



**Políticas de información:
de lo instrumental
a lo informacional**

Egbert John Sánchez Vanderkast
COORDINADOR

Publicación conmemorativa del X Aniversario del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información: “A 40 años de investigación en Bibliotecología e Información en la UNAM”

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: octubre de 2023

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Impreso y hecho en México

Contenido

Presentación	VII
<i>Egbert John Sánchez Vanderkast</i>	

Políticas de información en ciberseguridad en México: atención y tratamiento a conductas disvalorativas en red	1
<i>Rosa Amelia Domínguez Arteaga</i>	

Políticas de información: de lo instrumental a lo informacional.	15
<i>Juan Escobedo Romero</i>	

Desafíos para las bibliotecas universitarias en la ciudad de Oaxaca: la innovación como ventana de oportunidad	25
<i>Ileana Conde Rubio, Mario Muñoz González, Melina Araceli Ramírez Rubio</i>	

La información científica al alcance de todos. Repositorio Institucional de El Colegio de San Luis, COLSAN	43
<i>Norma Raquel Gauna González</i>	

Transformación de las políticas de información: de lo instrumental a lo informacional.....	53
<i>Egbert John Sanchez Vanderkast</i>	

Desafíos para las bibliotecas universitarias en la ciudad de Oaxaca: la innovación como ventana de oportunidad

ILEANA CONDE RUBIO

Tecnológico Nacional de México, campus Oaxaca, México

MARIO MUÑOZ GONZÁLEZ

Universidad del Valle de México

MELINA ARACELI RAMÍREZ RUBIO

Centro de Investigaciones y Docencia Económica, México [egresada]

INTRODUCCIÓN

Innovar en bibliotecas implica entender las características de los usuarios, ofrecerles servicios de información de valor agregado y abordar con anticipación los problemas relacionados con sus necesidades de información.¹ La innovación es relativa porque parte del análisis del contexto.²

El objetivo principal de la innovación en las bibliotecas universitarias es proporcionar servicios bibliotecarios adecuados y eficientes a la comunidad universitaria. Esta innovación surge de las interacciones entre bibliotecarios, estudiantes y docentes como aliados, más allá de la introducción de nuevas

1 Evgenia Vassilakaki y Valentini Moniarou-Papaconstantinou, “Public libraries and innovation in Greece: an option or a necessity?”. *Innovation in libraries and information services*, 35 (2017), 246.

2 Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC), *Catálogo para la innovación en bibliotecas públicas* (Bogotá: CERLALC - Fundación Germán Sánchez Ruipérez - Bill & Melinda Gates Foundation, 2018), 8. <https://cerlalc.org/publicaciones/catalogo-para-la-innovacion-en-bibliotecas-publicas/>

tecnologías.³ A través de la innovación, este tipo de bibliotecas promueve el aprendizaje y la investigación, fomenta la permanencia estudiantil, incrementa la visibilidad institucional⁴ y se adecua a los contextos sociales y paradigmas educativos.⁵

Las bibliotecas universitarias de Oaxaca enfrentan importantes desafíos, considerando que, en 2020, el 21.6% de la población de 15 años y más contaba con educación superior.⁶ En el mismo año, sólo el 32% de los hogares tenía una computadora y el 40% una conexión a internet.⁷ Esta situación apremia instrumentar estrategias para brindar a los usuarios servicios y habilidades para acceder a información digital con el propósito de ampliar sus capacidades de aprendizaje y de utilizar nuevos conocimientos y tecnologías.

