

Nuevas metodologías de gestión y estudios de usuarios en bibliotecas universitarias: algunas experiencias hispanoamericanas

Francisco Javier García Marco

Universidad de Zaragoza (España)

Resumen

Se presentan los artículos que componen el número 2 del volumen 13 de la revista *Scire: Representación y Organización del Conocimiento* (jul.-dic. 2007), dedicado a las bibliotecas universitarias, en concreto a la gestión, los estudios de usos y usuarios y la identificación de recursos electrónicos. Los artículos sobre gestión de bibliotecas universitarias abordan su inserción en el paradigma de la gestión del conocimiento, los programas de desarrollo organizacional, el papel de los servicios digitales en la mejora de gestión de la calidad y aspectos del marketing ligados a su identidad visual. Los artículos sobre estudios de uso y usuarios de la información se interesan por las estrategias utilizadas por los directores de las bibliotecas para identificar las necesidades de los usuarios, por el estudio de la demanda de revistas científicas en la comunidad académica, por el uso de la información científica en la realización de tesis y disertaciones y por el impacto de las diferencias de género y socioculturales en el uso de la biblioteca universitaria de las TIC. Finalmente, las recopilaciones y análisis de recursos electrónicos corresponden a los estudios de género y al mundo de la música. Según se muestra en estos estudios, la gestión moderna de las bibliotecas ha avanzado mucho en la incorporación de los modelos de gestión de la tecnología y de la gestión de la calidad, pero queda mucho que hacer en el campo de los recursos humanos y el marketing, como muestran los estudios que se publican en este número sobre gestión del conocimiento, desarrollo organizacional, identidad visual corporativa y práctica basada en la evidencia. Por otro lado, la comprensión de lo que realmente hacen los usuarios con la información a partir de evidencias sólidas es un contrapunto básico a la generalización de modelos de éxito, que constituye la principal línea de desarrollo en el campo de las unidades de información y documentación. Además, se trata del primer paso para una actividad diagnóstica que diferencie distintas situaciones de acceso a la información y permita una práctica más efectiva que vaya más allá de los modelos generales de educación de usuarios y referencia.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias. Latinoamérica. Modelos de gestión. Estudios de usuarios. Uso de la información. Recursos electrónicos.

Abstract

The articles published in the number 2 of the volume 13 of *Scire* (Jul.-Dic. 2007) are presented, which are mainly devoted to university libraries, specifically to library management, information demand and use, and electronic resources. The articles on university libraries management deal with knowledge management, organizational development, digital services and visual identity. The articles on the use of information in university libraries research strategies of user needs by library managers, journal use, postgraduate use of information resources, and the role of gender and sociocultural differences in the use of libraries and ICTs. Finally, two studies are offered in the fields of, respectively, gender studies and music. As showed in these studies, modern library management has advanced very much in aspects like technology management or quality management, but there is a long path to walk in fields like human resources management, marketing and evidence-based practice. On the other hand, solid user studies are necessary to complement the generalization of popular and successful managerial models, which are the main change engine in information units. User studies are also the first step of a diagnostic activity able to detect different conditions and pathologies in the access of information, which will allow a more effective practice beyond the general models that are used in user education and reference.

Key words: University libraries. Latin America. Management models. User studies. Information use. Electronic resources.

1. Introducción

Este segundo número del volumen 13 de la revista *Scire: Representación y Organización del Conocimiento* (jul.-dic. 2007) está dedicado fundamentalmente a las bibliotecas universitarias, en concreto a la exploración de algunas perspectivas de gestión que todavía no son comunes en ellas y, de manera muy especial, al análisis de los usos de la información en bibliotecas universitarias. No son estudios teóricos, sino fundamentalmente investigaciones de campo, y por tanto estudios empíricos que, por otra parte, consolidan y complementan los hallazgos anteriores que se han integrado en la literatura sobre el tema.

2. Perspectivas en la gestión de bibliotecas universitarias

El primer bloque de artículos aborda perspectivas novedosas en la gestión de bibliotecas universitarias, aplicando modelos de otras ciencias sociales.

El artículo de Salvador Sánchez García de las Bayonas (2007) realiza una innovadora evaluación del estado de la gestión del conocimiento en las bibliotecas universitarias de la Comunidad Valenciana (España). Su análisis del año 2004 apoya la intuición de que la gestión del conocimiento no es un paradigma frecuente en las

bibliotecas universitarias. En sus recomendaciones hace especial hincapié en la necesidad de un cambio en la cultura organizativa mediante el desarrollo de la confianza y la cooperación interna y externa y adoptando técnicas de gestión más modernas como la gestión por competencias, la dirección por objetivos, la evaluación del desempeño y el establecimiento de carreras profesionales; incide en los aspectos motivacionales, inspiradores y creativos de la gestión, así como en un enfoque centrado en el desarrollo de capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes.

