

Capítulo V: Conclusiones y perspectivas de futuro

En la parte final de este trabajo se exponen, en primer lugar las conclusiones obtenidas desde tres puntos de vista, para luego perfilar algunas perspectivas de futuro que nacen de este estudio y que pueden determinar nuevas líneas de investigación en el área de la bibliotecología y en las problemáticas referentes a recursos humanos.

5.1. - Conclusiones.

En este trabajo han concurrido diferentes tipos de informaciones. La primera proveniente de una exhaustiva investigación bibliográfica utilizando herramientas propias de la bibliotecología. Luego mediante la consulta a un panel de expertos de diversas latitudes, entre ellos hay gestores, académicos e ingenieros en tecnología, con un denominador común, la vasta experiencia en bibliotecas universitarias. A pesar de estas actividades diferentes se logra un interesante consenso que plantea predicciones sobre lo que se debe tener en cuenta respecto a la temática de los recursos humanos en las bibliotecas universitarias.

Para complementar este trabajo, se extrae también información de los propios actores que vivencian la problemática, que por su cercanía pueden manifestar sentimientos que nos permiten constatar en la realidad conceptos que a veces sólo pueden parecer una elaboración teórica.

La riqueza de estos tipos de información ha hecho posible esta investigación y ha permitido extraer las siguientes conclusiones.

5.1.1. Rol, conflictos y soluciones en las bibliotecas universitarias.

El cambio profundo que atraviesan las bibliotecas universitarias, dificulta la tarea de definir el rol que ellas tienen en la actualidad. Pero a pesar de esta situación, estas bibliotecas deben mantener aún las funciones que les han sido tradicionales, como el apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, encargándose de adquirir, organizar y difundir información. Además, deben gestionar eficientemente esta información y ayudar a sus usuarios en el proceso de adquirir, transferir y generar nuevos conocimientos a partir de la información disponible.

Se puede decir también que esta visión más global y moderna de la biblioteca no llega a ser percibida por la totalidad de los usuarios, lo que significa que la difusión de estos nuevos roles, es una necesidad permanente por parte de la biblioteca.

Se debe destacar que la Biblioteca es parte activa de la Universidad, donde se adscribe y debe apoyar por tanto los programas, planes de estudios y los proyectos de investigación y de docencia. Para esto, la Biblioteca debe estar muy bien integrada a todos los canales de comunicación para que pueda disponer de la información surgida en el interior de la Universidad. También se debe tener en cuenta que la biblioteca juega un papel importante en la integración a la universidad, tanto de profesores como alumnos. Por medio de ella, tienen acceso a la información que necesitan para realizar sus actividades, les permite poseer una visión más amplia de todas las posibilidades que tienen para realizar docencia o investigación en el caso de los profesores, o para construir su

conocimiento en caso de los alumnos. De ahí que la universidad pueda ofrecer su biblioteca como una solución para sus miembros.

Por tanto, podemos definirla como una combinación orgánica de recursos humanos informativos y materiales, donde es muy importante que se desarrollen cada uno de estos recursos, para que la biblioteca ostente un crecimiento equilibrado y constante en torno a la visión, misión, objetivos, estrategias y políticas de la universidad.

Otro punto importante, es la introducción de las TIC, éstas proporcionan la posibilidad de solucionar problemas de espacio y de rapidez en los servicios, pero reafirman también la labor pedagógica de la biblioteca. Su personal deben ser guías en la búsqueda de información digital, enseñar a los usuarios formas rápidas y directas de acceder a la información más pertinente, de este modo difunden las tecnologías y disminuye la reticencia de algunos usuarios a utilizarlas.

Por eso, se pone de manifiesto la necesidad de incrementar y dotar con metodologías específicas la labor educativa de la biblioteca. Ha sido un tema recurrente y que en base a los nuevos roles de la biblioteca universitaria urge determinar en breve. En este aspecto se necesita investigar más y trabajar en conjunto con los docentes universitarios.

Parte de su rol es el aporte que da a la investigación. Para ésto sus profesionales deben estar al tanto de las prioridades de la universidad en este sentido, formar parte de algunos equipos de investigación, y no descuidar la formación de nuevos investigadores, quienes recurren generalmente a la biblioteca para aprender técnicas de investigación bibliográfica. Aunque hasta ahora se realiza un buen trabajo en ese sentido, se deben implementar nuevas formas en el futuro.

Ha quedado de manifiesto que esta labor de la biblioteca en la investigación es la que más dificultades presenta dentro de las universidades, debido a que generalmente no se cuenta con el presupuesto ni con el personal necesario para implementar este servicio, pero también porque por parte de los investigadores no se llega a comprender las ventajas cualitativas que tiene incorporar a los bibliotecarios a los equipos de investigación.

No se puede olvidar que como resultado de esta investigación, el principal problema detectado en las bibliotecas universitarias, está en torno a los recursos humanos, se concluye que son insuficientes en la mayoría de las bibliotecas, ya que generalmente se han incrementado los recursos de información e incluso los materiales, pero se han mantenido o disminuido el personal, ésto llevará irremediablemente a un menoscabo de la calidad del servicio que se ofrece y lo que consideramos más grave, terminará ocasionando un deterioro progresivo en la salud del personal motivado por una sobrecarga de trabajo.

Otro de los conflictos importante dentro de la gestión de las bibliotecas universitarias, es la dificultad para enfrentar los cambios y lograr administrarlos eficientemente. Además de los cambios tecnológicos, que son los que han provocado mayor impacto en las bibliotecas, existen cambios sociales, educacionales y de valores, que hacen necesario recurrir a nuevas estrategias en los diversos servicios de las bibliotecas, además de implementar nuevos lenguajes y formas de comunicación con el usuario.

La obtención de los recursos financieros es un problema común en todas las bibliotecas, generalmente no son proporcionales a las necesidades. Esta dificultad es mayor cuando la biblioteca aún no ha alcanzado una infraestructura tecnológica adecuada, por lo que se debe invertir más en ella. Los resultados de esta inversión sólo se verán a largo plazo, esto hace más difícil que las

universidades decidan hacer fuertes inversiones económicas en su biblioteca y prefieren que se gestionen fondos externos, sobre todo para obtener tecnologías nuevas.

Un aspecto importante es haber constatado que existe una cierta incomunicación entre la universidad y sus sistemas de bibliotecas y en esto coinciden la mayoría de los expertos. Los canales de comunicación no siempre son expeditos y los que gestionan las bibliotecas no suelen participar en los órganos colegiados de la administración superior, ésto genera muchas veces un desarrollo paralelo que no trae ningún beneficio a la comunidad universitaria. Es necesario que la universidad comprenda la importancia de sus bibliotecas y no las trate como cualquier otro órgano administrativo, ya que es un servicio educativo y sus funciones son fundamentales para el desarrollo de las labores universitarias.

Respecto a los usuarios, se sabe que existe dificultad para conocer sus necesidades debido a que ya no se trabaja sólo con usuarios reales, sino preferentemente virtuales, por eso, se actúa muchas veces diseñando los sistemas de información para usuarios idealizados y que no siempre se corresponde con los usuarios real ni virtual. Por tanto, es urgente incentivar los estudios de usuario, para que los servicios que se ofrezcan sean realmente lo que necesitan. Aunque en las últimas décadas se han multiplicado las investigaciones en este ámbito, los cambios constantes llevan a revisar las metodologías e intentar nuevos derroteros en los estudios a este respecto.

Debido a los cambios sufridos y los que aún tienen que enfrentar, se hace patente la necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información. Esto tiene relación directa con la formación y capacitación de estos profesionales, ya que serán ellos los

encargados de encaminar a los usuarios por nuevos caminos de la información.

A continuación se plantean algunos puntos a tener en cuenta en la formación de los bibliotecarios, pero podemos acotar aquí que lo más importante es mantener una actitud abierta y crítica ante los cambios, una mente flexible para encarar las nuevas situaciones, tolerancia y creatividad para trabajar en equipo.

5.1.2. Tipos y competencias de los Recursos Humanos de Bibliotecas Universitarias:

Respecto a los tipos de recursos humanos, podemos decir que cada biblioteca debe definir los que necesita, pero en lo que hay consenso, es en que es necesario que estén gestionadas por bibliotecarios especializados en gestión y de preferencia con grados académicos. Se constata también la necesidad de contar con informáticos dentro del personal permanente de la biblioteca.

Es necesario contar con auxiliares especializados en tareas administrativas y personal de secretaría, de esta forma los profesionales podrán dedicarse a las labores de gestión de información, planificación y evaluación de los servicios, entre otras funciones que les son propias.

Aunque se sabe que sería ventajoso contar con técnicos en bibliotecología, se ve con desconfianza en algunos países, ya que aunque son necesarios, se teme que por abaratar costos, se contrate sólo a este tipo de personal y no a los licenciados, no importándoles a las instituciones el detrimento de los servicios.

Aunque desde hace bastante tiempo se viene hablando de la necesidad de crear equipos de trabajo interdisciplinarios para abordar muchos temas inherentes a la biblioteca universitaria, hoy se ve que es una urgencia, ya que de otra forma no será posible abordar las soluciones a los problemas que presenta y presentará en el futuro la biblioteca. La conformación de estos equipos se debe decidir en cada unidad de información, ya que poseen características diferentes.

La sociedad de la información globalizada que se está viviendo, interpela a los profesionales, en general, y a los bibliotecarios y documentalistas, en particular, a generar nuevas formas de comportamiento profesional, buscando maneras de incorporarlos a la formación inicial y/o adquirirlos mediante la formación continuada.