El objetivo de este estudio es identificar oportunidades de innovación en 21 bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad de Oaxaca.⁸ Lo anterior se basa en un análisis de los resultados de dos encuestas: un censo y una encuesta aplicada a 358 usuarios de 14 de las bibliotecas encuestadas.⁹ Estos resulta-

3 Scott Walter y R. David Lankes, “The Innovation Agenda”. *College & Research Libraries*, 76, núm. 7 (2015), 856. <https://doi.org/10.5860/crl.76.7.854>

4 Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO), *Lineamientos e indicadores para las bibliotecas académicas innovadoras* (Bogotá: RUMBO, Comité de Bibliotecas, 2018), 5 https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2866/ComiteBibliotecas_Lineamientos_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

5 Tatiana Sanches, “From Tradition to Innovation: Exploring Administration Practices in Four Portuguese University Libraries”. *Journal of Library Administration*, 55, núm. 5 (2015), 377. <https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1047273>

6 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “Características educativas de la población”, 2020, <https://www.inegi.org.mx/temas/educacion/>

7 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares”, 2020, <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020/#Tabulados>

8 18 de estas pertenecientes a Instituciones de Educación Superior de carácter público y 3 de carácter privado.

9 Ambas encuestas fueron aplicadas en 2019 y 2020 para la tesis doctoral denominada “Las bibliotecas de Oaxaca de Juárez y su relación con el desarrollo local” llevada a cabo en el Tecnológico Nacional de México y financiada por el CONACYT.

dos se contrastaron con normas,¹⁰ indicadores,¹¹ lineamientos,¹² y ejemplos de buenas prácticas.^{13 14}

Primero se analizan los principios básicos de la innovación y se explican cuatro tipos diferentes de innovaciones: programas, proceso, asociación y tecnología. Luego, con base en las encuestas, se realiza un diagnóstico comparativo de acuerdo con los criterios, lineamientos y recomendaciones referidos. Finalmente, se proponen innovaciones a corto plazo y áreas de oportunidad para el personal. Los resultados muestran que se requieren transformaciones, que tendrían que comenzar con la asignación de recursos, formación del personal, dotación de infraestructura adecuada, actualización de colecciones, ampliación de servicios y aplicación de tecnologías de la información.

BASES PARA LA INNOVACIÓN EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

La innovación se define como “[...] el proceso de realizar cambios, grandes y pequeños, radicales e incrementales, en los productos, procesos y servicios que dan lugar a la introducción de algo nuevo para la organización que añade valor a los clientes y contribuye al acervo de conocimientos de la organización”.¹⁵ Es un proceso social interactivo que trata de crear nuevos conocimientos, producto de habilidades colectivas y conocimientos compartidos.¹⁶ La innovación bibliotecaria implica “[...] comprender las necesidades de los usuarios y sus características específicas, así como las necesidades de la comunidad en la que

10 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación* (La Paz, Baja California Sur: CONPAB, 2012). <http://anyflip.com/pcbvf/pfnt/>

11 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación* (La Paz, Baja California Sur: CONPAB, 2012). <https://www.yumpu.com/es/document/read/62832966/guia-para-evaluar-bibliotecas-de-instituciones-de-educacion-superior>

12 Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO), *op. cit.*

13 Malgorzata Lisowska, “Nuevas oportunidades de innovación fuera del aula: tendencias mundiales en bibliotecas académicas”. *Repositorio Institucional. E-docUR* (2018). <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18687>

14 Andrés Santiago Londoño Restrepo *et al.*, *Bibliotecas universitarias seguras. Juntos enfrentando los retos: guía interactiva para líderes de las bibliotecas* (Medellín: Universidad EAFIT - Universidad ICESI - Universidad de La Sabana - Universidad del Rosario, 2020).

15 David O’Sullivan y Lawrence Dooley, *Applying innovation* (California: SAGE Publications, 2008), 5.

16 Holm-Detley Köhler; Sergio González Begega, “Elementos para un concepto sociológico de innovación”, *EMPIRIA, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, núm. 29 (septiembre-diciembre, 2014). <https://www.redalyc.org/pdf/2971/297131861003.pdf>

viven, para brindar servicios de información de valor agregado y resolver los problemas asociados a sus necesidades de información anticipadamente”.¹⁷ La innovación es el resultado de un proceso de evaluación¹⁸ y la implementación continua de cambios para aportar valor;¹⁹ este último, en función de la contribución a la promoción de la enseñanza y el aprendizaje, así como del impacto en la comunidad relacionado con la misión educativa institucional.²⁰

Toda innovación bibliotecaria está impulsada por un objetivo: ofrecer a los usuarios la mejor experiencia y servicio posible a través de los conocimientos, habilidades y capacidades de su personal.²¹ Innovar requiere un intercambio de información relevante y oportuno para ampliar la participación, promover la colaboración y lograr mejores resultados a un ritmo aceptable.²² Los tipos descritos en la *Tabla 1* fueron considerados para este análisis de innovación.

