

Gestión y acceso a la información y el conocimiento en bibliotecas universitarias

María Belén González Estévez / Universidad de Buenos Aires

› *Resumen*

Nuevos escenarios, retos y oportunidades se plantean las bibliotecas universitarias a partir del creciente desarrollo de las tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento. ¿Cómo se generan sistemas de información eficaces que satisfagan las necesidades actuales de los usuarios? ¿Cómo incide el sistema de biblioteca en el desarrollo de las actividades académicas? ¿Qué concepción de la edición y la producción intelectual plantean las bibliotecas universitarias y públicas frente al objeto profesionalizado de las industrias culturales? La propuesta es vislumbrar en casos concretos las posibles respuestas o abrir nuevas preguntas frente a estas problemáticas contemporáneas.

› *Introducción*

El desarrollo de las tecnologías de información y comunicación plantea nuevos escenarios de retos y oportunidades para las bibliotecas universitarias. La sociedad se encuentra en el umbral de la llamada *sociedad del conocimiento*, en la que el acceso y el manejo adecuado de la información ocupan un papel central, tanto en los individuos como en las instituciones. Como indica Carlos Scolari (2009), los nuevos medios no son ni buenos ni malos, pero están reformando nuestra cognición, nuestras formas de producir y hacer circular el conocimiento.

Asimismo, las bibliotecas universitarias enfrentan el reto de apoyar a sus instituciones para avanzar exitosamente en las nuevas condiciones que impone la sociedad del conocimiento, ofreciendo servicios que respondan a las necesidades de los diferentes usuarios. Esto implica que las autoridades, los docentes, los investigadores, los estudiantes y los mismos bibliotecarios necesiten redimensionar sus funciones y las tareas que deben cumplir sus bibliotecas.

En este trabajo se presentará una aproximación general a la biblioteca universitaria actual en algunos aspectos centrales, para volver visibles algunas funciones que se asemejan a las funciones propias del editor, ya que ambas se constituyen como instituciones gestoras y mediadoras del conocimiento. Tomando como referencia a la

biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, describiremos cuestiones que van desde su estructuración hasta aspectos relacionados con la gestión de la información y su relación con los usuarios. La propuesta es vislumbrar, desde el caso representativo, las relaciones fácticas entre edición, producción intelectual y acceso al conocimiento que se dan en el funcionamiento actual y el rol que asumen las bibliotecas universitarias, para establecer posibles pautas de inserción del editor profesional en este tipo de instituciones.

› *La biblioteca en contexto de institución*

La biblioteca universitaria ofrece un servicio de vital importancia para su Institución, ya que brinda un acompañamiento a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. Dentro de sus obligaciones principales debe ofrecer servicios y disponer colecciones, tanto para estudiantes como para profesores, investigadores, graduados y personal diverso.

Para situar a los usuarios en un contexto se puede tomar el concepto de *campo*, empleado por Pierre Bourdieu (2002), considerando la conformación del campo de bibliotecas como un sistema de relaciones que determinan las condiciones específicas de producción y circulación de los productos, constituido por un capital simbólico y una lucha por su apropiación y delimitación. De esta manera, la categoría *campo* conforma a las bibliotecas universitarias como un sistema de relaciones que va más allá de los usuarios e incluye a los bibliotecarios, la industria editorial, los proveedores de tecnologías de la información, las autoridades universitarias. Todos estos agentes, junto con los usuarios, son los que determinan las condiciones específicas de producción y circulación, tales como: catálogos, páginas web, bases de datos, bibliografías, índices, sistemas de clasificación, sistemas de información, reglas y normas, manuales de organización, reglamentos, entre otros.

Objetivos

Considerando que la biblioteca de una universidad constituye un sistema de apoyo a todos los programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, se entiende que su objetivo primordial es eminentemente educativo, cuya misión y visión consiste en apoyar tres tareas fundamentales: educación, investigación y difusión cultural. De esta manera, podemos ver cómo la biblioteca se encuentra estrechamente vinculada, en cuanto a objetivo y misión, con los propósitos de su casa de estudio.