En el ámbito de las competencias ha habido en los últimos años un incremento en la investigación sobre ellas posibilitando un mejor uso en el campo laboral. La certificación de competencias es una problemática aún no plenamente resuelta en España, pero que ya se han dado importantes pasos en la dirección marcada por la Unión Europea. Los bibliotecarios en la Unión Europea han trabajado conscientemente el tema tanto de las competencias como de su certificación, aportando así a su desarrollo profesional y a la posibilidad de intercambios laborales.

El bibliotecario, dentro de los profesionales de información, tiene una gran responsabilidad en el desarrollo de la sociedad del conocimiento y sólo con una efectiva adquisición de competencias, tanto en su formación inicial como en su actualización permanente, podrá cumplir la misión que le ha sido conferida. Dado que los bibliotecarios son profesionales del área de servicio, las competencias personales son indispensable, especialmente las que tienen relación con la habilidad de comunicación, empatía y la

capacidad de trabajar en equipo. Se debe agregar a esto, que se les demanda una sólida formación y que busquen la actualización permanente de sus conocimientos.

Se considera indispensable que todo el personal tenga conocimientos de las nuevas tecnologías de información, que sean innovadores en su trabajo y posean conocimientos de lenguas extranjeras.

Los recursos humanos de las bibliotecas universitarias deben tener disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios y poseer una sólida ética profesional para garantizar el derecho de sus usuarios al uso de la información.

Se concluye que, al igual como ya lo han planteado algunas asociaciones de bibliotecarios, los expertos consultados confirman que los profesionales de las bibliotecas universitarias deben tener además algunas características, que pueden ser comunes a otras áreas, pero que en su caso son indispensables, como las siguientes: asumir “naturalmente” responsabilidades, saber escuchar y comunicarse, tener motivación y comprometerse con su labor y estar integrados en la comunidad universitaria.

Las carencias de los recursos humanos varían dependiendo de la latitud geográfica de la que se trate, además de las diferencias culturales, ya que hay diferencias en la formación que se recibe, de todas formas, se especificarán algunas que pueden ser comunes, como las siguientes:

Algunos recursos humanos presentan cierta dificultad de adaptarse a los cambios, debido especialmente a que esta área ha sufrido mudanzas vertiginosas en las últimas décadas, y los cambios mentales siempre son más lentos que los tecnológicos. Se puede decir también que acostumbrados a un trabajo silencioso, se

observa que muchas veces el personal presenta una escasa capacidad de comunicación y una creatividad que no está acorde con las demandas de sus usuarios.

En una época de cambio no es difícil encontrar problemas de autoestima, principalmente en los profesionales, ya que se ven enfrentados a un ambiente muy competitivo que no respeta las diferencias individuales. Los modelos económicos y sociales no fortalecen los vínculos personales ni facilita el conocimiento de sí mismo, por lo que no contribuyen a tener una imagen profesional real y motivadora. Nuevas formas de gestión de los recursos humanos más participativa y grupal, ayudarían a paliar en gran medida las carencias mencionada. De aquí que se considere urgente una formación más sólida en esta área.

Es urgente y necesario una mayor dedicación de los profesionales bibliotecarios a la investigación de su propia área. La publicación de trabajos, (en especial en Latinoamérica), no está en congruencia con el trabajo que se realiza. Por tanto, hay desconocimiento de muchos progresos logrados en este ámbito que no han sido difundidos.

5.1.3. Necesidades de Formación de estos Recursos Humanos.

Hemos llegado, a la conclusión que es necesario destinar mayor presupuesto en fomentar el perfeccionamiento de los recursos humanos. Es indispensable que exista una política de capacitación dentro de la organización que cuente con el financiamiento adecuado para poder realizar en forma conveniente y constante este perfeccionamiento del personal.

Por otro lado, las universidades deben tomar un papel más activo para mejorar la formación de los profesionales del área, se sugiere la revisión y el reforzamiento del curriculum académico de las carreras de bibliotecología y documentación, en vista al profesional del futuro, es necesario planificar la formación teniendo en cuenta las mudanzas que se seguirán produciendo en el área, lo que significa que se deben elaborar curricula flexibles capaces de ser actualizados a medida que se van produciendo estos cambios. También es importante el apoyo de las universidades a la capacitación permanente de estos profesionales, que las Facultades o carreras de Bibliotecología implementen programas de educación continuada.

No se debe olvidar en estas revisiones curriculares, la necesidad de dominar el idioma del inglés por parte de los bibliotecarios, no sólo porque en este idioma están las principales fuentes bibliográficas de su área, sino porque facilitará también su entrenamiento constante en las nuevas tecnologías de la información.

También es importante la gestión eficiente de los recursos, para esto es conveniente dar una mayor preparación en gestión a los estudiantes de bibliotecología, incluyendo la gestión de los recursos humanos, ya que generalmente el bibliotecario tendrá personal a su cargo, y por tanto, se hace necesario cursos de actualización en este aspecto a los encargados de servicios y/o sistemas de bibliotecas.

Así, frente a la educación universitaria se recomienda una mayor y mejor formación en las áreas de gestión, tecnologías de la información, técnicas de investigación y estudios de usuarios. Teniendo en cuenta la perspectiva de fomentar la creatividad en estos estudiantes, se debe insistir en la resolución de problemas y en la capacidad emprendedora.

Se observa que es urgente, especialmente en latinoamérica, propiciar programas de post-grado (magister, doctorado) para bibliotecólogos y profesionales de las ciencias de la información. Se concluye también que es preferible la formación específica de los bibliotecarios, a nivel de pre-grado. En este sentido se ha de asegurar así mismo que las especializaciones y los post-gradados se propongan en áreas más determinadas, como por ejemplo: gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento, tecnología e información, etc.

Otro aspecto a tener en cuenta es la importancia de la práctica en la formación universitaria, ésta debe realizarse en lo

posible desde el primer año del estudiante, estimulando y haciendo posible el contacto frecuente con bibliotecarios y bibliotecas a lo largo de toda su formación. Para esto se hará necesaria una estrecha vinculación entre los académicos de las Carreras de bibliotecología y los profesionales que trabajan en los Centros de información.

Respecto a las necesidades de formación continuada se puede destacar que es necesario instituir, donde no las haya, políticas permanentes de formación y desarrollo de los recursos humanos, dotarlas con el presupuesto idóneo para que se lleven a cabo. Para tener éxito en la formación de estos recursos humanos es necesaria una labor conjunta que incluya a la propia biblioteca, las asociaciones profesionales, las escuelas de bibliotecología y el propio interesado. Así se obtendrá un uso más racional de los recursos económicos existentes y se desarrollarán en conjunto las áreas de mayor interés.

No se debe olvidar que las demandas de la comunidad universitaria son cada vez mayores y se necesitan profesionales de alto nivel y personal especializado para responder a ellas.

Por tanto, la mejor forma de poseer los recursos humanos idóneos en una biblioteca universitaria, es invertir en su formación. Exigiendo a la vez que las universidades proporcionen una formación de alta calidad a sus alumnos y que luego la propia institución a la que se integren, se esfuerce por proporcionar una formación continuada, oportuna, con metodologías activas, eficaces y de acuerdo a los objetivos de la organización.

5.2. Perspectivas de futuro.

Al concluir la presente investigación, se puede constatar la importancia de algunos temas que han surgido de forma colateral, que deben tenerse en cuenta para estudios futuros, y para crear nuevas líneas de investigación en el área.

5.2.1. Los cambios en las bibliotecas universitarias.

No se debe olvidar que los cambios en las bibliotecas son y serán una constante, que la tecnología impulsa nuevas realidades en el ámbito de la información para los cuales nunca se está suficientemente preparado, de ahí que sea conveniente estar atento a todas las nuevas tendencias que aparecen en el horizonte de las organizaciones y de la información.

Es el caso de la gestión del conocimiento, que debía ya estar constituida en todas las bibliotecas y que se ha observado que aún están en una fase teórica. No se encontró un planteamiento delineado al respecto, en ninguno de los ámbitos investigados, por tanto, parece ser un tema que se está desarrollando en el área de las empresas, pero que está pendiente en la bibliotecología. Es urgente investigarlo e implementarlo en el interior de las bibliotecas, de esta forma se daría un salto cualitativo en los servicios de información.

Es necesario, por tanto, planificar formas para introducir en las bibliotecas una efectiva gestión del conocimiento con la ayuda de las nuevas tecnologías.

Los cambios también han revitalizado las discusiones frente a otra temática que surge en forma imperativa, es la de la ética profesional. Se debe trabajar en la renovación de los códigos de ética y en la formación de equipos interdisciplinarios que traten el tema en profundidad, ya que son muchas las cuestiones que surgen en este ámbito, debido a los cambios experimentados por las bibliotecas y que aún - pese a existir serios trabajos al respecto - falta mucho por elaborar en este tema.

5.2.2. Consideraciones en torno a las nuevas tendencias en la formación de recursos humanos en las bibliotecas universitarias.

Como ya se ha dicho, la formación de post-gradados es urgente para los bibliotecarios, se necesita no sólo incentivar por este medio la investigación, sino que también se deben experimentar nuevas metodologías, para ver desde otros puntos de vista algunos temas investigados. Las técnicas empleadas en este trabajo son poco utilizadas en el área y abren grandes perspectivas, especialmente para profundizar en el tema de los recursos humanos, en los estudios de usuarios, o en el clima organizacional de las bibliotecas.