Tabla 1. Clasificación de innovaciones en bibliotecas

	Tipo	Descripción
1	Innovaciones en Programas	Nuevas iniciativas para atender las necesidades de una población de usuarios específica. Dentro de este grupo se identifican innovaciones orientadas al acceso e innovaciones orientadas al uso.
2	Innovaciones en Procesos	Combinaciones novedosas de acciones, rutinas o procedimientos para servir a los usuarios que se implementan para hacer más eficientes y efectivas a las bibliotecas.
3	Innovaciones de Asociación	Internas: la combinación novedosa de personas y equipos de distintas áreas de la biblioteca. Externas: colaborar con socios y comunidades externas.
4	Innovaciones de Tecnología	Iniciativas impulsadas por o centradas en las características y capacidades de una tecnología específica o una combinación de tecnologías para proveer servicios.

Elaboración propia, con base en Devendra Potnis *et al.* 2019, 15.

17 Evgenia Vassilakaki y Valentini Moniarou-Papaconstantinou, *op. cit.*, 246.

18 María Pinto Molina y María de las Mercedes Fernández Valdés, “Alfabetización informacional, innovación evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo xxi: visión desde un enfoque cualitativo”. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 4 (2010), 84.

19 Jennifer Rowley, “Should your library have an innovation strategy?”. *Library Management*, 32, núm. 4/5 (2011), 251-265. <https://doi.org/10.1108/01435121111132266>

20 Scott Walter y R. David Lankes, *op. cit.*, 855-856.

21 Anthony Molaro y Leah L. White, *The library innovation toolkit: ideas, strategies, and programs* (Chicago: American Library Association, 2015), xv-xvi.

22 Jo Smedley, “Innovation and Information”. *Innovation in libraries and information services*, 35, núm. 227-241 (2017), 230.

Además, las bibliotecas necesitan fortalecer su capacidad para responder a las necesidades de los usuarios de manera remota e innovar, al menos en: el acceso y adquisición de recursos de información, el trabajo remoto, la experiencia de los usuarios, los canales de comunicación y divulgación, la oferta de servicios,²³ el direccionamiento estratégico, la gestión financiera, el entorno de enseñanza, aprendizaje e investigación, la visibilidad académica, y el trabajo colaborativo.²⁴

En México, una de las consideraciones obligatorias para que las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas y privadas acrediten los programas académicos es la evaluación de los servicios bibliotecarios.²⁵ El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las IES (CONPAB) ha desarrollado indicadores de evaluación en las siguientes categorías: estructura organizacional, recursos (financieros, humanos, infraestructura), recursos de información, servicios, aplicación de tecnologías de información²⁶ y evaluación.²⁷

DIAGNÓSTICO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN LA CIUDAD DE OAXACA

Para analizar la problemática a la que se enfrentan 21 bibliotecas universitarias, se realizó un diagnóstico de su situación.

Estructura organizacional

Su estructura debe constar de al menos cuatro áreas definidas funcionalmente: 1) Dirección, 2) Servicios, 3) Organización técnica de recursos de información, 4) Tecnologías de la Información y la Comunicación.²⁸ De las bibliotecas evaluadas, sólo 10 tenían personal directivo. Tres bibliotecas contaban

23 Andrés Santiago Londoño Restrepo *et al.*, *op. cit.*, 12-22.

24 Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO), *op. cit.*, 8.

25 Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), “Marco general de referencia para los procesos de acreditación de programas académicos de tipo superior versión 3.0” (México: COPAES, 2016), 30. https://www.copaes.org/documentos/Marco_de_Referencia_V_3.0_0.pdf

26 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, *op. cit.*

27 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, *op. cit.*

28 *Idem.*

con personal especializado para la organización técnica, pero sólo en un caso es exclusivo para esa área. En otro caso, el personal de servicios se encarga de catalogar y clasificar; y en uno más, esta labor es centralizada.