El objetivo general que persigue una biblioteca universitaria es la creación y el

mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información; mediante el diseño de servicios, capaces de responder a las necesidades de los miembros de la Universidad, y, por extensión, de la sociedad.

De acuerdo con lo expuesto, se podría plantear entonces que sus objetivos principales son:

- Construir fondos bibliográficos que contemplen los currículos universitarios.
- Contar con una organización bibliográfica clara y eficaz.
- Mantener un sistema de información que fortalezca las operaciones y rutinas académicas.

Nuevos retos y oportunidades

Si la función principal de la biblioteca universitaria siempre ha sido proveer la información y gestionar el conocimiento para los fines propios de la institución, la actual sociedad del conocimiento ha traído el planteo de nuevos escenarios. Para enfrentar con éxito la gran explosión de información, los desarrollos tecnológicos y la modificación constante en los hábitos de los usuarios, las bibliotecas se han visto en la necesidad de una revaloración en su papel como centros de información e intermediarias del conocimiento; lo que ha significado la modificación de esquemas básicos de funcionamiento.

La sobrecarga de información y fragmentación de contenidos impone la necesidad de establecer filtros que ayuden a combatir este contexto de infoxicación. Los *filtros profesionales* —que menciona Umberto Eco (citado en Scolari, 2009)—, desarrollados por expertos cualificados que trabajen como *asesores informativos* son la función de los bibliotecarios. Este mismo proceso de reducir el ruido y la complejidad para llegar a lo esencial, que desarrolla Joan Costa (1998) en el papel del visualista, podemos vincularlo con la función del bibliotecario a la hora de estructurar la información y jerarquizar la multiplicidad de estímulos que genera la abundancia de medios y fuentes en la era de la comunicación.

De esta manera, para constituirse en un ente de transmisión y filtro que haga frente a esta situación, la biblioteca ha ido incorporado en los últimos años nuevas responsabilidades:

- Desarrollar una conciencia clara de la importancia de la información y mantener la capacidad de transformarla en conocimiento útil.
- Superar la imagen tradicional de acervo para constituirse como el centro que promueve el aprendizaje y la generación de conocimiento.
- Proveer servicios de información sin limitaciones de tiempo-espacio, aplicando las tecnologías de información y comunicación.

- Instruir a los usuarios en el manejo de las tecnologías de la información y facilitar que conozcan todos los recursos que poseen a su alcance.
- Incorporar el concepto de red que le permita la interacción e integración con otras instituciones y abarcar mejor la disponibilidad de recursos.
- Ofrecerle a los profesores servicios atractivos para fortalecer las actividades conjuntas entre el profesor, el estudiante y el bibliotecario.
- Establecer distintos mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los diferentes usuarios.

Interacción entre los agentes

Los bibliotecarios del siglo XXI pueden asumir y aprovechar las ventajas de la tecnología para ampliar el alcance de los servicios, procurando derribar los sólidos muros de tiempo-espacio y así poder anticiparse a las necesidades de los usuarios. En palabras de Carla Hesse (1998), el conocimiento ya no es lo que está contenido en un espacio, sino lo que pasa a través de él; como una serie de vectores, cada uno con su dirección y duración, pero sin localización o límite preciso. Es en este escenario, en donde cada usuario puede construir su propia senda de investigación (a través de cualquier base de datos) y el sistema de bibliotecas debe asegurar que los servicios ofrecidos respondan a dichas necesidades. Bajo el concepto de *servicios dirigidos al usuario*, los bibliotecarios podrán interpretar correctamente las necesidades de los usuarios; comunicar sus conocimientos acerca de los recursos disponibles; diseñar y administrar sistemas de acceso a la información; y fortalecer su papel de intermediarios entre la información, la tecnología y las necesidades de los lectores. Trabajando con servicios interactivos, señala Scolari (2009), se promueve la participación de los usuarios, permitiéndoles opinar, comparar las informaciones, profundizar en un argumento o dejarse llevar por las propuestas de la biblioteca.