En Latinoamérica se debe reflexionar respecto a los programas de post-gradados, si es conveniente que éstos se realicen en Estados Unidos o Europa, o bien si fuese de mayor utilidad fortalecer los ya existentes en algunos países de ese continente. Se debe tener presente que al igual como se hizo con la formación a nivel de pre-grado, donde los primeros estudiaron fuera del país, para luego fortalecer la educación a nivel nacional, en los programas de doctorado se podría actuar de igual forma. Brasil y Cuba ya lo han realizado y sus universidades cuentan con exitosos programas de post-grado en el área de la bibliotecología.

En otros países, como Chile, se establecen convenios con universidades extranjeras para llevar a cabo esta formación, estas experiencias se están evaluando y podría llegar a decidirse comenzar con programas propios, como ya se realiza en otras áreas por ejemplo en Educación, Biología, Derecho, Economía, Administración, etc.

Por otro lado, la educación a distancia se visualiza como un campo que adquirirá cada vez más importancia en la formación. Monguet (1999) expresa que estamos frente a una gran necesidad de formación continuada a nivel de empresas y profesionales lo que implica que se está creando un “mercado de la formación”, por otro lado, este aspecto que solo era “propiedad” de la universidades, ya existen otras entidades que se encargan de él. Si a esto se agrega el factor de los cambios generacionales en las promociones tanto de estudiantes como de profesionales, en contraste con la lenta renovación y cambio generacional en los profesores de la universidad, proporciona otro aspecto que favorece la formación a distancia.

No se debe olvidar que esta temática conlleva dificultades frente al tema de la calidad de la formación, para esto no sólo la institución que imparte la formación debe poseer la tecnología y metodología apropiadas, sino que el estudiante también debe tener a su alcance esa tecnología.

Por ello, en muchas oportunidades, en especial en Latinoamérica, se deberá optar por una formación “híbrida” que contemple además fases de educación presencial. Sin duda, que no sólo el factor tecnológico es el determinante en este aspecto, los educadores junto a los psicólogos están desarrollando diversas investigaciones para determinar el “valor agregado” que tiene la presencia del profesor y en que caso puede ser obviado, o de qué forma se reemplaza su figura en un medio virtual.

Respecto a la educación a distancia en Latinoamérica, es destacable la tarea desarrollada por la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso. Posee un sistema de cobertura a todo Chile, planes de formación educacional probados por más de diez años a través de esta modalidad, es, sin duda un ejemplo a tener en cuenta de lo que se puede hacer respecto a este tema.

Se debe tener presente también, las diferencias culturales que influirán qué tipo de formación es posible dar a distancia, en qué lugares o a lo menos en qué forma.

Se debe tomar en cuenta además, los avances tecnológicos tanto de hardware como software, especialmente en las mejoras de las herramientas y las metodologías de creación de contenidos multimedia.

Una de las características que tendrá esta formación será ser interdisciplinaria e internacional, es decir estamos frente a una verdadera “globalización de la educación”. Es importante destacar que en Estados Unidos cuarenta y cinco de los cincuenta y seis programas homologados de bibliotecología y documentación se imparten a distancia. (Aramayo, 2001). Pero también, es necesario tener en cuenta que cada realidad debe tomar sus propias decisiones, ya que una buena solución, al ser sacada de contexto, puede cambiar radicalmente sus resultados.

En España se encuentra muy desarrollada esta modalidad, pero en los países latinoamericanos se deben dejar atrás viejos prejuicios respecto a este tipo de educación y comenzar a desarrollar programas eficaces utilizando la tecnología disponible; se debe paliar el problema no sólo en la formación continuada, sino también en la formación inicial, ya que las características geográficas hacen que muchas veces sea imposible contar con

facultades de bibliotecología en todas las zonas de los países en cuestión. Urge estudios y proyectos en este sentido.

5.2.3. Nuevas líneas de investigación sobre el tema.

El tema de los recursos humanos de bibliotecas no está aún consolidado en la bibliotecología, son necesarios nuevos estudios sobre el tema, como por ejemplo, investigar las necesidades de formación de los profesionales y el personal que trabaja en otro tipo de bibliotecas, como las empresas, que demandan una alta formación.

No se debe olvidar también la importancia de las bibliotecas públicas, que tienen una gran connotación social. Estudios sobre su personal existen pocos y sería de gran interés. Tampoco se ha investigado suficientemente el rol educativo de los bibliotecarios escolares, y su influencia en los parámetros de calidad de la educación otorgada por los establecimientos de educación básica y media, así como también su importante papel en la promoción de la lectura.

Gorman (1991:4) plantea que “ningún profesional debería desempeñar una tarea que pueda ser hecha por un para profesional, ningún para profesional debería desempeñar una tarea que pueda ser hecha por un administrativo miembro del personal y ningún ser humano debería desempeñar una tarea que pueda ser hecha por una máquina”.

Las nuevas tendencias proponen una labor en equipo, pero es necesario que en este equipo cada uno realice las labores que le competen. Cuando vemos problemas de falta de personal, generalmente se trata de personal de apoyo, aquel que con una

amplia gama de habilidades realizan tareas esenciales. De ahí la necesidad de estudiar detenidamente las necesidades de formación de este tipo de personal. En Latinoamérica se discute aún la formación de técnicos en bibliotecología, aunque es evidente su necesidad.

La experiencia española con la formación de diplomados y licenciados puede ser un buen punto de partida para averiguar si este tipo de formación es conveniente de repetir en otras latitudes, para ésto se debe realizar previamente un estudio sobre las ventajas y desventajas que ha tenido este tipo de formación para el colectivo de bibliotecarios y documentalistas en España.

Otra línea de investigación interesante y necesaria es como prevenir las enfermedades profesionales. El personal de biblioteca esta expuesto a múltiples agentes que pueden desencadenar problemas de salud. La ergonomía proporciona argumentos importantes para solucionar estos problemas, es un área que las investigaciones en el ámbito de las bibliotecas está aún comenzando.

Otro de los aspectos que comienza a desarrollarse es el teletrabajo. Puede llegar a ser una interesante posibilidad para los bibliotecarios. Este trabajo a distancia se caracteriza porque implica mantener simultáneamente una centralización lógica y una descentralización física aplicables a cualquier tarea intensiva en información. Vivas (1999), nos señala que es éste sin duda, otro aspecto posible de estudiar.

Otra temática interesante y posible de investigar, que se desprende de este trabajo, es el grado de satisfacción del personal de biblioteca con sus ambientes de trabajo, (Clima organizacional), es usual encontrar estos estudios respecto a los usuarios de las bibliotecas, pero no así sobre su personal.

Por último, no debemos olvidar que la investigación es un ámbito poco desarrollado en esta profesión y más aún en Latinoamérica. La reflexión, el estudio metódico y exhaustivo, permitirá un crecimiento a la bibliotecología más allá de aquel que ha cimentado a base de trabajo silencioso y responsable.

Anexo I

Protocolos de las Consultas al Panel de Expertos

Anexo I: Protocolos Técnica Delphi

Los Recursos Humanos de Bibliotecas Universitarias:
Exigencias, conflictos y necesidades de formación

Gladys Matus S.

Protocolos Delphi:

Primera ronda:

Carta a los expertos:

De mi mayor consideración:

Sean estas primeras palabras para agradecerle que haya aceptado la invitación para participar como experto en la aplicación de una de las etapas de mi proyecto de tesis doctoral, que tiene como tema “ Los Recursos Humanos de Bibliotecas Universitarias: Exigencias, conflictos y necesidades de formación”, cuyos objetivos son:

- Realizar un pronóstico del papel de las bibliotecas universitarias en la sociedad de la Información.
- Explicitar las principales tareas que demandará la comunidad universitaria a sus bibliotecas.
- Definir las competencias mínimas que se exigirá al personal de las bibliotecas universitarias.
- Analizar los principales conflictos presentes y futuros en torno y dentro de las bibliotecas universitarias.
- Esgrimir posibles soluciones a los conflictos actuales y determinar estrategias para prevenir conflictos futuros en torno y dentro de las bibliotecas universitarias.
- Concretar aspectos claves que se deben incorporar a la formación de los Recursos Humanos en las Bibliotecas Universitarias.

Su participación es anónima en este panel, que esta compuesto por 25 expertos de Argentina, Brasil, Colombia, Cuba, Chile, España y Perú. Se le remitirá en cada ronda un resumen de los temas debatidos y la jerarquización de las diversas opiniones intentando llegar a conclusiones de consenso entre los participantes.

Su aporte es muy valioso para mi investigación y para ello le agradeceré poder contar con su colaboración en las tres rondas de preguntas, las próximas serán en Marzo y Mayo de 2001,

para cada una de ellas tendrá un plazo de 30 días para enviar su respuesta.

El medio ordinario a utilizar será el correo electrónico, por el cual se le enviará por attachment un archivo Word, ruego responder en el mismo tipo de archivo para evitar problemas de incompatibilidad con el sistema que dispongo en este momento, y en caso de existir algún problema en este medio, le ruego enviar sus respuestas a:

*Gladys Matus S.
Doctoranda Depto. Pedagogía y
Psicología*

Facultad de Ciencias de la Educación

*Universidad de Lleida - España
Fax: (0034) 973 – 702305*

A continuación encontrará la primera ronda de preguntas.