No se mencionan planes estratégicos. Tampoco planes de trabajo, manuales de organización de puestos o procedimientos. En cuanto a la normativa, nueve bibliotecas tienen un reglamento vigente, aunque sólo tres con la aprobación del Consejo institucional.²⁹

Recursos: Presupuesto

Se desconoce la asignación presupuestaria como porcentaje del presupuesto total de la institución, que debería corresponder por lo menos al 5%.³⁰ El personal de 13 bibliotecas ignora el presupuesto; en tres de ellas no hay uno asignado; y en dos, ese dato es confidencial. Sólo tres proporcionaron la cifra en cuestión, que ascendió a: \$3 000, \$246 384 y \$500 000 pesos mexicanos en el periodo 2018-2019, respectivamente.

En dos casos no hay personal remunerado, sino egresados de la misma institución que realizan su servicio social.

Los empleados de nueve bibliotecas indicaron que no se invierte en recursos de información. En algunos casos, estimaron que el periodo sin inversión está entre 10 y dos años. En dos bibliotecas, el incremento del acervo se logra mediante la donación de un libro a criterio de cada estudiante en proceso de obtener el título universitario.

Cuatro bibliotecas invirtieron en recursos electrónicos a través de suscripciones. Las bases de datos suscritas incluyen: BiblioColabor@, Global eJournals, World eBook Library, eLibro, Accces Medicina, eBrary y MyiLibrary.

29 Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO), “Marco Normativo, Unidad de Transparencia”, 2019. <http://www.transparencia.uabjo.mx/articulos/articulo-70/fraccion/1-marco-normativo>

Universidad Regional de Sureste (URSE), *Normatividad del CIDURSE*. (Oaxaca de Juárez: URSE, Dirección General de Asuntos Académicos, 2020). https://www.urse.edu.mx/wp-content/uploads/2020/12/Normatividad_CIDURSE-2020.pdf

30 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, op. cit.

Recursos: Personal

Al menos cuatro profesionales de la bibliotecología deben estar al frente de estos servicios si la institución atiende a más de mil estudiantes de tiempo completo³¹ y el 70% del personal posee estudios profesionales en bibliotecología.³² En 2019, ninguna de las bibliotecas encuestadas empleaba profesionales de la bibliotecología.³³ En 19 bibliotecas tenían de uno a ocho empleados, mientras que las dos restantes tenían 17 y 18 empleados.

El grado máximo de estudios del personal directivo en dos bibliotecas es de bachillerato; en cinco de licenciatura y en tres de posgrado. Sus profesiones incluyen: Administración, Derecho, Desarrollo Educativo, Educación Primaria, Informática, e Innovación y Tecnología Educativa.

En el rubro de la capacitación del personal, los directivos de seis bibliotecas asistieron a cursos de capacitación en el periodo 2018-2019. A su vez, el personal de servicios al público de 12 bibliotecas recibió capacitación durante este periodo. Los cursos se enfocaron en: acervos bibliográficos, administración de bibliotecas, bibliotecas digitales, clasificación, encuadernación, Excel, planificación estratégica, procesos técnicos, redacción, lectura y ortografía, restauración, servicios al público y superación personal. También mencionaron a la Conferencia Internacional sobre Bibliotecas Universitarias de la UNAM y al Foro de la Red de Unidades de Información de Oaxaca.

Recursos: Infraestructura

El inmueble que ocupan nueve bibliotecas fue construido ex profeso. El área total de construcción de la biblioteca más amplia es de 6 180 m², mientras que la más pequeña es de 9 m². Sólo dos bibliotecas brindan espacios para trabajo colaborativo.

31 *Idem.*

32 Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO), *op. cit.*

33 Una precisión: 16 de las 21 bibliotecas pertenecen a la UABJO. En los organigramas de la Dirección de Bibliotecas figura el puesto de Titular de Procesos Técnicos, la única persona que cuenta con estudios formales en bibliotecología y que se encarga de catalogar el material adquirido por la administración central o por las escuelas, facultades e institutos de la UABJO, sin laborar en una biblioteca en particular.

