidimos adoptar un método de ordenamiento físico empleando colores y números de tamaño mayor al habitual en las etiquetas.

Mantuvimos todos los sistemas técnicos tanto de clasificación como de catalogación empleados en la Biblioteca.

### **La Biblioteca de la UEB HOY...**

#### **Secciones y tipo de material.**

La biblioteca se encuentra organizada respetando la estructura de nuestras Facultades, las cuales son:

- \* Facultad de Ciencias de la Salud
- \* Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
- \* Facultad de Tecnología
- \* Facultad de Ciencias Biológicas
- \* Facultad Económica Financiera

Esto se presenta organizado en cinco secciones todas bajo el sistema de estantería abierta.

**Sección:**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Económico /financiero</b> | Auditoría<br>Administración   |
| Tecnología                   | Informática<br>Electrónica<br>Agropecuaria  |
| Salud                        | Bioquímica y Farmacia<br>Enfermería<br>Instrumentación quirúrgica<br>Fisioterapia<br>Laboratorio clínico<br>Nutrición |
| Sociales                     | Comunicación social<br>Ciencias de la Educación<br>Inglés<br>Música<br>Sicología<br>Teología<br>Trabajo Social        |
| Referencia                   | Diccionarios, Enciclopedias, Anuarios, Tesis, Revistas y Periódicos.  |
| Próxima apertura:            | Sección Multimedia  |

Todas las secciones con la modalidad de estantería abierta y computadoras a disposición de los usuarios para la búsqueda de bibliografía.

**ADEMÁS.....**

Ofrecemos los servicios de lectura pública, realizamos también las funciones de colectora de tesis de investigación y mantenemos contacto con ex alumnos, universidades evangélicas, instituciones cristianas a nivel internacional, y contamos con acceso a Bases de Datos especializadas tanto a nivel nacional, como internacional (Centro Anthony Hopkins, ISTECH, POPINFO, etc.)

**Algunas cifras interesantes.....**

**Personal**

8 funcionarios: 1 directora, 5 bibliotecarios y 2 auxiliares (becarios de la universidad)

**Horario**

|                 |                                  |     |
|-----------------|----------------------------------|-----|
| <b>Usuarios</b> | (solamente estudiantes UEB) 2000 |     |
|                 | Docentes                         | 250 |
|                 | Administrativos                  | 150 |



### Público General

La biblioteca es utilizada por los estudiantes y catedráticos de otras universidades e instituciones, población cercana a la zona de la UEB, estudiantes de colegios, etc. etc..

### Fondo Bibliográfico

|                         |                |
|-------------------------|----------------|
| Textos                  | 15.000 (aprox) |
| Colecciones de Revistas | 300 (aprox)    |
| Números de Revistas     | 5000 (aprox)   |

### Otros materiales

- Test Psicológicos
- Mapoteca
- Tesis
- Enciclopedias en formatos digitales

Actualmente la biblioteca cuenta con un servicio en línea intranet para usuarios internos y un servicio publico de acceso en internet, mantiene un sitio WEB de la Universidad con un sitio exclusivo para la Biblioteca : [www.ueb.edu.bo/biblioteca](http://www.ueb.edu.bo/biblioteca) con acceso a los catálogos, servicios en línea con búsqueda de material bibliográfico por titulo y por tema.

### Representación Gráfica en barras:

#### Cantidad de libros por áreas:

| AREAS                    | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| SOCIAL                   | 5921     |
| SALUD                    | 1804     |
| ECONOMICO_FIN            | 885      |
| TECNOLOGÍA               | 1839     |
| REFERENCIA               | 3132     |
| PUBLICACIONES PERIODICAS | 4587     |
| POST-GRADO               | 255      |

#### Cantidad de libros por Carreras:

| AREAS | CANTIDAD |
|-------|----------|
| ADM   | 937      |
| AGR   | 1253     |
| AUD   | 118      |
| BFM   | 694      |
| COM   | 2301     |
| EDU   | 413      |
| ELT   | 1132     |
| ENF   | 1690     |
| ING   | 662      |
| INE   | 364      |
| LAB   | 10       |
| MUS   | 78       |
| NUT   | 187      |
| PSI   | 595      |
| TEO   | 2825     |
| TRS   | 665      |

# Historia de la carrera de bibliotecología

*Fernando Arteaga-Fernández<sup>1</sup>*

Como un aporte a los actos de homenaje a los treinta tres años, de fundación de la Carrera de Bibliotecología, con el aditamento de Ciencias de la Información, al cumplirse precisamente hoy los 33 años de fundación y al mismo tiempo el Día del Bibliotecario, se me ha solicitado y encomendado elaborar un breve historial acerca de la formación y creación de la Carrera, a la que he añadido algunas consideraciones relacionadas a los antecedentes y las actividades bibliotecológicas que se desarrollaron antes de 1970.