Para lograr esa eficacia en los sistemas de información es indispensable fortalecer antes el intercambio y el trabajo conjunto entre biblioteca e institución. El coordinador de la biblioteca debe comprender claramente los currículos ofrecidos, los modelos educativos en uso y el enfoque pedagógico empleado. Y, a su vez, la institución debe conocer bien los servicios y recursos informativos que la biblioteca tiene para brindar.

Sin embargo, los canales abiertos al diálogo no deben aplicarse solamente entre académicos y bibliotecarios, sino que también deben generarse vínculos con los mismos usuarios. Esto permitirá que los beneficiarios puedan manifestar su opinión sobre los servicios y así los directivos puedan conocer de cerca la forma en la que se percibe la biblioteca, para luego trabajar sobre sus puntos fuertes y débiles.

De esta manera, la interacción con todos los actores del sistema ayudará a mejorar la inserción de la biblioteca en la universidad y también fortalecerá los procesos de reproducción, diferenciación y construcción del poder que le pertenecen. Se trata de ir avanzando hacia nuevos servicios que contemplen las nuevas necesidades, hábitos y expectativas relacionadas con los flujos y usos de la información.

› *La biblioteca: función editorial y formas de acceso*

Si partimos del precepto de que la información es la materia prima del conocimiento y que es la que garantiza el desarrollo de los profesores universitarios —quienes, a su vez, se ocupan de transferir dicho conocimiento a los estudiantes— habrá que considerar la organización y el desarrollo de las bibliotecas en las universidades como un elemento esencial en la producción y transmisión del conocimiento.

Las bibliotecas como sistemas gestores de información están basadas en una organización estructurada, que aplica los recursos y las herramientas adecuadas para proporcionar los servicios que los usuarios necesitan. Dichos servicios ofrecidos tienen como finalidad facilitar el acceso y la difusión de todos los recursos de información que forman parte del patrimonio de la Facultad.

Al poner en circulación los materiales producidos por sus académicos con el fin de preservar la memoria institucional, la biblioteca cumple con la misión de gestora y administradora del conocimiento. Esta acción de preservar la memoria colectiva es, en palabras de Jacques Le Goff (1991), un hito social fundamental en la lucha por el poder. Apoderarse de la memoria y del olvido siempre ha sido la preocupación de los individuos que dominan a la sociedad, en donde el capital simbólico de los libros representa una extensión física formidable de la memoria, para luego depositarse en otras memorias.

En este juego de poder definido por su “posición” en la estructura y su “autoridad” más o menos reconocida es lo que produce su consagración y legitimidad, en términos de Pierre Bourdieu (2002). Las bibliotecas constituyen un campo de producción especializado en donde existe una lucha constante entre la ortodoxia (los que dominan el capital simbólico) y la heterodoxia (los que aspiran a poseerlo). Un ejemplo claro de esta lucha, se puede observar con la aparición de los nuevos formatos electrónicos que surgen como producto del uso de las nuevas tecnologías de la información, frente al cierto rechazo y resistencia del campo. Conflictos como este, muchas veces son superados por la generación de nuevas formas de control, que regulan los recursos y el uso de las nuevas tecnologías.

La esencia y la razón de ser de las bibliotecas son sus usuarios y es su deber ofrecer esa herencia y promover el libre acceso a la información, como parte de su función y

responsabilidad social. Dicha memoria colectiva o *herencia* transmitida, en palabras de Régis Debray (2001) constituye la intención del emisor que organiza y jerarquiza los mensajes para que sigan circulando dentro del tiempo en esferas espaciotemporales diferentes y luego volverse conocimientos. Gracias a esa trasmisión que permite la escritura y es fomentada por las bibliotecas es que se abren espacios para la reflexión. Tomando en cuenta las palabras de Carla Hesse (1998) cuando describe los ideales del sistema literario moderno, podemos ver cómo estos se materializan en un acceso universal al conocimiento y en una garantía del debate y la reflexión. Es allí donde los libros y otros materiales de la biblioteca, gracias a su modalidad lenta de intercambio, permiten acrecentar la distancia temporal entre el pensamiento y la acción, generando así espacios de reflexión e intercambio.