Recursos de información

En 17 bibliotecas tienen materiales en lenguas extranjeras y en siete en lenguas indígenas. Tres bibliotecas implementaron bibliotecas virtuales, una de las cuales brinda acceso a 40 títulos;³⁴ otra contiene 174 títulos;³⁵ una más se creó utilizando Google Drive.³⁶

Una de las oportunidades para la adquisición consorciada y desarrollar colecciones conjuntas en México es el convenio del Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT) con IES, para la suscripción de bases de datos y revistas científicas. En este sentido, sólo la UABJO aparece entre las instituciones beneficiarias con las bases de datos: BioOne y Web of Science Backfiles.³⁷

Cinco bibliotecas usan un *software* de automatización: SIABUC 9 en cuatro, y en una Koha. Dos tienen catálogo en línea. 13 bibliotecas utilizan listas de Excel o Word para buscar materiales. Tres bibliotecas tienen catálogo automatizado para consulta local.

Tres bibliotecas organizan sus colecciones de acuerdo con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey; 15 utilizan el Sistema de Clasificación del Congreso de los Estados Unidos (LC). En dos bibliotecas ordenan las colecciones alfabéticamente por el apellido del autor o por número de inventario.

Servicios

El horario de servicio es continuo en 17 bibliotecas. En 16 bibliotecas comprende entre 12 y 14 horas al día;³⁸ el más extenso es de 21 horas diarias. Cinco bibliotecas abren entre ocho y cinco horas diarias.

34 Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO), “Biblioteca virtual”, sf. <http://www.dgb.uabjo.mx/biblioteca-virtual>

35 Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). “Biblioteca virtual FCA UABJO”, 2020. <https://sites.google.com/view/biblioteca-virtual-fca-uabjo/página-principal?authuser=3>

36 Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). “Biblioteca virtual de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia UABJO”, 2020. <http://www.veterinaria.uabjo.mx/biblioteca>

37 Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT). “Recursos por institución”, 2020. <https://www.conricyt.mx/acervo-editorial/recursos-por-institucion>

38 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, op. cit.

En 17 bibliotecas brindan el préstamo externo, y dos proporcionan préstamo interbibliotecario. En tres bibliotecas el préstamo está automatizado, mientras que en el resto es manual. En 18 bibliotecas la estantería es abierta y en tres es mixta. La consulta de recursos electrónicos y los servicios de reprografía se proveen en seis bibliotecas. Cinco bibliotecas realizan actividades de formación de usuarios. Sólo una de ellas implementa un programa de alfabetización informacional para los estudiantes.

Aplicación de tecnologías de la información

Nueve bibliotecas cuentan con un sitio web o micrositio en la página institucional. Sólo dos bibliotecas utilizan la red social Facebook para interactuar y comunicarse con los usuarios. 13 bibliotecas cuentan con conexión WiFi, y en seis prestan computadoras a los usuarios. Hasta el año 2019, ninguna de estas bibliotecas universitarias contaba con repositorio institucional.

Evaluación

En 16 bibliotecas generan estadísticas de uso. Y de las 13 áreas recomendadas,³⁹ sólo registran las siguientes seis: asistencia, consultas a internet, préstamo interno, préstamo externo, préstamo interbibliotecario, publicaciones periódicas. Los estudios de usuarios se realizan semestralmente en una biblioteca y en tres bibliotecas anualmente.

INNOVACIÓN COMO VENTANA DE OPORTUNIDAD

Del 18 al 23 de marzo de 2020, los servicios se suspendieron en la mayoría de las bibliotecas encuestadas debido a la emergencia provocada por la COVID-19. Desde entonces y hasta el 27 de agosto de 2021, 16 de éstas permanecieron cerradas. Los resultados de ambas encuestas mostraron que, antes de la pandemia, la mayoría de las bibliotecas carecían de recursos y necesitaban ampliar espacios y servicios. Su situación empeoró con la pandemia y el aislamiento. Esto nos lleva a proponer una serie de áreas de oportunidad para innovar que de ninguna manera son suficientes para afrontar un problema tan complejo.