En este conjunto de expresiones están involucradas las instituciones y actores personales que en mayor o menor grado han tenido o tienen participación en la actividad de la bibliotecología y en los hechos relatados.

A grandes rasgos, sin pretender hacer una historia propiamente dicha, expongo a su conocimiento estos datos que han permanecido guardados en mi memoria y antes de que el tiempo implacable los borre y los haga desaparecer, me permito plasmarlos en estas líneas.

## Antecedentes

La actividad bibliotecaria propiamente dicha se inicia en nuestro país en 1944, con la presencia en La Paz de dos expertos argentinos en bibliotecología, me refiero a Carlos Víctor Penna y a Raúl Cortazar, contratados por el Gobierno dentro del Convenio de Cooperación con la República Argentina, el primero una autoridad reconocida en América en el campo de la información, actualmente vive en Miami y el segundo conocido folklorólogo de su país, fallecido en 1980.

El objetivo de su permanencia en Bolivia, era reorganizar la Biblioteca Pública Municipal, fundada en junio de 1830, durante la administración gubernamental del Mariscal Andrés de Santa Cruz, en cuyo honor lleva su nombre, antes de ocupar y abrir al público el edificio que actualmente en la Plaza Franz Tamayo, en cuyo auditorio nos encontramos hoy.

Otra de las actividades comprendía en preparar al personal dictando cursillos sobre catalogación y clasificación, haciendo notar que no utilizo ningún sistema conocido actualmente el impartido era convencional por depósitos, estantes y numeración correlativa para cada bandeja, previo agrupamiento por materias.

Para ese tiempo, la Biblioteca Municipal, venía a constituir la institución más moderna existente, porque tenía un edificio único en Bolivia construido especialmente para Biblioteca, desde los cimientos, el diseño y la estructura, con todas las reparticiones y comodidades necesarias, incluyendo el mobiliario que aun en parte existe todavía, especialmente las mesas existentes en algunas salas y los escritorios de la Dirección, que datan desde ese tiempo de donde se puede colegir que tienen cincuenta y un años y todavía prestan servicios en buenas condiciones.

Esta moderna biblioteca contaba con un fondo bibliográfico propio que fue incrementado con una buena colección actualizada donada por el Gobierno Argentino y además con un personal eficientemente entrenado durante dos meses por los expertos bibliotecólogos señalados anteriormente. Parecería que estamos hablando de la historia de esta Biblioteca, pero es esta unidad la que representa el punto geográfico en el que se desarrollaron los hechos mencionados por lo tanto es ineludible citarla además que representa un símbolo de la bibliotecología en Bolivia.

Entrando a otro ámbito y para expresar con más propiedad la forma sistematizada y formal de los inicios de la bibliotecología en Bolivia debemos mencionar que es a partir de 1969 que se dan los primeros pasos, en el que intervienen instituciones y bibliotecarios con formación empírica con varios años de trabajo en bibliotecas y es cuando se menciona el término bibliotecología con mayor seriedad y formalidad.

Esta primera actividad se inicia con la realización del Primer Curso Audiovisual de Bibliotecología de la UNESCO, adquirido y dictado por el Centro Pedagógico y Cultural Portales de Cochabamba, dependiente de la Fundación Patiño, a este curso asisten 31 becarios, auspiciados por Portales, hecho que viene a constituir el primer grupo de alumnos que realiza estudios sobre la materia.

Este curso audiovisual fue preparado en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires y grabado con la participación de prestigiosos profesionales dentro del campo entre ellos el Profesor Dr. Roberto Juarroz, Director del Curso y más tarde en 1976, fue Director Asociado de nuestra Carrera; los profesores: Ángel Fernández, Josefa Emilia Sabor, Rosa Andreossi y otros.

Característica principal de este curso era que la grabadora que reproduce la grabación, actúa de profesor y un monitor se ocupa de proyectar la imagen de la secuencia de diapositivas en una pantalla, recuerdo que fueron

monitores del segundo curso al que asistí entre junio y julio de 1970, nuestros conocidos José Roberto Arze y don Efraín Virreira, este último actualmente retirado de la actividad.