Aunque Salvador García no lo plantea así, sino que realiza sus recomendaciones con especial cuidado, está claro que algo ocurre cuando es necesario sugerir la reorientación de esfuerzos. La gestión de bibliotecas, lo mismo que cualquier otra labor de dirección, requiere un liderazgo maduro, dedicado, ilustrado, moderno y honesto; y esto constituye uno de los puntos débiles en la formación profesional que se imparte en los centros académicos y las asociaciones profesionales. Demasiadas veces un puesto de dirección se administra desde paradigmas *amateurs*, basados en la experiencia limitada de los directivos en sus entornos laborales, familiares y sociales más directos, y, por limitados, están destinados al fracaso en una sociedad abierta, informada y competitiva. Una de las leyes de la gestión del conocimiento es que no se comparte conocimiento si no existe “capital social”, un eufemismo que sustituye cada vez más en la literatura de las ciencias sociales al concepto de confianza. La existencia de “capital social” en un entorno laboral implica que el trabajo es considerado, reconocido y recompensado —lo que anima a seguir compartiendo—, y que se realiza en un ambiente honesto y abierto, donde la gente puede dar por buena la información que recibe, sin manipulaciones ni engaños.

Suyin Ortega Cuevas (2007) aborda también problemas sociales y de gestión en su artículo “El desarrollo organizacional como herramienta de apoyo para la organización de bibliotecas digitales: estudio de caso de la Biblioteca del Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas de la Universidad Nacional Autónoma de México”. Las bibliotecas digitales son un caso paradigmático de proceso de cambio, y el estudio de Suyin Ortega explora las posibilidades de aplicar la metodología de desarrollo organizacional a estos organismos. Su conclusión principal, en la línea del paradigma teórico utilizado, es que la información y la formación son las estrategias adecuadas para reducir la resistencia a los cambios necesarios.

A continuación, Ana Nieves y María Juana Millán Reyes (2007) presentan un somero estudio sobre la situación en 2005 de los servicios de información digitales en las bibliotecas y centros de documentación públicos españoles en ciencias de la salud, que plantean como un instrumento clave de un servicio de calidad al usuario. Analizan el porcentaje de centros que disponen de páginas webs y los servicios que ofrecen. El estudio les ha sido de utilidad para constatar su rápido avance y, especialmente, para verificar que los mejores servicios digitales están ligados

a *clusters* de investigación y atención hospitalarias con una larga tradición. Se demuestra una vez más que los servicios de información y documentación avanzados están siempre ligados a redes sólidas de investigación y de práctica, sean institucionales o interinstitucionales.

Por fin, José Luis Herrera Morillas, Margarita Pérez Pulido y Victoria Carrillo Durán (2007) presentan un detallado estudio sobre la identidad visual corporativa de las bibliotecas universitarias españolas en Internet. Estudian la integración de la web de la biblioteca en la de la universidad, el logotipo, los colores, los elementos de la maqueta con relevancia para la imagen corporativa, el tratamiento distintivo del catálogo y la presencia de otros elementos de identidad. Sus resultados son muy interesantes y les llevan a sugerir como solución la “identidad respaldada” de Olins (1988).

3. Estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias

El segundo bloque de artículos lo constituyen cuatro investigaciones sobre los usos y usuarios de la información en las bibliotecas universitarias. Su interés procede tanto de las perspectivas teóricas como, especialmente, de que aportan datos reales sobre los asuntos que estudian.

El artículo de Waldomiro Vergueiro y Telma de Carvalho (2007) aborda el problema de las necesidades de información de los usuarios desde el punto de vista de los directores y administradores de las bibliotecas, investigando qué metodologías utilizan para identificar dichas necesidades. El estudio se ha realizado en las tres principales instituciones de enseñanza superior públicas del estado de São Paulo. Los autores concluyen que la mayoría de los gerentes pueden desarrollar políticas autónomas, pero que se basan sobre todo en el contacto personal para obtener información sobre las nuevas necesidades de sus usuarios. Las dos variables que más inciden en sus decisiones son el tipo de usuario y las disponibilidades financieras.

María Luisa Pérez Aliende (2007) presenta un cuidadoso estudio de la demanda de revistas científicas en la Biblioteca General de Cuenca de la Universidad de Castilla – La Mancha entre los años 2000 y 2003. Se estudia la demanda por disciplinas, la dispersión de las fuentes, los países editores, la obsolescencia por disciplina, las revistas más demandadas y el tipo de usuario. La información resulta relevante tanto para la planificación del trabajo y la gestión diaria de las bibliotecas como para el conocimiento de la dinámica de la institución y, por supuesto, para la evaluación del desempeño de ambas.

A continuación, Ely Francina Tannuri de Oliveira, Helen de Castro Silva y Rodrigo Moreira Garcia (2007) abordan el uso de la información científica en la producción de tesis de posgrado en la Universidade Estadual Paulista, en el campus Marília (Brasil). Los autores constatan que en el período 2001-2005 los estudian-

tes de Ciencias Sociales y Humanidades mantienen la preferencia, repetidamente documentada en la literatura, por las monografías —seguidas de artículos de revistas científicas—, predominantemente brasileñas y en formato impreso. Los de Filosofía están en el extremo de utilización del libro impreso, y los de Ciencia de la Información en el de los artículos y las fuentes electrónicas; entre medio quedan los de Ciencias Sociales y Educación. Los resultados contrastan con los datos obtenidos por los autores sobre el empleo de Internet, que, según declaran los usuarios, es muy alto. La contradicción habla por sí sola.