39 *Ibidem*, 21.

Propuesta de innovaciones en Programas

Los resultados de la encuesta muestran que el 65% de los usuarios estaba “de acuerdo” o “algo de acuerdo” en que los recursos de información, los servicios y las instalaciones de la biblioteca son útiles para capacitarse y para el aprendizaje. El 52% desarrolló alguna habilidad o aprendió a usar tecnologías en la biblioteca. Para gestionar los recursos de información es necesario conocer el porcentaje de la pertinencia de las colecciones,⁴⁰ la antigüedad de las colecciones impresas, su nivel de actualización u obsolescencia,⁴¹ enriquecer las colecciones digitales para asegurar la disponibilidad todos los días de la semana y de forma continua,⁴² a través de una serie de acciones: identificar las necesidades por áreas del conocimiento; preparar un plan de compra de materiales impresos de alta demanda en formato digital; identificar los recursos disponibles en acceso abierto y suscribirse a bases de datos especializadas en las áreas del conocimiento incluidas en los planes de estudios.⁴³ Además, es necesario ofrecer cursos y talleres para reforzar las competencias digitales y realizar inducciones para al menos el 60% de los estudiantes de nuevo ingreso y el 90% de los docentes en la misma condición.⁴⁴ Para facilitar el aprendizaje, la provisión de tecnologías debe realizarse en asociación con los docentes⁴⁵ y fortalecer esta relación con la capacitación y servicios especializados para ellos.

El 59% de los usuarios dijo estar “de acuerdo” o “algo de acuerdo” en que la biblioteca facilita la convivencia, la interacción social y funciona como espacio de encuentro y creación colectiva. Debe planearse adecuar o construir espacios de trabajo colaborativo que posibiliten la transmisión de conocimientos.⁴⁶

En el 19% de los casos, los usuarios informaron que la biblioteca ofrecía el servicio de préstamo de computadoras, y en el 57% dijeron no tener otra forma de acceder a internet gratuitamente. Si bien la falta de tales servicios a nivel estatal puede ser suficiente para justificar la inversión en infraestructura, debe analizarse la oferta actual y gestionar recursos para tal fin.

Por otra parte, el 47% dijo estar “de acuerdo” o “algo de acuerdo” en que la biblioteca ofrece actividades culturales. En este sentido, se recomienda ampliar la oferta de actividades culturales de manera virtual a través de Facebook

40 Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO), *op. cit.*

41 *Ibidem*, 39.

42 Andrés Santiago Londoño Restrepo *et al.*, *op. cit.*

43 Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB), *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*, *op. cit.*

44 Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO), *op. cit.*

45 Scott Walter y R. David Lankes, *op. cit.*, 856.

46 *Ibidem*, 855.

Live, Teams, Meet, Zoom, o cualquier otra plataforma, de forma sincrónica y asincrónica.

Propuesta de innovaciones en Procesos

Crear un plan de acción para establecer una posición de directivo en cada biblioteca. Establecer certificaciones para el personal bibliotecario como primer paso hacia la profesionalización. En una segunda etapa, crear un Diplomado de Gestión de Bibliotecas Universitarias. También, implementar estrategias de formación, retención, motivación y experiencia de vida, planear actividades para promover la formación de equipos multidisciplinarios que garanticen la entrega de valor a los usuarios.⁴⁷ Diseñar una herramienta de monitoreo de necesidades de capacitación para todo el personal en funciones. Establecer jornadas de capacitación para la organización técnica de los recursos.

Luego de 17 meses de cierre y suspensión del servicio presencial a usuarios, se debe considerar el trabajo remoto, dotar al personal de las herramientas y capacitación para que desarrolle las competencias técnicas y didácticas necesarias para tal fin.