Como resultado de estos cursos se forman los primeros bibliotecarios con idoneidad en los conocimientos bibliotecológicos, pues dentro del mismo se tratan temas como: administración bibliotecaria, catalogación y clasificación; circulación y préstamo; referencia y extensión bibliotecaria quedan un panorama general de lo que y lo que debe ser una biblioteca.

A partir de este año y los siguientes se siguen dictando estos cursos, primero en Cochabamba y luego en La Paz, posteriormente se traslada a diferentes ciudades del interior como Oruro, Potosí y Sucre, contando con gran cantidad de asistentes interesados en la bibliotecología, obteniendo siempre buenos resultados, dando de esta forma origen a la formación casi profesional de bibliotecarios en Bolivia.

Aquí en La Paz, a fines del 70 se da el curso para tres grupos cada uno de cuarenta personas, dos funcionaban en la Biblioteca Municipal, de uno de ellos fui monitor y un tercero el Colegio Loreto ubicado en la Plaza Isabel La Católica, alrededor de 120 participantes asisten y obtienen el certificado correspondiente, entre ellos: universitarios, maestros y por supuesto gente que desarrolla labores en las bibliotecas.

El desarrollo de estos cursos son el principio y el caldo de cultivo donde germinan las ideas de creación de la Carrera y a su vez la base natural para la reorganización de las Asociaciones de Bibliotecarios en diferentes ciudades, aquí en La Paz, luego de la realización del segundo curso realizado en Cochabamba se reorganiza la Asociación de Bibliotecarios de La Paz, cuyos directivos y miembros más caracterizados plantean la posibilidad de crear una Escuela de Bibliotecarios, idea que va tomando forma para que la misma tendría primeramente un carácter independiente o bajo la dependencia de la Asociación, pero como ese factor no es posible realizarlo por razones económicas y de infraestructura, se ve la posibilidad de conseguir financiamiento y respaldo de alguna institución como el Instituto Superior de Administración Pública o más propiamente, que este a cargo de una institución de Educación Superior y la más llamada a hacerlo es la Universidad Mayor de San Andrés.

En julio de 1970, una vez reorganizada la Asociación, se propician las primeras actividades para culminar con los objetivos de las ideas iniciales que de crear la Escuela, hoy Carrera, se concretizan en un hecho real, se inician los trámites pertinentes ante la Universidad Mayor de San Andrés, para que en su seno se amplíe la posibilidad de albergar esta unidad académica, iniciativa que estuvo a cargo de doña Marcela Meneses Orozco(+) y Fernando Arteaga-Fernández, que escribe estas líneas, se llenaron todos los requisitos que la Universidad exigía para cumplir las formalidades reglamentarias, que permitieron inicialmente que alrededor del mes de octubre, la Universidad convoque a inscripciones para los primeros cursos de bibliotecología, a iniciarse al año siguiente, sin que todavía tenga el nivel de carrera o escuela, los mismos estarán bajo la dependencia de la Facultad de Filosofía y Letras de ese entonces, hoy la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Después de mucho trajinar y deambular todavía entre julio a noviembre, por las oficinas correspondientes, por fin se consigue la dictación de la Resolución emitida por el Consejo Supremo Revolucionario que crea la Escuela de Bibliotecología, fechada el 7 de diciembre de 1970, en un día como hoy hacen 30 años.

El curso señalado tenía la particularidad de que al mismo, podían inscribirse los bibliotecarios que tengan un mínimo de cinco años de trabajo en ejercicio en una biblioteca, presentando únicamente un certificado que acredite su antigüedad, otorgado por la entidad donde el postulante estuviese prestando servicios, también podían hacerlo los bachilleres que ingresen a la Universidad, de la forma regular que exigía el examen de ingreso.

Dados los antecedentes de los cursillos anteriores dictados en Portales y en La Paz, el entusiasmo fue grande y recuerdo que estuvieron presentes en los primeros días de clases, treinta y dos personas, de las cuales gran parte trabajaba en las bibliotecas de la ciudad, pero que posteriormente no siguieron con los estudios, por razones que se desconocen.

Como ese período universitario no fue regular, este curso solamente tuvo duración de unos tres meses, por los cambios políticos ocurridos en ese tiempo en el país, durante el mismo solo se trataron materias humanísticas tales como: letras, historia de la cultura, lenguaje, etc., sin entrar en la ninguna materia relacionada a la bibliotecología misma.