Agradeciendo su tiempo y disponibilidad, le saluda muy atentamente,

Gladys Matus S.
Bibliotecóloga
Doctoranda

Universidad de Lleida
E-Mail: gmatus@alumnes.udl.es

Primera Ronda de Preguntas:

En base al rol que Ud. Piensa que tienen y/o tendrán las bibliotecas universitarias en la sociedad de la información, emita su opinión respecto de las siguientes cuestiones:

1. - ¿Cómo definiría el rol de las bibliotecas universitarias en una perspectiva de futuro?

2. - ¿Cuáles considera que pueden ser los cinco principales problemas y/o conflictos futuros en las bibliotecas universitarias respecto a las tareas que les demanda y/o demandará la comunidad universitaria?

3. - ¿Podría identificar algunas alternativas o soluciones que Ud. encuentra probable aplicar en estas bibliotecas?

4. - Mencione los diferentes profesionales y funcionarios que considera deben ser parte de los recursos humanos de una biblioteca universitaria.

5. - Defina las características, que en su opinión, debieran ser propias de estos recursos humanos.

6. - Enumere las principales carencias que percibe en estos recursos humanos.

7. - Mencione los cambios que recomendaría a medio y largo plazo, para la formación de estos recursos humanos.

Protocolo Delphi:

Distinguidos expertos:

Encontrarán en las páginas siguientes la segunda ronda de preguntas del panel de expertos. Quiero agradecer muy especialmente su colaboración ya que está siendo de gran valor en esta investigación. Como la vez anterior, el medio ordinario a utilizar, será el correo electrónico, por el cual se les está enviando por attachment un archivo Word. Ruego responder en el mismo archivo, para evitar problemas de incompatibilidad con el sistema que dispongo en este momento, y en caso de existir algún problema en este medio, le ruego enviar sus respuestas a:

Gladys Matus S.
Doctoranda Depto. Pedagogía y Psicología
Facultad de Ciencias de la Educación
Universidad de Lleida - España
Fax: (0034) 973 – 702305

Agradeciendo su tiempo y disponibilidad, le saluda muy atentamente,

Gladys Matus S.
Bibliotecóloga, Doctoranda *Universidad de Lleida*
E-Mail: gmatus@alumnes.udl.es

Segunda ronda de Preguntas:

I.- El siguiente listado de opiniones sobre el rol de las bibliotecas universitarias ha sido extraído de los aportes de los distintos expertos consultados.

Marque(x), por favor, aquellos ítems que le parezcan más adecuados a su visión personal.

Agregue al final de la pregunta comentarios o aportes sobre la temática o correcciones si encuentra que su opinión no ha sido incorporada adecuadamente a esta lista.

La biblioteca universitaria podrá definir su rol según algunos de los siguientes aspectos:

- 1.- Responsable de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión realizada por las universidades.
- 2.- Una cadena de comunicación que reúne, procesa, reelabora y valida datos, información y conocimientos.
- 3.- Proactiva en los servicios ofertados e implicada en el sistema de enseñanza de la universidad.
- 4.- Gestora de la información (real y virtual) disponible, en beneficio académico y entorno externo.
- 5.- Combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.
- 6.- Deben ser parte activa de la organización a la que están adscritas, compartiendo su visión, misión, objetivos, estrategias y políticas.
- 7.- Además de las funciones tradicionales debe participar en la auditoría informacional de todos los niveles, en la conservación del patrimonio académico, en la generación de productos del conocimiento y en la prestación de servicios con un mayor nivel de valor agregado.

() 8.- Servir a la comunidad donde se ubica, generar ingresos proporcionando servicios innovadores a sus usuarios próximos o a distancias.

() 9.- Apoyar los programas y planes de estudio, los proyectos de investigación y la docencia, diversificándose para adaptarse a dichas facetas universitarias.

() 10.- Continuar con las labores tradicionales, pero añadir labores de apoyo directo (codo a codo) a la investigación y la docencia.

() 11.- Han de ser cada día más espacios de investigación, que incluyan espacios para debates y discusiones interdisciplinarias.

Observaciones y comentarios:

II.- A continuación encontrará un listado de los principales problemas que, a juicio de los expertos consultados, deberán enfrentar las bibliotecas universitarias.

En base a su opinión valore este listado colocando:

0= no importante

1= Importante

2= Importante y urgente de resolver

Al final de cada respuesta puede agregar su comentario, o fundamentar su desacuerdo con algunos de los ítems planteados, o agregar algún problema importante que no haya sido considerado en el listado.

Algunos de los principales problemas son:

() 1.- Recursos Humanos en número insuficientes y con capacitación inadecuada a las demandas actuales.

() 2.- Poca agilidad para adaptarse a las circunstancias del medio académico.

() 3.- Falta de participación de los responsables de bibliotecas en los órganos colegiados de la administración superior.

() 4.- Falta de atención con las demandas y necesidades de los usuarios.

- () 5.- Falta de política de desarrollo de colecciones.
- () 6.- Construcción de Sistemas de Información ajenos a las peculiaridades de la clientela.
- () 7.- Falta de infraestructura tecnológica.
- () 8.- Falta de infraestructura física.
- () 9.- No tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.
- () 10.,. Trabajar en estructuras jerárquicas que no permiten el desarrollo de las personas.
- () 11.- Exceso de Información versus carencia de información.
- () 12.- Como garantizar que la producción intelectual de la universidad sea accesible al mundo y que deje de ser conocimiento de segunda categoría por no poder difundirse.
- () 13.- Dificultad de enfrentar los cambios y administrarlos en una época de radicales transformaciones no sólo tecnológicas, sino además sociales, educacionales y de valores.
- () 14.- Malos hábitos relacionales.
- () 15.- Poderes contrarios al cambio.
- () 16.- Necesidad de disponer de espacios propios de investigación, a fin de orientar la gestión de los cambios.
- () 17.- Carencias de cooperación entre universidades.
- () 18.- El cambio de paradigma del atesoramiento al acceso de lo que demanda una gestión dinámica de sus servicios.
- () 19.- Necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información.
- () 20.- Recursos Financieros difíciles de obtener y no proporcional a las necesidades, especialmente por los cambios tecnológicos.

Observaciones y comentarios:

III.- Colocamos a su disposición un listado con posibles soluciones a los problemas planteados, dadas por los expertos consultados.

Marque (x) las que considere más pertinentes según los problemas que ha priorizado en la pregunta número II.

Puede agregar otras al final o hacer los comentarios que estime pertinente

- 1.- Invertir recursos en fomentar el perfeccionamiento de los recursos humanos y motivar los equipos de trabajo.
- 2.- Que los programas de capacitación y perfeccionamiento estén orientados al logro de objetivos específicos.
- 3.- Capacitar el desarrollo de habilidades comunicacionales que habiliten para producir acciones efectivas.
- 4.- Combinar conocimientos de gestión de información, nuevas tecnologías y sistemas de acceso de procesos de organización del conocimiento.
- 5.- Mejorar la formación de Profesionales futuros y actuales mediante el reforzamiento del currículum académico de las universidades y de la capacitación permanente.
- 6.- Adquirir una comunicación formal, clara y transparente.
- 7.- Desarrollar al personal para actuar en base a flexibilidad, creatividad y productividad.
- 8.- Trabajar en la creación de una cultura informacional.
- 9.- Preparar al personal de biblioteca en la profundización del dominio del inglés y sus habilidades en el uso de la tecnología y gestión de información.
- 10.- Explotar el conocimiento inteligente de la organización
- 11.- Formar equipos interdisciplinarios capaces de manejar información y sus contenidos.

- () 12.- Fortalecer las alianzas fuera y dentro de la Institución.
- () 13.- Captar los factores que inciden en la recurrencia a servicios o unidades de información de los universitarios a la hora de solucionar un problema de información.
- () 14.- Producir equipos de trabajo que propicien el desarrollo de las personas.
- () 15.- Tener equipos multidisciplinarios capaces de manejar información y sus contenidos.
- () 16.- Potenciar una mayor interacción con los docentes e investigadores para que los responsables de las bibliotecas puedan adaptar sus servicios y colecciones.
- () 17.- Sensibilización de la comunidad universitaria sobre la importancia de la biblioteca y tras ello la petición de modificación en la planificación de recursos.
- () 18.- Generar al interior de las organizaciones productos con valor agregado que permitan generar recursos.
- () 19.- Obtener recursos adecuados vía postulación a proyectos de financiamiento externo.
- () 20.- Políticas de adquisición planificadas y cooperativas entre universidades.
- () 21.- Aumentar los recursos para la formación de usuarios especialmente en el uso de información y nuevas tecnologías.
- () 22.- Orientación de recursos y servicios en función del usuario, sus demandas y necesidades.
- () 23.- Realizar estudios de uso de colecciones.
- () 24.- Simplificar las interfaces para potenciar y mejorar la consulta de los servicios electrónicos.
- () 25.- Intentar el equilibrio entre el desarrollo tecnológico de la biblioteca y las otras unidades de la universidad.
- () 26.- Realizar evaluaciones (internas/externas) en forma sistemática.
- () 27.- Ofrecer plataformas virtuales a los docentes como herramientas para el apoyo a su docencia.

28.- Han de abandonar la tarea pasiva que han hecho a menudo – servir lo que se les ha pedido – para iniciar proyectos activos y atractivos para la universidad.

29.- Que estas las plantillas de personal además e ser adecuadas sean equilibradas en los diferentes niveles profesionales.

30.- Mejorar la relación con los departamentos que a menudo esperan que las bibliotecas sean herramientas sumisas sin iniciativas de poder.