Impacto sociocultural

Si volvemos a repasar las tareas diarias de una biblioteca, basadas en la organización, estructuración y planificación de servicios y actividades, podemos encontrar una gran similitud con las funciones propias de un editor, que se ocupa de seleccionar, organizar, promover, preservar, interpretar, producir, controlar, e incluso descartar.

A su vez, estos procedimientos e interfaces diseñados por la biblioteca no representan una posición transparente y neutral. Carlos Scolari (2004), en su trabajo de deconstrucción, señala que tanto en el diseño como en el uso de una interfaz intervienen complejos procesos semióticos y cognitivos. Entonces, al analizar las prácticas de selección, organización, recuperación, difusión y circulación de la información, se puede vislumbrar el papel que ocupa la biblioteca dentro del proceso de comunicación académica y la responsabilidad que la acompaña. Dichas tareas contienen importantes representaciones simbólicas que intervienen directamente en el acceso y la difusión del conocimiento, como: las creencias, las percepciones y los gustos de los agentes de las bibliotecas a través de las prácticas de apropiación y circulación de los recursos; también los mecanismos de posesión del capital social y cultural en el proceso de la comunicación académica, y la relación significativa establecida con los usuarios.

Si la razón de su existencia es coleccionar, organizar y proveer acceso a la información, las conexiones entre conocimiento y poder no pueden ser ignoradas, ya que toda la misión encierra prácticas de selección, imposición y mediación, materializadas en esquemas clasificatorios, sistemas de recuperación y regulación. Tampoco pueden ignorarse otros aspectos fundamentales tales como: la problemática social, política y económica; el mercado de producción de bienes culturales; el mercado de la información y las características de los agentes que transitan por ella.

> *Conclusiones*

A partir de la vorágine llamada *sociedad del conocimiento* y el desarrollo de las tecnologías de la información, muchas bibliotecas universitarias tuvieron que decidir si su papel iba a limitarse al apoyo a los programas académicos o si iba a extenderse para asumir, como propias, funciones cada vez más amplias. En este nuevo contexto, las bibliotecas detectan cómo sus estructuras, estrategias y servicios deben ajustarse si quieren responder a este nuevo panorama. Como señala Carlos Scolari (2009), las interfaces nunca mueren, sino que se transforman y aparecen en otros soportes y, al igual que los usuarios, las bibliotecas deben desarrollar las competencias necesarias y adaptarse al nuevo ecosistema para poder sobrevivir.

En este trabajo se intentó reflejar las características y funciones principales de las bibliotecas universitarias con el objeto de abrir algunas reflexiones acerca de cómo está representada su imagen, cómo se incluye o excluye la producción de conocimiento y cómo se establece el diálogo con los usuarios. En definitiva, qué se quiere ser, qué se tiene para ofrecer y cómo se lo comunica.

Punto de encuentro

Luego de haber avanzado en una primera aproximación sobre aspectos centrales de la biblioteca universitaria actual, se volvieron visibles algunas funciones que se asemejan a las funciones propias del editor, ya que ambas se constituyen como instituciones gestoras y mediadoras del conocimiento. Ambas disciplinas implican tomar decisiones que inciden tanto en la forma como en los medios de acceso de los ciudadanos a la información y el conocimiento. Esto las convierte en protagonistas de un proceso productor de la realidad, actuando como responsables coautoras de las relaciones y creaciones de la cultura, y coconstructoras de la subjetividad contemporánea.

Otro punto de encuentro fue la dimensión democrática del diseño de la información que ambas comparten en su esfuerzo por alcanzar la comprensión y colaborar en la traducción de lo hermético a criterios asimilables por audiencias amplias y heterogéneas. Su mediación entre la escritura y la lectura y su colaboración en la formación de nuevos modos de leer y comprender generan un espacio de acción en el usuario. Dicho espacio de acción, que también puede definirse como *diseño de experiencias*, constituye el momento de estructuración de la información para alcanzar así una experiencia de conocimiento.