Luego vino el golpe de Banzer el 21 de agosto de 1971 y como consecuencia, el cierre de la Universidad y un largo receso que se prolonga hasta principios de 1972, durante este período se rumoreaba que estos cursos ya no iban a continuar y que deberían desaparecer porque no tenían razón de existir, además que la palabra Bibliotecología y el significado de la misma era tan desconocido que nadie le daba la menor importancia y mucha gente se preguntaba si era cierto que esa palabra existía realmente en el Diccionario de la Lengua Castellana.

Fue gracias a algunas gestiones que se realizaron durante este lapso y aprovechando la reorganización de las Facultades de la Universidad y dentro de los cambios estructurales, como en el caso de la Facultad de Humanidades que antes se llamaba de Filosofía y Letras que se dividió en Departamentos y dentro de uno de ellos como apéndice del Departamento de Pedagogía, aparece citado oficialmente el nombre de la Carrera de Bibliotecología, figurando además en el pensum de materias y Carreras elaborado por el organismo rector de Universidades, denominado Consejo Nacional de Educación Superior (CNES), con el nivel de Técnico Superior.

Las bases están sentadas y sería que a partir de los primeros meses de ese año de 1972 empieza la dura prueba de mantener y sostener la carrera y también de contar con el elemento humano necesario que pudiera asistir como alumnao y por otra parte el recurso docente que se hiciera cargo de dictar materias de la especialidad.

Del grupo anterior que inicialmente se había inscrito, la mayor parte, mejor dicho todos se habían dispersado,

no se si porque ahora la Carrera era algo real y a nivel universitario o porque el entusiasmo inicial momentáneo había desaparecido, lo cierto es que una vez regularizado el período de estudios, el numero de estudiantes regulares de la Carrera de Bibliotecología inscritos y matriculados, era únicamente de dos alumnos, siendo uno de ellos el autor de estas líneas, que también estubo en el anterior grupo citado.

De aquí surge anecdóticamente el siguiente hecho: a cada uno de nosotros nos llamaban "el cincuenta por ciento", los dos éramos los representantes de la Carrera ante los Consejos estudiantiles y por lo tanto Bibliotecología siempre estaba en pleno en todas las reuniones, siempre era la que daba su voto con toda conformidad, pues las bases habían sido consultadas inmediatamente, para Bibliotecología no existía dilación de consulta y sus decisiones eran tomadas inmediatamente, nuestras reuniones o asambleas de Carrera se realizaban siempre con el cien por ciento de asistencia y no teníamos que lamentar la ausencia de ninguno de nuestros miembros, era la Carrera mas unida de Humanidades.

Por el lapso de mas o menos un año estuvimos trabajando con un plan de estudios mas humanístico que bibliotecario, puesto que no existía hasta este tiempo ni un solo profesor de materias de especialidad, así que tuvimos que vencer tantas materias como fuera posible pero que no correspondían a la carrera misma, entre ellas: Literatura, Historia de Bolivia, Idiomas, Geografía, Historiografía, Paleografía y otras, que si bien estaban mencionadas en el pensum no eran las bases para nuestra profesionalización.

En una fecha que no recuerdo del año 73 en una reunión que sostuvimos con la entonces Coordinadora del Departamento de Pedagogía, al cual pertenecía la Carrera y se ocupaba de nuestros asuntos, consultamos sobre la situación futura acerca de las materias de especialidad, esta responsable autoridad nos respondió, que si queríamos que la carrera subsistiera y deseábamos seguir adelante, deberíamos conseguirnos profesores que nos dicten las materias correspondientes.

Allí empezó nuestro peregrinaje por diversos lugares y consultas a diferentes personas para procurar la cooperación de profesores que pudieran dictar materias sobre bibliotecología. La comprensión y amabilidad de varias de esas bibliotecarias, hizo posible conformar básicamente la planta docente, ninguna de ellas subsiste como docente. Una vez conseguida la aceptación, se hizo la invitación oficial correspondiente y posteriormente la contratación.

Dentro de es marco general, quiero expresar mi mas profundo reconocimiento y mi reverente agradecimiento a cada una de las profesoras que integraron y sirvieron de base para la primera planta docente, siendo el punto de apoyo y arranque para la profesionalización y jerarquización de los bibliotecarios, gracias a su esfuerzo y tesón de trabajo, muchas veces incomprendido y subestimado, se ha formado la primera generación de bibliotecarios profesionales.

Fue de ellas que aprendí las primeras letras y el abc de la bibliotecología, fueron ellas las que despertaron mi vocación de servicio basada en el orden y la clasificación del conocimiento humano, instrumento con el cual hoy me encuentro en capacidad de transmitir conocimientos, y es mas, de ellas aprendí algo que no esta escrito en ningún libro y solo se transmite con el ejemplo: el amor a la profesión y la incansable labor y vocación de servicio.