31.- Administración eficiente de los recursos.

Observaciones y Comentarios

IV Encontrará un listado sobre los tipos de recursos humanos, que los expertos consultados consideran importantes que existan en una biblioteca. Éstos están determinados en grupos.

Marque (x) Ud. aquellos con los que está de acuerdo que son indispensable en una biblioteca.

1.- Propios de la biblioteca:

- Bibliotecólogos (as) o Especialistas en Ciencia de la Información. (Preferentemente con grados académicos).
- Especialistas en temas específicos.
- Técnicos en Bibliotecología.
- Informáticos para labores de apoyo en Hardware y Software.
- Personal de Secretaría.
- Restauradores / encuadernadores.
- Digitadores
- Auxiliares especializados para tareas administrativas.

Para Los Españoles el personal se divide en:

- Facultativos
- Ayudantes de Bibliotecas
- Auxiliares de bibliotecas

2.- Equipos de trabajo interdisciplinario:

() Psicólogos () Pedagogos () Periodistas

3.- Asesorías de equipos externos, para proyectos específicos

() Arquitectos, () Ingenieros, () Diseñadores, () Semióticos o lingüistas, () abogados, () economistas, etc....

Observaciones y Comentarios:

V.- Encontrará un listado de las distintas características que debieran ser propias de los recursos humanos de Bibliotecas Universitarias, que han proporcionado los expertos.

***Marque (x) aquellas que considera más relevantes.
Al final puede indicar comentarios y sugerencias respecto a estos temas.***

() 1.- Capacidad de trabajo en equipo

() 2.- Ética profesional

() 3.- Con preocupación por el desarrollo personal

() 4.- Sólida formación

() 5.- Actualización permanente de conocimientos.

() 6.- Disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios.

() 7.- Que asuma naturalmente responsabilidades.

() 8.- Que sepa escuchar y comunicarse.

() 9.- Innovadores.

() 10.- Con liderazgo

() 11.- Con motivación y compromiso.

() 12.- Con visión de futuro.

() 13.- Con idoneidad.

() 14.- Con conocimientos de las nuevas tecnologías de información.

- () 15.- Con aptitud y actitud hacia lo cultural.
- () 16.- Que posea un buen uso del lenguaje.
- () 17.- Que tenga espíritu de servicio.
- () 18.- Que posea iniciativa.
- () 19.- Que tenga interés por las personas.
- () 20.- Con conocimiento de lenguas extranjeras.
- () 21.- Con cultura general.
- () 22.- Que posea flexibilidad.
- () 23.- Que estén integrados en la comunidad universitaria.

Observaciones y Comentarios:

VI.- A continuación encontrará un listado de las principales carencias de los recursos humanos de bibliotecas universitarias proporcionados por los expertos. Están divididos en tres aspectos: Lo personal, respecto a los otros y de formación.

Se coloca como cuarto punto una opinión diferente proporcionada por un experto la cual también se somete a consideración.

Marque (x) las que considera más importantes en cada aspecto y coloque un 0 (cero), en las que considere que no es una carencia de este tipo de recurso humano. De esta forma nos ayudará a ver las diferencias que existen entre países o realidades diferentes.

1.- En lo personal:

- a.- Poca creatividad
- b.- Falta de modestia frente al conocimiento.
- c.- Déficit de aspectos de ética profesional.
- d.- Escasa capacidad de comunicación.
- e.- Baja autoestima profesional
- f.- Escasa vocación de servicio.
- g.- Dificultad de adaptarse a los cambios.
- h.- Individualistas
- i.- Con dificultades para escuchar.
- j.- Carentes de empatía.
- k.- Falta de liderazgo.
- l.- Falta de motivación y compromiso.

2.- Respecto a otros:

- a.- Escasa capacidad de diálogo con sus pares para solucionar problemas comunes.
- b.- Manejo de lenguaje muy técnico, que le impide comunicarse con otros profesionales.
- c.- Incapacidad de cambiar metodologías.
- d.- Incapacidad de formar parte en equipos de trabajo que estén definiendo nuevos roles en la universidad.
- e.- Falta de capacidad de participar en la definición de políticas y de adecuar servicios y procesos.
- f.- Incapacidad de difundir su rol y la importancia de su quehacer.
- g.- Con dificultad para articular con otros niveles de su organización.

3.- De formación:

- a.- Reticiencia a la formación permanente.
- b.- Carencia de un proyecto personal para el desarrollo profesional.
- c.- Poca capacidad de investigar en su área y de publicar sus trabajos.
- d.- Falta de conocimientos o motivación para evaluar su trabajo.
- e.- Poco hábito de lectura, especialmente en lo referente a la literatura profesional.
- f.- Falta de conocimientos en:
 - Gestión Tecnologías de la Información
 - Atención a públicos diferentes.
- g.- Falta de formación específica de asistentes o ayudantes de biblioteca.

4.- Otra visión:

.- “El número insuficiente de personal lleva a que técnicos estén realizando labores administrativas menores porque no existe personal de apoyo. Unido a esto, la falta de oportunidades de capacitación profesional, origina una imagen de incompetencia frente a la comunidad académica, lo que trae consigo una desmotivación. “

Observaciones y Comentarios:

VII.- A continuación encontrará una serie de propuestas de cambios, que recomiendan los expertos, en la formación de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias.

Marque (x) aquellos puntos con los que esté de acuerdo. Al final de la pregunta podrá agregar otras sugerencias que considere que no se han incluido, o comentarios pertinentes.

Respecto a la formación continua:

- () 1.- En la formación de los recursos humanos es necesaria la intervención de la propia biblioteca, las asociaciones de profesionales, las escuelas de bibliotecología y el propio interesado.
- () 2.-Es necesario instituir una política permanente de formación y desarrollo de los recursos humanos. (Reciclar tanto técnicas como las ideas)
- () 3.- La formación continua deberá tener una evaluación real y posteriormente una aplicación inmediata en el puesto de trabajo.
- () 4.- En los programas de capacitación deberán predominar los ejercicios grupales y el trabajo en equipo.
- () 5.- Se debe brindar una formación responsable y de valores.
- () 6.- Hacer hincapié en la formación de idiomas, especialmente el inglés.
- () 7.- Que se desarrollen planes de capacitación interna en que junto con capacitar para el cambio tecnológico se enfaticen aspectos como asertividad, inteligencia emocional, desarrollo personal y comunicación.
- () 8.- Formar equipos interdisciplinarios.
- () 9.- Aprovechar las tecnologías de educación a distancia para impartir cursos.
- () 10.- Fomentar visitas de 1 o 2 meses a centros de excelencia en gestión y servicios.
- () 11.- Fomentar políticas por parte de los líderes de la organización donde se guíe hacia una actuación independiente.
- () 12.- Promover espacios de reflexión profesional donde se compartan avances, nuevos métodos y se intente probar el cambio.
- () 13.- Fomentar eventos para presentar ponencias y trabajos de investigación.
- () 14.- Que haya acciones de forma conjunta para todos los miembros del servicio de biblioteca, aunque pertenezca a grupos o niveles profesionales diferentes. La formación conjunta ayuda a entender que todos ellos tienen un proyecto común; ayuda a diseñar el proyecto y a eliminar susceptibilidades y recelos.

Respecto a la formación universitaria de profesionales.

() 1.- A partir de un adecuado diagnóstico de la formación universitaria, realizado por equipos docentes, egresados y directivos que contratan ese recurso humano, recomendar cambios curriculares en la formación de futuros profesionales.

() 2.- Recomendar una mayor y mejor formación en las siguientes áreas: gestión y organización del conocimiento, tecnologías de la información, técnicas de investigación, estudios de usuarios con realce en lo educacional y psicológico.

() 3.- Que los estudiantes estén en contacto con los profesionales y las unidades de información desde el primer año.

() 4.- Fomentar la creatividad, resolución de problemas, capacidad emprendedora.

() 5.- Dar importancia a la ética profesional.

() 6.- Propiciar la formación de técnicos en bibliotecología para labores intermedias.

() 7.- Propiciar programas de post- grado (magister, doctorado) para bibliotecólogos y profesionales de las Ciencias de la Información.

Observaciones y Comentarios:

Los Recursos Humanos de Bibliotecas Universitarias:
Exigencias, conflictos y necesidades de formación

Gladys Matus S.

Protocolo Delphi:

Distinguidos expertos:

Encontrarán en las páginas siguientes la tercera y última ronda de consultas del panel de expertos. Les solicito muy especialmente **realizar comentarios** frente a los ítems propuestos, ya que serán un valioso aporte en vista de los resultados finales.

Una vez concluida la investigación les haré llegar un resumen con los resultados, a cada uno de Uds.

Agradezco desde ya su colaboración y les pido un último esfuerzo para responder esta ronda **antes del 28 de Mayo**.

De la misma forma que la vez anterior, el medio ordinario a utilizar, será el correo electrónico, por el cual se les está enviando por attachment un archivo Word. Ruego responder en el mismo archivo, para evitar problemas de incompatibilidad con el sistema que dispongo en este momento, y en caso de existir algún problema en este medio, le ruego enviar sus respuestas a:

Gladys Matus S.