En cuanto al presupuesto, deben considerarse tres elementos: necesidades reales, asesoría y recursos. Medir periódica y permanentemente la experiencia de los usuarios, identificar su nivel de dominio de tecnologías de información, y conocer sus interacciones con las colecciones impresas y digitales. La disponibilidad de estos datos servirá para gestionar servicios relevantes, pertinentes y coherentes con sus necesidades; y también para demostrar la contribución de las bibliotecas al aprendizaje, la retención de estudiantes, y al fortalecimiento de la investigación.⁴⁸

Propuesta de innovaciones de Asociación

Integrar más bibliotecas universitarias a la Red de Unidades de Información de Oaxaca (RUIO) para aprovechar las oportunidades de colaboración, capacitación y consultoría que les puede brindar, al ser la única red de colaboración en la ciudad de la que sólo dos de estas bibliotecas son miembros.⁴⁹

47 Malgorzata Lisowska, *op. cit.*

48 *Idem.*

49 Red de Unidades de Información de Oaxaca (RUIO). “Miembros”, 2019. <https://udisoaxaca.wordpress.com/miembros/>

Buscar y fortalecer alianzas para facilitar la negociación y la optimización de recursos a través de compras consorciadas regionales o nacionales.

Propuesta de innovaciones de tecnología

Se recomienda realizar una comparación costo-beneficio de al menos cinco programas de gestión bibliotecaria con la capacidad de gestionar recursos impresos y electrónicos para elegir y gestionar su adquisición.

La creación de Repositorios Institucionales para garantizar el acceso los productos académicos y científicos institucionales en formato digital es uno de los servicios de apoyo a la investigación y la visibilidad académica que permite gestionar, difundir y preservar el conocimiento generado. Uno más es ampliar la capacidad de crear e implementar canales de comunicación con los usuarios y facilitar la interacción. Otro es gestionar la instalación de una infraestructura de redes que proporcione total conectividad y acceso a internet. A los anteriores, se agrega el de proporcionar equipos y dispositivos informáticos adecuados para los recursos documentales y las necesidades de los usuarios.

DISCUSIÓN

Este estudio se enfoca en 21 bibliotecas universitarias ubicadas en la ciudad capital del estado de Oaxaca. Para innovar, es indispensable la participación de los actores implicados en los servicios bibliotecarios y de los usuarios. De lo contrario, estos servicios continuarán sin evaluarse y serán inadecuados.

Este trabajo es un ejemplo de la relatividad de la innovación. Mientras en otras regiones implementan innovaciones tecnológicas o económicamente medibles, el contexto oaxaqueño está lejos de los estándares internacionales. Estamos de acuerdo en que la innovación en las bibliotecas no debe seguir modelos de medición estrechamente definidos, sino que debe reflejar la diversidad de comunidades⁵⁰ y repensar el impacto de la estandarización en la diversidad.

Casi la mitad de las bibliotecas universitarias no proporciona conexión a internet. Además, sin repositorios se pierde el acceso al conocimiento y a las ideas generadas localmente.

La falta de registros estadísticos impide justificar la inversión en las bibliotecas. La aparente escasez y limitación de recursos pone de manifiesto la ne-

50 Scott Walter y R. David Lankes, *op. cit.*

cesidad de pensar en el impacto de sus condiciones de funcionamiento en la formación de profesionistas.

Se requiere personal bibliotecario capacitado y formado para cumplir con las condiciones y demandas del entorno. La brecha digital en la entidad también afecta la adopción del trabajo remoto. El entorno institucional también es una condición para la innovación; entonces, proceso de innovación puede ser largo.

CONCLUSIONES

En lo que a servicios de información se refiere, las IES en la ciudad de Oaxaca tienen una deuda importante con los estudiantes. Si bien algunas instituciones han tenido avances en la conformación de una estructura bibliotecaria sólida, en la mayoría de los casos es necesario mejorar y determinar qué requieren los usuarios. En cuanto a la adquisición de material bibliográfico impreso, los esfuerzos deben enfocarse en realizar inventarios para identificar las existencias de ejemplares, la vigencia de los títulos, y luego relacionar esta información con su uso. Encontramos pocas posiciones directivas en las bibliotecas, así que deben crearse las plazas necesarias para personal que lleve a cabo la planeación estratégica en los servicios de información.