Es digno, necesario y altamente honroso mencionar a las bibliotecarias pioneras: doña Irma Aliaga de Vizcarra, que se ocupó de dictar catalogación y clasificación; Bibliotecaria doña Amalia Otero de Duran, que dictó Selección y Referencia; Bibliotecaria doña Victoria Gestri de Suárez que dictaba Técnicas Bibliotecarias y la gran ausente en este acto. Bibliotecaria doña Marcela Meneses (+), quien se hizo cargo de la materia de Administración Bibliotecaria, lo hizo hasta 1990, año en el que falleció poco después de jubilarse.

Posteriormente se integraron otros dignos profesionales entre los que mencionaremos al Bibliotecólogo don Luis Armando Verástegui V. graduado en la Universidad Nacional de Córdoba-Argentina, con dos títulos: Bibliotecario y Archivista, constituyéndose en el primer catedrático de la carrera con título profesional, fue mi profesor de Referencia especializada. La Bibliotecóloga Norah V. Camberos B. que luego de egresar y graduarse en la Universidad de Santiago de Chile, se hizo cargo de dictar la materia de Ciencias de la comunicación en el año 1975.

La Lic. Elba Arzadum, bibliotecaria y master en Liberal Sciences, dictó Bibliotecas universitarias y especializadas, Javier Vásquez en su especialidad de documentación y mas tarde reprografía, la bibliotecaria Srta, Laura Jiménez (+) con 17 años de experiencia en la Biblioteca de la Organización Mundial de la Salud, OPS/OMS de Washington, la Lic. Eleonor de Careaga, norteamericana, Master en Bibliotecología, Marcela Inch dictaba clasificación, el Dr. Jorge Siles Salinas de reconocido prestigio académico como catedrático, historiador, Director de la Biblioteca Central, luego Rector de la UMSA, dictó Historia del Libro, más tarde se integraron y pasaron por las aulas el Dr. Julio Aguirre Quintero, (colombiano), Dr. Roberto Juarroz (argentino) ambos fallecidos, fueron Directores Asociados dentro del Programa y Convenio con la OEA, Efraín Pareja, Fernando Andrade, Ruth Thomas, Violeta Barragán de Lavino, Marta Valencia de Veizaga, colombiana, master en Bibliotecología (actualmente vive en Medellín) y entre ellos el Dr. José Roberto Arze, quien aún permanece como docente junto al Bib. Luis Verástegui.

Merece acápite aparte mencionar a quienes como producto generacional constituyeron o constituyen parte de la formación profesional que culmina en la docencia, como efecto multiplicador del proceso de formación académica y a quienes se aplica ya el título de bibliotecólogo, hecho con el cual se cumple con las recomendaciones del Seminario Nacional sobre Formación Profesional del Bibliotecario en Bolivia, realizado en Cochabamba en julio de 1970.

En este grupo nombraremos a las Bibliotecólogas Patricia Castillo, que dictó Publicaciones Periódicas, a Eliana Martínez que dicta hasta hoy Selección y Adquisición, junto a ellas Fernando Arteaga Fernández, que

desde 1978 dicta catalogación y clasificación. Existe una segunda generación de graduados en la carrera que hoy ejerce la docencia, cuyos nombres son conocidos por ustedes.

Para mencionar otros nombres sobresalientes que dieron impulso a la formación de la Carrera, es oportuno citar al Dr. Rene Calderón Soria, por mucho tiempo Director de la Carrera de Psicología y Decano de nuestra Facultad de Humanidades, fue otra de las personalidades que brindó siempre su apoyo a cualquier manifestación de nuestras peticiones que nunca fueron desoídas por su autoridad.

En otro acápite aparte y en justicia me permito hacer mención especial el nombre del Dr. Jorge Siles Salinas, que desde diferentes niveles de autoridad que le cupo desempeñar en la Universidad, brindo su concurso desinteresado para el establecimiento definitivo de la Carrera, tal como se menciona en diversos hechos anotados.

Estando en el capítulo de citar nombres es justo mencionar a los alumnos que iniciaron la formación de la Carrera, como parte integrante de la misma y como los primeros profesionales en esta rama.