Doctoranda Depto. Pedagogía y Psicología

Facultad de Ciencias de la Educación

Universidad de Lleida - España

Fax: (0034) 973 – 702305

Agradeciendo su tiempo y disponibilidad, le saluda muy atentamente,

Gladys Matus S.
Bibliotecóloga, Doctoranda *Universidad de Lleida*
E-Mail: gmatus@alumnes.udl.es

Tercera ronda de Consultas

Esta es la última ronda de consultas a expertos, en esta ocasión se incluyen los resultados obtenidos de la segunda ronda, a los cuales se les ha aplicado un análisis de frecuencias. Los comentarios recibidos de los expertos se tendrán en cuenta principalmente en los resultados finales.

I.- Los siguientes ítems han sido elegidos por los expertos determinándolos con el mayor número de frecuencias.

La biblioteca universitaria podrá definir su rol según algunos de los siguientes aspectos:

- 1.- Responsable de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión realizada por las universidades.
- 2.- Gestora de la información (real y virtual) disponible, en beneficio académico y entorno externo.
- 3.- Deben ser parte activa de la organización a la que están adscritas, compartiendo su visión, misión, objetivos, estrategias y políticas.
- 4.- Apoyar los programas y planes de estudio, los proyectos de investigación y la docencia, diversificándose para adaptarse a dichas facetas universitarias.
- 5.- Combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

En base a este resultado, se propone a los expertos la siguiente definición del rol de las bibliotecas universitarias:

La biblioteca universitaria es la entidad gestora de la información real y virtual, adscrita a una institución de educación superior con la que comparte su misión, objetivos, estrategias y políticas. Responsable de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión. Siendo una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, tiene como propósito ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

Responda por favor:

() 1.- Estoy de acuerdo con la definición.

() 2.- Estoy de acuerdo con parte de la definición cambiaría lo siguiente:

Propuesta de cambio:

() 3.- No estoy de acuerdo con la definición propongo la siguiente:

Propuesta:

II.- Del listado propuesto de los principales problemas que deberán enfrentar las bibliotecas universitarias, las mayores frecuencias, en orden descendentes fueron las siguientes:

Importantes y urgentes de resolver:

1.- Recursos Humanos en número insuficientes y con capacitación inadecuada a las demandas actuales.

2.- Dificultad de enfrentar los cambios y administrarlos en una época de radicales transformaciones no sólo tecnológicas, sino además sociales, educacionales y de valores.

3.- Recursos Financieros difíciles de obtener y no proporcional a las necesidades, especialmente por los cambios tecnológicos.

4.- Falta de infraestructura tecnológica.

5.- Necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información.

Importantes:

- 1.- No tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.
- 2.- Poca agilidad para adaptarse a las circunstancias del medio académico.
- 3.- Falta de participación de los responsables de bibliotecas en los órganos colegiados de la administración superior.
- 4.- Construcción de Sistemas de Información ajenos a las peculiaridades de la clientela.
- 5.- Exceso de Información versus carencia de información.

No fue considerado un problema común de las bibliotecas universitarias, los siguientes ítems:

- 1.- Trabajar en estructuras jerárquicas que no permiten el desarrollo de las personas.
- 2.- Malos hábitos relacionales.
- 3.- Poderes contrarios al cambio.

Respecto a estos resultados Ud. opina que:

- () 1.- Estoy de acuerdo con los resultados.
- () 2.- No estoy de acuerdo con los resultados y propongo los cambios siguientes:

Propuesta de cambios:

III.- Del listado con posibles soluciones a los problemas planteados, los expertos consultados han elegido las siguientes en orden descendente de frecuencias.

- 1.- Invertir recursos en fomentar el perfeccionamiento de los recursos humanos y motivar los equipos de trabajo.

- 2.- Formar equipos interdisciplinarios capaces de manejar información y sus contenidos.
- 3.- Combinar conocimientos de gestión de información, nuevas tecnologías y sistemas de acceso de procesos de organización del conocimiento.
- 4.- Mejorar la formación de Profesionales futuros y actuales mediante el reforzamiento del currículum académico de las universidades y de la capacitación permanente.
- 5.- Administración eficiente de los recursos.
- 6.- Fortalecer las alianzas fuera y dentro de la Institución.
- 7.- Potenciar una mayor interacción con los docentes e investigadores para que los responsables de las bibliotecas puedan adaptar sus servicios y colecciones.
- 8.- Orientación de recursos y servicios en función del usuario, sus demandas y necesidades.
- 9.- Preparar al personal de biblioteca en la profundización del dominio del inglés y sus habilidades en el uso de la tecnología y gestión de información.
- 10.- Realizar evaluaciones (internas/externas) en forma sistemática.
- 11.- Obtener recursos adecuados vía postulación a proyectos de financiamiento externo.
- 12.- Desarrollar al personal para actuar en base a flexibilidad, creatividad y productividad.

Respecto a estos resultados, responda:

() 1.- Estoy de acuerdo con los resultados.

() 2.- No estoy de acuerdo con los resultados y propongo los siguientes cambios:

Propuestas de cambios

() 3.- Otras sugerencias y comentarios:

--

IV Del listado sobre los tipos de recursos humanos, que los expertos consultados consideran importantes que existan en una biblioteca. Los resultados fueron los siguientes:

1.- Recursos humanos mínimos propios de la biblioteca:

- Bibliotecólogos (as) o Especialistas en Ciencia de la Información. (Preferentemente con grados académicos).
- Informáticos para labores de apoyo en Hardware y Software.
- Auxiliares especializados para tareas administrativas.
- Personal de Secretaría.
- Técnicos en Bibliotecología.

2.- Referente a los equipos externos, se consideró principalmente a los siguientes profesionales:

- Pedagogos
- Diseñadores
- Ingenieros

Respecto a estos resultados, opine:

() 1.- Estoy de acuerdo con los resultados

() 2.- No estoy plenamente de acuerdo y propongo lo siguiente:

Propuesta:

V.- Respecto al listado de las distintas características que debieran ser propias de los recursos humanos de Bibliotecas Universitarias, los resultados del análisis de frecuencia fueron los siguientes:

Características más relevantes que debieran ser propias de estos recursos humanos:

- 1.- Capacidad de trabajo en equipo
- 2.- Actualización permanente de conocimientos.
- 3.- Ética profesional
- 4.- Sólida formación.
- 5.- Innovadores.
- 6.- Con conocimientos de las nuevas tecnologías de información.
- 7.- Disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios.
- 8.- Con conocimiento de lenguas extranjeras.

Con una menor frecuencia y por tanto menos relevantes, los siguientes ítems:

- 1.- Que asuma naturalmente responsabilidades.
- 2.- Que sepa escuchar y comunicarse.
- 3.- Con motivación y compromiso.
- 4.- Que estén integrados en la comunidad universitaria.
- 5.- Con visión de futuro.
- 6.- Que posea iniciativa.

Respecto a estos resultados, opine:

() 1., Estoy de acuerdo con los resultados.

() 2.- No estoy plenamente de acuerdo, considero que deben incluirse las siguientes características:

() 3.- Otras sugerencias:

Observaciones y Comentarios:

VI.- Respecto al listado de las principales carencias de los recursos humanos de bibliotecas universitarias proporcionados por los expertos. Los resultados fueron los siguientes:

Carencias con mayores frecuencias, en orden descendente:

En lo personal:

- 1.- Dificultad de adaptarse a los cambios.
- 2.- Escasa capacidad de comunicación.
- 3.- Poca creatividad
- 4.- Baja autoestima profesional
- 5.- Falta de liderazgo.

*(Es importante destacar que el liderazgo no tuvo una alta frecuencia cuando se determinaron las características del recurso humano)

No fue considerada carencia:

- 1.- Falta de modestia frente al conocimiento.
- 2.- Déficit de aspectos de ética profesional.
- 3.- Individualistas

Respecto a otros:

- 1.- Escasa capacidad de diálogo con sus pares para solucionar problemas comunes.
- 2.- Falta de capacidad de participar en la definición de políticas y de adecuar servicios y procesos.
- 3.- Incapacidad de cambiar metodologías.

Y con una menor frecuencia:

- Incapacidad de difundir su rol y la importancia de su quehacer.

No fue considera carencia:

- Manejo de lenguaje muy técnico, que le impide comunicarse con otros profesionales.

- Incapacidad de formar parte en equipos de trabajo que estén definiendo nuevos roles en la universidad.
- Con dificultad para articular con otros niveles de su organización.

De formación:

- 1.- Poca capacidad de investigar en su área y de publicar sus trabajos.
- 2.- Carencia de un proyecto personal para el desarrollo profesional.
- 3.- Poco hábito de lectura, especialmente en lo referente a la literatura profesional.
- 4.- Falta de conocimientos en: Gestión, Tecnologías de la Información, Atención a públicos diferentes.

Se considera que no son carencias de este recurso humano, lo siguiente:

- Reticiencia a la formación permanente.
- Falta de formación específica de asistentes o ayudantes de biblioteca.

Respecto a estos resultados, responda:

() 1.- Estoy de acuerdo con los resultados.

() 2.- No estoy plenamente de acuerdo y sugiero lo siguiente:

Observaciones y Comentarios:

VII.- Respecto a la propuestas de cambios, se llegó a los siguientes resultados:

Respecto a la formación continua:

- 1.- Es necesario instituir una política permanente de formación y desarrollo de los recursos humanos. (Reciclar tanto técnicas como las ideas)

2.- En la formación de los recursos humanos es necesaria la intervención de la propia biblioteca, las asociaciones de profesionales, las escuelas de bibliotecología y el propio interesado.

Algunas sugerencias de cómo hacerlo:

1.- La formación continua deberá tener una evaluación real y posteriormente una aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

2.- Que se desarrollen planes de capacitación interna en que junto con capacitar para el cambio tecnológico se enfaticen aspectos como asertividad, inteligencia emocional, desarrollo personal y comunicación.