Conclusión final

La sociedad del conocimiento —caracterizada por el veloz crecimiento de la

información, la velocidad de transmisión y difusión de los datos, la multiplicación de medios y las nuevas y cada vez más numerosas fórmulas de interactividad— requiere de la intervención de profesionales que organicen, seleccionen, pero por sobre todas las cosas, presenten los datos relevantes de manera “comprensible” para los destinatarios.

Para alcanzar mejores resultados, sería aconsejable fortalecer las relaciones interdisciplinarias entre actores de diferentes campos y generar nuevas experiencias. De esta manera, podrían incorporarse investigaciones provenientes de diversas disciplinas, tales como: educación, sociología, etnografía y economía. E incluso incorporar otras específicas dedicadas al tratamiento de la información, tales como: periodismo, diseño y edición.

En definitiva, la propuesta de este trabajo fue analizar algunos casos concretos en donde la figura del editor, como operador cultural, podría enriquecer la gestión y el acceso del conocimiento en la era de la información y la comunicación. Se trata de algunos desafíos que puede y debe asumir el editor moderno, como actor necesario y comprometido con el desarrollo cultural de una sociedad, en su rol de promoción, difusión y preservación de la cultura.

Bibliografía

- Arriola, N. O. (2009). "Una caracterización de la biblioteca universitaria actual". *Revista Códice*, volumen 5 (2), pp. 113-131.
- Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA). En línea: <http://www.filo.uba.ar/contenidos/biblioteca_nueva/>.
- Bourdieu, P. (2002). *Campo de poder, campo intelectual*. Buenos Aires, Montessor.
- Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (UBA). En línea: <<http://opac.filo.uba.ar>> .
- Costa, J. (1998). *La esquemática. Visualizar la información*. Barcelona, Paidós.
- Debray, R. (2001). *Introducción a la mediología*. Buenos Aires, Argentina, Paidós.
- Hesse, C. (1998). *El futuro del libro*. Barcelona, Paidós.
- Le Goff, J. (1991). *El orden de la memoria. El tiempo como imaginario*. Barcelona, Paidós.
- Nueva Biblioteca Digital de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA). En línea: <<http://www.filo.uba.ar/contenidos/novedades/cont/listado/1006bibliotecas>>.
- Patalano, M. (2008). *Prácticas de las bibliotecas universitarias argentinas: Reflexiones críticas en el contexto de la comunicación académica y sus representaciones en la web*. Buenos Aires, Teseo.
- Scolari, C. (2004). *Hacer clic. Hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales*. Barcelona, Gedisa.
- _____ (2009) *El fin de los medios masivos. El comienzo de un debate*. Buenos Aires, La Crujía.
- Subsecretaría de Bibliotecas de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA). En línea:

<<http://www.filo.uba.ar/contenidos/secretarias/bibliotecas/>>.

La autora

María Belén González Estévez es editora por la Universidad de Buenos Aires (UBA). Docente de la asignatura Informática Aplicada a la Administración Editorial en la carrera de Edición, Facultad de Filosofía y Letras (UBA), donde además es adscripta en la Pasantía de la Práctica Profesional en Instituciones Públicas u ONG. Ha realizado formación en investigación en la Secretaría de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil (SEUBE-FFyL). Cuenta con experiencia editorial en informática y tecnología como editora de contenidos, asesora de redacción y acompañamiento de colaboradores. Se ha desarrollado en proyectos educativos, colaborando en la gestación de nuevos proyectos editoriales, gestión de reportes y coordinación de equipos.

Casanovas, I., Gómez, M. G. y Rico, E. (eds.) (2014). *II Jornadas de Investigación en Edición, Cultura y Comunicación: el campo editorial y las industrias culturales*. Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras de la UBA. ISBN: 978-987-3617-84-3.