Entre los dos primeros (cada uno el cincuenta por ciento) mencionaremos a Vivian Velarde y Fernando Arteaga, como iniciadores de la Carrera, la primera interrumpió sus estudios por razones matrimoniales, retornó más tarde hasta graduarse en 1988, ingresaron luego en el año siguiente: Eliana Martínez, hoy Directora de la Biblioteca Central de la UMSA, Cecilia Camacho, actual Encargada de la Biblioteca de Medicina y Magaly Vildoso, que trabaja en Estados Unidos, en el período siguiente se integraron: Patricia Castillo, Miriam Agramont, Cecilia Villagómez, Arzil Aramayo y Teresa Zelaya, todos ellos ubicados actualmente en cargos importantes en diferentes unidades de información o son docentes de la Carrera.

Por este tiempo también y a influencia del Dr. Siles Salinas, entonces Director de la Biblioteca Central de la UMSA, se conforma el primer Centro de Estudiantes y cuya directiva estuvo conformada de la siguiente manera: Presidente, Fernando Arteaga; Secretaria General, Vivian Velarde; Tesorera, Cecilia Camacho; Secretaria de Relaciones, Magaly Vildoso y Eliana Martínez de Actas y Propaganda, esta directiva esta constituida por el total de alumnos de la Carrera.

También gracias a la cooperación del Dr. Siles Salinas, se programa hacer practicas en la Biblioteca Central y se elabora un horario voluntario en el que todos los alumnos, cinco en total, podíamos ir a la Biblioteca Central a practicar y ayudar en las diferentes tareas de cualquier sección, sea esta circulación, referencia o catalogación, a mí me tocaba de 10 a 12 los días sábado en la mañana, alternando en circulación.

Una de las alumnas de este grupo, Magaly Vildoso, realizaba estas practicas con mayor asiduidad y aprovechando este estado de cosas fue contratada para trabajar en la Biblioteca Central, siendo talvez una de las primeras alumnas en trabajar en el campo de la especialidad.

En 1973, del 30 de julio al 3 de agosto, se realiza en Portales - Cochabamba, un Seminario Nacional sobre La formación Profesional del Bibliotecario en Bolivia, y como resultado del mismo se publican las recomendaciones entre las que se mencionan:

“ El establecimiento definitivo de las Carreras de Bibliotecología en La Paz y Archivística en Sucre, dependientes de las Universidades de San Andrés y San Francisco Xavier, respectivamente, solicitando al entonces Consejo Nacional de Educación Superior (CNES), y además se anotaba “que en el semestre recién concluido se acepto la inscripción de alumnos dispuestos a seguir esta carrera y que es conveniente que se incorporen alumnos procedentes de diversas regiones del país “.

Entre las mismas recomendaciones figuran también las relacionadas al curriculum de materias, basado en la experiencia recogida dentro y fuera del país, además de la selección del personal docente solicitando ayuda a organismos internacionales o gobiernos amigos “... formando profesores bolivianos en la misma carrera y los centros mas acreditados del extranjero...” lo que se ha logrado en determinada medida con las profesoras Patricia Castillo y Eliana Martínez y el resto del personal docente esta formado íntegramente por profesionales bolivianos formados y entrenados tanto dentro como fuera del país.

Se incluyen otras recomendaciones como las del material de estudio y trabajo, la especialización en las distintas ramas de la bibliotecología, la edición de manuales de enseñanza, la creación de la Dirección Nacional de Bibliotecas que se encargue de la planificación de los servicios bibliotecarios del país y otras, entre las que también recomendaba la adición de dos semestres para optar la Licenciatura y solicitar la cooperación de un experto de la OEA o de UNESCO, que coopere en la organización y funcionamiento de la Carrera, este hecho ya fue llevado a cabo con la presencia de expertos de OEA Dres. Roberto Juarroz inicialmente y Julio Aguirre inmediatamente después.

Paralelo a este hecho y en la misma época, la Junta de Jefes de Departamento de la Facultad de Humanidades, presenta un proyecto de Curriculum, (Iease Pensum) aprobado posteriormente por el Consejo Nacional de Educación Superior y en el que se planteaba la preparación técnico-bibliotecológica con la conveniente formación humanística, este proyecto estaba distribuido en un período de estudios de seis cuatrimestres.

En 1976, llega a Bolivia el Dr. Roberto Juarroz, como Director Asociado de la Carrera dentro del Programa y Convenio con la OEA y para ese entonces viene a constituir un impulso muy importante y una tónica determinante en los nuevos programas y el curriculum (pensum), mismo de la Carrera, ya que hasta ese tiempo las ideas existen-

tes eran propuestas por bibliotecarios, que si bien tenían formación académica, no lograba los elevados conceptos modernos con los que venía ámbito el Dr. Juarroz, su permanencia en nuestro medio fue corta, estuvo alrededor de ocho meses, tuvo y dio resultados muy importantes especialmente en la proposición de modernos conceptos de lo que son las ciencias de la información.