3.- Formar equipos interdisciplinarios.

4.- Fomentar eventos para presentar ponencias y trabajos de investigación.

5.- Que haya acciones de forma conjunta para todos los miembros del servicio de biblioteca, aunque pertenezca a grupos o niveles profesionales diferentes. La formación conjunta ayuda a entender que todos ellos tienen un proyecto común; ayuda a diseñar el proyecto y a eliminar susceptibilidades y recelos.

Respecto a la formación universitaria de profesionales.

1.- .- Recomendar una mayor y mejor formación en las siguientes áreas: gestión y organización del conocimiento, tecnologías de la información, técnicas de investigación, estudios de usuarios con realce en lo educacional y psicológico.

2.- .- Propiciar programas de post- grado (magister, doctorado) para bibliotecólogos y profesionales de las Ciencias de la Información.

3.- Dar importancia a la ética profesional.

4.- Propiciar la formación de técnicos en bibliotecología para labores intermedias.

Forma de Hacerlo:

1.- Que los estudiantes estén en contacto con los profesionales y las unidades de información desde el primer año.

2.-.- Fomentar la creatividad, resolución de problemas, capacidad emprendedora.

Respecto a estos resultados, responda:

() 1.- Estoy de acuerdo con los resultados.

() No estoy plenamente de acuerdo y sugiero lo siguiente:

Observaciones y Comentarios:

Anexo II

Tablas de Frecuencia de la Segunda Ronda

Anexo II: Frecuencias de las Respuestas de la Segunda Ronda de Preguntas:

I. El rol de las bibliotecas universitarias

() 1.- Responsable de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión realizada por las universidades.	16
() 2.- Una cadena de comunicación que reúne, procesa, reelabora y valida datos, información y conocimientos.	5
() 3.- Proactiva en los servicios ofertados e implicada en el sistema de enseñanza de la universidad.	11
() 4.- Gestora de la información (real y virtual) disponible, en beneficio académico y entorno externo.	15
() 5.- Combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.	13
() 6.- Deben ser parte activa de la organización a la que están adscritas, compartiendo su visión, misión, objetivos, estrategias y políticas.	15
() 7.- Además de las funciones tradicionales debe participar en la auditoría informacional de todos los niveles, en la conservación del patrimonio académico, en la generación de productos del conocimiento y en la prestación de servicios con un mayor nivel de valor agregado.	10
() 8.- Servir a la comunidad donde se ubica, generar ingresos proporcionando servicios innovadores a sus usuarios próximos o a distancias.	7
() 9.- Apoyar los programas y planes de estudio, los proyectos de investigación y la docencia, diversificándose para adaptarse a dichas facetas universitarias.	15

() 10.- Continuar con las labores tradicionales, pero añadir labores de apoyo directo (codo a codo) a la investigación y la docencia.	8
() 11.- Han de ser cada día más espacios de investigación, que incluyan espacios para debates y discusiones interdisciplinarias.	4

II.- Los principales problemas.

0= no importante
1= Importante
2= Importante y urgente de resolver

() 1.- Recursos Humanos en número insuficientes y con capacitación inadecuada a las demandas actuales.	0=0 1=6 2=2
() 2.- Poca agilidad para adaptarse a las circunstancias del medio académico.	0=2 1=13 2=4
() 3.- Falta de participación de los responsables de bibliotecas en los órganos colegiados de la administración superior.	0=2 1=13 2=5
() 4.- Falta de atención con las demandas y necesidades de los usuarios.	0=1 1=6 2=9
() 5.- Falta de política de desarrollo de colecciones.	0=2 1=9 2=8
() 6.- Construcción de Sistemas de Información ajenos a las peculiaridades de la clientela.	0=1 1=5 2=10
() 7.- Falta de infraestructura tecnológica.	0=0 1=7 2=11
() 8.- Falta de infraestructura física.	0=3 1=9 2=6
() 9.- No tener canales de comunicación claros para saber para donde va la universidad, teniendo en cuenta que el nuevo concepto de universidad determinará los desafíos del Sistema de Biblioteca.	0=0 1=13 2=7

() 10., Trabajar en estructuras jerárquicas que no permiten el desarrollo de las personas.
0=5 1=10 2=2
() 11.- Exceso de Información versus carencia de información.
0=3 1=11 2=2
() 12.- Como garantizar que la producción intelectual de la universidad sea accesible al mundo y que deje de ser conocimiento de segunda categoría por no poder difundirse.
0=2 1=8 2=7
() 13.- Dificultad de enfrentar los cambios y administrarlos en una época de radicales transformaciones no sólo tecnológicas, sino además sociales, educacionales y de valores.
0=1 1=4 2=12
() 14.- Malos hábitos relacionales.
0=3 1=8 2=4
() 15.- Poderes contrarios al cambio.
0=3 1=9 2=3
() 16.- Necesidad de disponer de espacios propios de investigación, a fin de orientar la gestión de los cambios.
0=3 1=7 2=7
() 17.- Carencias de cooperación entre universidades.
0=2 1=6 2=9
() 18.- El cambio de paradigma del atesoramiento al acceso de lo que demanda una gestión dinámica de sus servicios.
0=0 1=9 2=8
() 19.- Necesidad de cambiar la mentalidad de los bibliotecarios y de los usuarios en la forma de acceder a la información.
0=0 1=7 2=11
() 20.- Recursos Financieros difíciles de obtener y no proporcional a las necesidades, especialmente por los cambios tecnológicos.
0=0 1=8 2=11

III.- Posibles soluciones

() 1.- Invertir recursos en fomentar el perfeccionamiento de los recursos humanos y motivar los equipos de trabajo.	19
() 2.- Que los programas de capacitación y perfeccionamiento estén orientados al logro de objetivos específicos.	11
() 3.- Capacitar el desarrollo de habilidades comunicacionales que habiliten para producir acciones efectivas.	8
() 4.- Combinar conocimientos de gestión de información, nuevas tecnologías y sistemas de acceso de procesos de organización del conocimiento.	14
() 5.- Mejorar la formación de Profesionales futuros y actuales mediante el reforzamiento del currículum académico de las universidades y de la capacitación permanente.	15
() 6.- Adquirir una comunicación formal, clara y transparente.	4
() 7.- Desarrollar al personal para actuar en base a flexibilidad, creatividad y productividad.	10
() 8.- Trabajar en la creación de una cultura informacional.	8
() 9.- Preparar al personal de biblioteca en la profundización del dominio del inglés y sus habilidades en el uso de la tecnología y gestión de información.	12
() 10.- Explotar el conocimiento inteligente de la organización	8
() 11.- Formar equipos interdisciplinarios capaces de manejar información y sus contenidos.	16
() 12.- Fortalecer las alianzas fuera y dentro de la Institución.	14
() 13.- Captar los factores que inciden en la recurrencia a servicios o unidades de información de los universitarios a la hora de solucionar un problema de información.	6
() 14.- Producir equipos de trabajo que propicien el desarrollo de las personas.	

	4
() 15.- Tener equipos multidisciplinares capaces de manejar información y sus contenidos.	
	12
() 16.- Potenciar una mayor interacción con los docentes e investigadores para que los responsables de las bibliotecas puedan adaptar sus servicios y colecciones.	
	14
() 17.- Sensibilización de la comunidad universitaria sobre la importancia de la biblioteca y tras ello la petición de modificación en la planificación de recursos.	
	9
() 18.- Generar al interior de las organizaciones productos con valor agregado que permitan generar recursos.	
	9
() 19.- Obtener recursos adecuados vía postulación a proyectos de financiamiento externo.	
	12
() 20.- Políticas de adquisición planificadas y cooperativas entre universidades.	
	11
() 21.- Aumentar los recursos para la formación de usuarios especialmente en el uso de información y nuevas tecnologías.	
	10
() 22.- Orientación de recursos y servicios en función del usuario, sus demandas y necesidades.	
	13
() 23.- Realizar estudios de uso de colecciones.	
	9
() 24.- Simplificar las interfaces para potenciar y mejorar la consulta de los servicios electrónicos.	
	5
() 25.- Intentar el equilibrio entre el desarrollo tecnológico de la biblioteca y las otras unidades de la universidad.	
	7
() 26.- Realizar evaluaciones (internas/externas) en forma sistemática.	
	13
() 27.- Ofrecer plataformas virtuales a los docentes como herramientas para el apoyo a su docencia.	
	11
() 28.- Han de abandonar la tarea pasiva que han hecho a menudo – servir lo que se les ha pedido – para iniciar protestas activas y atractivas para la universidad.	
	8

() 29.- Que estas las plantillas de personal además e ser adecuadas sean equilibradas en los diferentes niveles profesionales.	5
() 30.- Mejorar la relación con los departamentos que a menudo esperan que las bibliotecas sean herramientas sumisas sin iniciativas de poder.	7
() 31.- Administración eficiente de los recursos.	14

IV Los tipos de recursos humanos.