Finalmente, Cládice Nóbile Diniz y Gilda Olinto de Oliveira (2007) abordan la interesante cuestión del uso diferencial de la biblioteca y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de los estudiantes universitarios en sus investigaciones. En su caso concreto, lo hacen en el ámbito de Río de Janeiro y centrandó su análisis en las diferencias de género y extracción sociocultural, y sus resultados son enormemente interesantes. Como en otros estudios, se constata que el interés por la información es una variable subyacente, pues el uso de Internet y de la biblioteca se interrelacionan positivamente. Aparece como una cuestión importante el papel motivador de la madre y un uso más generalizado de las TIC por los varones, mientras que las mujeres lo circunscriben más a las actividades estrictas de investigación. Con perspicacia, los autores se limitan a recomendar que se investigue mejor con qué finalidad utilizan Internet. El conocimiento del inglés resulta ser más decisivo para favorecer el uso de las TIC que la formación en el uso de los programas.

4. Análisis de recursos electrónicos: bibliografías temáticas

El último apartado lo constituyen dos breves estudios de recopilación y análisis de fuentes de información electrónicas. En el primero, María F. Sánchez Hernández y Sonia Núñez Puente (2007) analizan las revistas electrónicas españolas y anglosajonas especializadas en los estudios de género, y constatan el fuerte desarrollo de esta disciplina en el ámbito anglosajón respecto al hispano. El segundo artículo —de María F. Sánchez Hernández (2007)— es un análisis sobre una selección de recursos virtuales acerca de documentación musical.

5. Conclusiones

La gestión moderna de las bibliotecas ha avanzado bastante en la incorporación de los modelos de gestión de la tecnología y de la gestión de la calidad, pero queda mucho que hacer en el campo de los recursos humanos y el marketing, como muestran los estudios que se publican en este número sobre gestión del conocimiento, desarrollo organizacional, identidad visual corporativa y práctica basada en la evidencia.

Por otro lado, la comprensión de lo que realmente hacen los usuarios con la información a partir de evidencias sólidas constituye un contrapunto básico a la generalización de modelos de éxito, que, no nos engañemos, es la principal línea de desarrollo en el campo de las unidades de información y documentación. Además, se trata del primer paso para una actividad diagnóstica que diferencie distintas situaciones de acceso a la información y permita una práctica más efectiva que vaya más allá de los modelos generales de educación de usuarios y referencia.

Referencias

- Diniz, Cládice Nóbile; Oliveira, Gilda Olinto de (2007). El uso de la biblioteca y de la tecnología de la información y comunicación para la investigación entre los estudiantes universitarios de Río de Janeiro: diferencias de género y socioculturales. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 139-157.
- Herrera Morillas, José Luis; Pérez Pulido, Margarita; Carrillo Durán, Victoria (2007). Los elementos de identidad visual corporativa de las bibliotecas universitarias españolas proyectados a través de Internet. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 67-98.
- Millán Reyes, Ana Nieves; Millán Reyes, María Juana (2007). Los servicios digitales: un valor añadido en la gestión de la calidad en bibliotecas y centros de documentación en ciencias de la salud. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 59-65.
- Olins, W. (1988). *Corporate identity: making business strategy visible through design*. Londres: Thames & Hudson, 1988.
- Ortega Cuevas, Suyin (2007). El desarrollo organizacional como herramienta de apoyo para la organización de bibliotecas digitales: estudio de caso de la Biblioteca del Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas de la Universidad Nacional Autónoma de México. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 41-57.
- Pérez Aliende, María Luisa (2007). Estudio de la demanda de revistas científicas en la Biblioteca General de Cuenca, Universidad de Castilla – La Mancha, durante el período 2000-2003. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 113-128.
- Sánchez García de las Bayonas, Salvador (2007). Análisis de la gestión del conocimiento en las bibliotecas universitarias de la Comunidad Valenciana: propuesta de un modelo y acciones de mejora. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 17-40.
- Sánchez Hernández, María F. (2007). Análisis de recursos virtuales sobre documentación musical. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 167-184.
- Sánchez Hernández, María F.; Núñez Puente, Sonia (2007). Las revistas electrónicas españolas y anglosajonas especializadas en los estudios de género: análisis de fuentes seleccionadas. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 159-165.

- Oliveira, Ely Francina Tannuri de; Silva, Helen de Castro; Garcia, Rodrigo Moreira (2007). El uso de la información científica en la producción de tesis de posgrado de la Universidade Estadual Paulista, Marília. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 129-137.
- Vergueiro, Waldomiro; Carvalho, Telma de (2007). Identificación de las necesidades de los usuarios por los administradores de las bibliotecas universitarias: estudio exploratorio en instituciones de enseñanza superior brasileñas. // *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*. 13:2 (jul.-dic. 2007) 99-111.