La altura en la que se encuentra nuestra ciudad y las condiciones climáticas, no fueron muy propicias para una estadía mas prolongada para don Roberto, el mismo que por razones de salud tuvo que ausentarse por un tiempo rumbo a su ciudad natal, Buenos Aires, aprovechando este viaje adquirió materiales bibliográficos que fueron la base de la Biblioteca que se constituyo como parte complementaria y necesaria de la Carrera, estos materiales constituían una moderna colección en Bibliotecología, puesto que hasta ese entonces no se tenía en ninguna unidad de información este material especializado.

Después de una corta estadía en la Argentina, regreso luego para hacer entrega del cargo al reemplazante Dr. Julio Aguirre, abogado colombiano, master en Bibliotecología, que continuo con la obra de su antecesor, con una dinámica distinta, mas ágil, casi un poco contraria al anterior que solía realizar los planteamientos en forma mesurada y pausada con el carácter neto del filósofo poeta, como era Juarroz, Aguirre en cambio era mas amigo de las cosas rápidas y ágiles logrando popularidad entre el alumnado, especialmente femenino por su carácter alegre y dicharachero.

En cuanto se refiere a la obra que hizo se puede considerar la prolongación y continuación de la anterior, se logra la separación y la dependencia del Departamento de Pedagogía, constituyéndose desde entonces en el Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información, adquiriendo posteriormente un lote de libros dentro del convenio con OEA, incrementando la colección existente además de los aparatos de reprografía que se conocen.

En 1979, por desinteligencias surgidas entre el Director Asociado y el Centro de Estudiantes y no habiéndose llegado a ningún acuerdo, se produce la Intervención de la Carrera, formándose un Comité Interventor, el mismo que nombra como Director interino al Dr. José Roberto Arze, que en ese momento era el profesor mas nuevo y estaba en una posición neutral, por el desconocimiento del problema suscitado entre los dos bandos que se habían formado tanto entre docentes como entre alumnos, un frente a favor de la continuación en la Dirección por el Asesor de la OEA y el otro por el cambio o la Intervención.

En 1980, en el primer período lectivo, que en realidad era el segundo del año anterior, se convoca a elecciones dentro de un nuevo esquema para elegir Director, tomando en cuenta la acefalía en la que se encontraba debido a la Intervención, en la elección participaron todos los profesores titulares como candidatos, obteniendo el Sr. Vásquez 5 votos contra 4 obtenidos por el Dr. Arze en la parte correspondiente a docentes y en forma proporcional también en alumnos.

Pero el Sr. Vásquez, a pesar de haber llenado con los requisitos de elección, no se supo nunca que haya obtenido su reconocimiento y nombramiento oficial de Director, ya que la Lic. Norah Camberos lo reemplazo inmediatamente en forma interina mientras dure su ausencia, en razón de que Vásquez había hecho uso de una beca a la Unión Soviética.

Por ese tiempo empieza a funcionar lo que mas tarde seria oficialmente el Consejo de Carrera, constituido como ahora por cinco miembros, el Director de la Carrera era el Presidente y habían dos delegados docentes y dos estudiantiles, era un organismo que se reunía una vez a la semana para determinar los asuntos administrativos y académicos de la Carrera, además que estaba encargado de la elaboración del Reglamento de Egreso para los alumnos de ultimo nivel.

También determinaba la calificación de los docentes y reglamentaba las condiciones de ingreso y admisión, además de los esquemas y sistemas de calificación, roles de exámenes a los que se designaba un delegado docente y otros asuntos, este esquema se generalizo en toda la Universidad, hasta julio de 1980, fecha en que ocurrió el golpe de García Meza y este sistema fue interrumpido para ser retomado mas tarde.

A fines del 80, se invita a los docentes para elaborar el pensum que estuvo en vigencia hasta el 86, el que adolecía de algunos conceptos básicos en la formación profesional, razón por la que fue nuevamente revisado, en ese pensum no se incluía ningún idioma moderno indispensable para el manejo de la literatura bibliográfica sobre bibliotecología.

Después de julio del 80, se interviene la Universidad por espacio de varios meses y ocurre un cambio total de autoridades, esta etapa fue denominada "intervencionista" y las autoridades universitarias que fueron nombradas en ese tiempo no pudieron volver a ejercer sus cargos. En la Carrera fue nombrada la Lic. Norah Camberos como Directora.