1.- Propios de la biblioteca:

() Bibliotecólogos (as) o Especialistas en Ciencia de la Información. (Preferentemente con grados académicos).	20
() Especialistas en temas específicos.	11
() Técnicos en Bibliotecología.	16
() Informáticos para labores de apoyo en Hardware y Software.	20
() Personal de Secretaría.	17
() Restauradores / encuadernadores.	10
() Digitadores	8
() Auxiliares especializados para tareas administrativas.	19
Para Los Españoles el personal se divide en:	
() Facultativos	3
() Ayudantes de Bibliotecas	3
() Auxiliares de bibliotecas	5

2.- Equipos de trabajo interdisciplinario:

() Psicólogos	7
() Pedagogos	9
() Periodistas	3

3.- Asesorías de equipos externos, para proyectos específicos

() Arquitectos,	6
() Ingenieros,	8
() Diseñadores,	9
() Semióticos o lingüistas,	6
() abogados,	6
() economistas, etc....	5

V.- Características que debieran ser propias de los recursos humanos .

() 1.- Capacidad de trabajo en equipo	20
() 2.- Ética profesional	18
() 3.- Con preocupación por el desarrollo personal	10
() 4.- Sólida formación	16
() 5.- Actualización permanente de conocimientos.	20
() 6.- Disponibilidad y asertividad para enfrentar los cambios.	16
() 7.- Que asuma naturalmente responsabilidades.	14
() 8.- Que sepa escuchar y comunicarse.	13
() 9.- Innovadores.	16
() 10.- Con liderazgo	12
() 11.- Con motivación y compromiso.	13
() 12.- Con visión de futuro.	13
() 13.- Con idoneidad.	12
() 14.- Con conocimientos de las nuevas tecnologías de información.	17
() 15.- Con aptitud y actitud hacia lo cultural.	9
() 16.- Que posea un buen uso del lenguaje.	12
() 17.- Que tenga espíritu de servicio.	10
() 18.- Que posea iniciativa.	13

() 19.- Que tenga interés por las personas.	8
() 20.- Con conocimiento de lenguas extranjeras.	15
() 21.- Con cultura general.	12
() 22.- Que posea flexibilidad.	10
() 23.- Que estén integrados en la comunidad universitaria.	12

VI.- Las principales carencias de los recursos humanos.

X = Más importante 0= No es una carencia

1.- <u>En lo personal:</u>	
() a.- Poca creatividad	0=3 x=11
() b.- Falta de modestia frente al conocimiento.	0=8 x=4
() c.- Déficit de aspectos de ética profesional.	0=7 x=12
() d.- Escasa capacidad de comunicación.	0=3 x=12
() e.- Baja autoestima profesional	0=6 x=10
() f.- Escasa vocación de servicio.	0=4 x=8
() g.- Dificultad de adaptarse a los cambios.	0=3 x=14
() h.- Individualistas	0=6 x=6
() i.- Con dificultades para escuchar.	0=5 x=7
() j.- Carentes de empatía.	0=5 x=4
() k.- Falta de liderazgo.	0=4 x=10
() l.- Falta de motivación y compromiso.	0=4 x=9

2.- <u>Respecto a otros:</u>	
() a.- Escasa capacidad de diálogo con sus pares para solucionar problemas comunes.	
	0=3 x=13
() b.- Manejo de lenguaje muy técnico, que le impide comunicarse con otros profesionales.	
	0=4 x=9
() c.- Incapacidad de cambiar metodologías.	
	0=3 x=11
() d.- Incapacidad de formar parte en equipos de trabajo que estén definiendo nuevos roles en la universidad.	
	0=4 x=10
() e.- Falta de capacidad de participar en la definición de políticas y de adecuar servicios y procesos.	
	0=3 x=11
() f.- Incapacidad de difundir su rol y la importancia de su quehacer.	
	0=5 x=10
() g.- Con dificultad para articular con otros niveles de su organización.	
	0=4 x=10

3.- De formación:	
() a.- Reticiencia a la formación permanente.	
	0=5 x=10
() b.- Carencia de un proyecto personal para el desarrollo profesional.	
	0=4 x=13
() c.- Poca capacidad de investigar en su área y de publicar sus trabajos.	
	0=1 x=14
() d.- Falta de conocimientos o motivación para evaluar su trabajo.	
	0=3 x=11
() e.- Poca hábito de lectura, especialmente en lo referente a la literatura profesional.	
	0=3 x=13
() f.- Falta de conocimientos en:	
() Gestión	
	0=1 x=13
() Tecnologías de la Información	
	0=2 x=13
() Atención a públicos diferentes.	
	0=1 x=10

() g.- Falta de formación específica de asistentes o ayudantes de biblioteca.	0=5	x=8
4.- Otra visión:	0=1	x=8
() .- “El número insuficiente de personal lleva a que técnicos estén realizando labores administrativas menores porque no existe personal de apoyo. Unido a esto, la falta de oportunidades de capacitación profesional, origina una imagen de incompetencia frente a la comunidad académica, lo que trae consigo una desmotivación. “	0=1	x=7

VII.- Propuestas de cambios.

<u>Respecto a la formación continua:</u>	
() 1.- En la formación de los recursos humanos es necesaria la intervención de la propia biblioteca, las asociaciones de profesionales, las escuelas de bibliotecología y el propio interesado.	16
() 2.-Es necesario instituir una política permanente de formación y desarrollo de los recursos humanos. (Reciclar tanto técnicas como las ideas)	17
() 3.- La formación continua deberá tener una evaluación real y posteriormente una aplicación inmediata en el puesto de trabajo.	15
() 4.- En los programas de capacitación deberán predominar los ejercicios grupales y el trabajo en equipo.	9
() 5.- Se debe brindar una formación responsable y de valores.	6
() 6.- Hacer hincapié en la formación de idiomas, especialmente el inglés.	11
() 7.- Que se desarrollen planes de capacitación interna en que junto con capacitar para el cambio tecnológico se enfatizen aspectos como asertividad, inteligencia emocional, desarrollo personal y comunicación.	15
() 8.- Formar equipos interdisciplinarios.	14
() 9.- Aprovechar las tecnologías de educación a distancia para impartir cursos.	12

() 10.- Fomentar visitas de 1 o 2 meses a centros de excelencia en gestión y servicios.	12
() 11.- Fomentar políticas por parte de los líderes de la organización donde se guíe hacia una actuación independiente.	3
() 12.- Promover espacios de reflexión profesional donde se compartan avances, nuevos métodos y se intente probar el cambio.	13
() 13.- Fomentar eventos para presentar ponencias y trabajos de investigación.	14
() 14.- Que haya acciones de forma conjunta para todos los miembros del servicio de biblioteca, aunque pertenezca a grupos o niveles profesionales diferentes. La formación conjunta ayuda a entender que todos ellos tienen un proyecto común; ayuda a diseñar el proyecto y a eliminar susceptibilidades y recelos.	12
<u>Respecto a la formación universitaria de profesionales.</u>	
() 1.- A partir de un adecuado diagnóstico de la formación universitaria, realizado por equipos docentes, egresados y directivos que contratan ese recurso humano, recomendar cambios curriculares en la formación de futuros profesionales.	12
() 2.- Recomendar una mayor y mejor formación en las siguientes áreas: gestión y organización del conocimiento, tecnologías de la información, técnicas de investigación, estudios de usuarios con realce en lo educacional y psicológico.	18
() 3.- Que los estudiantes estén en contacto con los profesionales y las unidades de información desde el primer año.	14
() 4.- Fomentar la creatividad, resolución de problemas, capacidad emprendedora.	13
() 5.- Dar importancia a la ética profesional.	14
() 6.- Propiciar la formación de técnicos en bibliotecología para labores intermedias.	14
() 7.- Propiciar programas de post- grado (magister, doctorado) para bibliotecólogos y profesionales de las Ciencias de la Información.	17

Anexo III

**Guiones de los
Grupos Triangulares y
Grupo de Discusión**

Guión de los grupos de triangulares de Estudiantes.

- ¿Cómo describirían la relación que tienen con su biblioteca?
- ¿Cómo le ayuda la biblioteca en sus estudios?
- ¿Son asiduos a la biblioteca?
- ¿Considera que existen algunos problemas en torno a la biblioteca?
- ¿A quién se dirigen cuando van a ella?
- ¿Cómo consideran la atención que se les da?
- ¿Qué les pedirían al personal que cambiara?
- ¿Cómo se relacionan con las TIC?

Guión de los grupos de triangulares de Profesores.

- ¿Cómo describirían la relación que tienen con su biblioteca?
- ¿Cómo le ayuda la biblioteca en su trabajo?
- ¿Qué servicios ocupan más?
- ¿Qué destacarían de la biblioteca?
- ¿Qué servicios utilizan más?
- ¿Cómo se relacionan con las TIC?
- Relación biblioteca- docencia.
- Relación Biblioteca – investigación.

Guión de Trabajo Grupo Triangular C: (Personal de Biblioteca)

- ¿Considera que realiza un aporte a la universidad con su trabajo?
- ¿Creen que reciben una formación necesaria para brindar el servicio que se espera de vosotros?
- ¿Cómo calificaría su relación con sus usuarios? (Con profesores y con alumnos).
- Respecto a la formación: ¿qué es lo que necesitan?
- ¿Cómo se relacionan con las TIC?
- ¿Cuál es su relación con su trabajo?

Guión Provisional para el grupo de discusión:

Nota: Es importante tener en cuenta que este guión se re-elaborará después de analizar los aportes de los grupos de triangular.

- ¿Cuál es su experiencia respecto a su relación con las bibliotecas universitarias.?
- ¿Cuál consideran es el principal aporte de una biblioteca dentro de la universidad?
- ¿Qué esperan de ellas?
- ¿Cómo ven la relación personal – usuario en sus bibliotecas?
- ¿Qué cambiarían en ella?

Anexo IV

Folletos Informativos del SBD