Por entonces la Secretaria y Dirección estaba instalada en el 5º piso, Después del golpe, la oficina apareció abierta y la puerta fuera de su marco y colocada en el hall, fue cuando se perdió el libro no. 1 de calificaciones y actas de notas, hecho que perjudico a los primeros alumnos, porque quedamos sin la fuente para obtener nuestros certificados.

Esta etapa intervencionista concluye en 1983, hay nueva convocatoria para elegir Director y resulta elegido el Bib. Luis Verástegui, quien inicia los trámites para conseguir el nivel de Licenciatura, trámite que concluye con la aprobación y dictación de la Resolución correspondiente, para ser ejecutada a partir de la siguiente gestión. Era Ejecutivo del Centro de Estudiantes el univ. Armando Gutiérrez M., actual docente de la Carrera.

En 1986, concluye la gestión del Bib. Luis Verástegui y en la próxima elección que se realiza en julio, se presentan dos candidaturas, una la del Dr. José Roberto Arze y la otra la del Bib. Fernando Arteaga Fernández, resultado ganadora la segunda, que se vio interrumpida en 1988, por acusaciones injustas y denigrantes de supuesta violación al cogobierno que no pudieron ser comprobadas por carecer de fundamento y por ser de origen y contenido claramente político.

Durante la gestión del Bib. Fernando Arteaga se inician las actividades en el nivel de licenciatura, gracias al cual, hoy se han beneficiado, concluido y siguen sus estudios la mayoría de los estudiantes de la Carrera, la semilla sembrada dio los frutos esperados, aunque es doloroso y digno de lástima conocer el comentario de algunos de ellos que se sienten infinitamente superiores solo por el hecho de haber avanzado hasta el nivel de licenciatura, subestimando a los precursores como simples técnicos, sin tener un rasgo de humildad que es la investidura ideal de la conciencia bibliotecaria, permitiendo además, que elementos extraños y advenedizos avasallen a la profesión.

Debido a los hechos anteriores y por la renuncia del Bib. Fernando Arteaga, asume la Dirección el Dr. Ramiro Barrenechea y por dos años no se convocan a elecciones prolongando el interinato bajo diversos pretextos, hasta que en elecciones sin contrincante es elegido asumiendo el cargo hasta 1992. A partir de 1990, los hechos actuales son de conocimiento de la mayoría de ustedes, razón por la cual no los voy a relatar porque resultaría redundante.

Como colofón, hoy 7 de diciembre, Día del Bibliotecario, a través de estas líneas quiero expresar mi homenaje a todos y cada uno de los Bibliotecarios(as), para que en un esfuerzo constante de superación, alcancemos la meta de nuestros ideales y en el permanente desempeño de nuestra vocación de servicio a la comunidad nos sintamos realizados en el cumplimiento de nuestra misión, porque las condiciones están dadas y nuestra noble profesión así lo exige.

## Titulados en la carrera de bibliotecología y ciencias de la información

(Julio de 2003 a Diciembre de 2003)

Luz Aguilar C.

Continuamos por la senda trazada, dar a conocer semestralmente la nómina de titulados de la carrera de Bibliotecología en el último semestre correspondiente a la gestión 2003.

Al cierre de la edición de la Revista, tenemos información que se encuentran en espera dos postulantes a la obtención del grado académico de licenciado, que en el transcurso de las fechas venideras realizarán la defensa del Proyecto de Grado y Tesis respectivamente. Los nombres de las estudiantes ya profesionales, los encontrará en el próximo número.

| No. | Postulante                     | Título   | Modalidad de Graduación           | Fecha      |
|-----|--------------------------------|--|-----------------------------------|------------|
| 88  | María Jeannett Rivero Floresen | Gestión del conocimiento en Bibliotecas de Centros del Postgrado: una investigación exploratoria en La Paz, año 2001"            | Tesis<br>Licenciatura             | 9/09/2003  |
| 89  | Pablo Ramos Q.                 | La prensa escrita de La Paz y Jorge Luis Borges (un estudio bibliométrico)   | Tesis<br>Licenciatura             | 24/11/2003 |
| 90  | Aydee Flora Trujillo R.        | Sistema de Administración Documental del Fondo para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas de América Latina y el Caribe (SADFI) | Trabajo Dirigido<br>Licenciatura  | 24/11/2003 |
| 91  | Rina Morales F.                | Fortalecimiento de la Biblioteca del Museo Deportivo de la Ciudad de La Paz  | Proyecto de Grado<br>Licenciatura | 5/12/2003  |