AGRADECIMIENTOS

A Israel Morales Becerra, Irasema Amor Arévalo, Elvira Ceballos Yerena, María Enriqueta Cano y Edgar Javier Lugo por el tiempo, las aportaciones y comentarios que permitieron mejorar este texto.

ANEXO

Tabla 2. Bibliotecas universitarias de la ciudad de Oaxaca

	Biblioteca	Fecha de fundación	Acervo (volumenes)
1	Central Lic. Benito Juárez de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO)	2006	90 000
2	Escuela de Artes Plásticas y Visuales (UABJO)	2010	1 097
3	Escuela de Ciencias (UABJO)	2004	3 899
4	Escuela de Gastronomía (UABJO)	2014	600
5	“Armando Ramírez Mendoza” de la Facultad de Arquitectura (CU-UABJO)	sd	8 212
6	“Francisco Toledo” de la Facultad de Arquitectura 5 de mayo (UABJO)	1982	10 285
7	Facultad de Ciencias Químicas (UABJO)	2014	4 938
8	Facultad de Contaduría y Administración (UABJO)	2010	17 945
9	Facultad de Cultura Física y Deporte (UABJO)	2006	1 343
10	“Miguel Méndez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (UABJO-CU)	2001	9 500
11	Facultad de Economía (UABJO)	sd	5 414
12	Facultad de Enfermería y Obstetricia (UABJO)	sd	3 549
13	Facultad de Medicina y Cirugía (UABJO)	2007	4 911
14	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia (UABJO)	1981	4 487
15	Instituto de Ciencias de la Educación (UABJO)	2014	11 449
16	“Jorge Martínez Ríos” del Instituto de Investigaciones Sociológicas (UABJO)	sd	19 741
17	“Prof. Abraham Castellanos” del Centro Regional de Educación Normal de Oaxaca	1977	19 079
18	“Ing. Víctor Bravo Ahuja” del Tecnológico Nacional de México campus Oaxaca	1968	30 547
19	“Mario Melgar Pacchiano” de la Universidad Vasconcelos	1993	13 540
20	Centro de Información y Documentación de la Universidad Regional del Sureste	1977	13 097
21	Biblioteca del Instituto de Investigaciones Sociales y Humanas	2006	812

Elaboración propia, con base en datos obtenidos en trabajo de campo.

BIBLIOGRAFÍA

- Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC). *Catálogo para la innovación en bibliotecas públicas*. Bogotá: CERLALC - Fundación Germán Sánchez Ruipérez - Bill & Melinda Gates Foundation, 2018. <https://cerlalc.org/publicaciones/catalogo-para-la-innovacion-en-bibliotecas-publicas/>
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB). *Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. La Paz, Baja California Sur: CONPAB, 2012. <https://www.yumpu.com/es/document/read/62832966/guia-para-evaluar-bibliotecas-de-instituciones-de-educacion-superior>
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación* (La Paz, Baja California Sur: CONPAB, 2012). <http://anyflip.com/pcbvf/pfnt/>
- Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT). “Recursos por institución”, 2020. <https://www.conricyt.mx/acervo-editorial/recursos-por-institucion>
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). *Marco general de referencia para los procesos de acreditación de programas académicos de tipo superior versión 3.0*. México: COPAES, 2016. https://www.copaes.org/documentos/Marco_de_Referencia_V_3.0_0.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). “Características educativas de la población”, 2020. <https://www.inegi.org.mx/temas/educacion/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). “Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares”, 2020. <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020/#Tabulados>
- Köhler, Holm-Detley; González Begega, Sergio. “Elementos para un concepto sociológico de innovación”. *EMPIRIA, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, núm. 29 (septiem-

- bre-diciembre, 2014), 67-88. <https://www.redalyc.org/pdf/2971/297131861003.pdf>
- Lisowska, Malgorzata. “Nuevas oportunidades de innovación fuera del aula: tendencias mundiales en bibliotecas académicas”. *Repositorio Institucional. E-docUR*, (2018). <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18687>
- Londoño Restrepo, Andrés Santiago; Ospina Ospina, Gloria Patricia; López, Luis Fernando; Lisowska-Navarro, Malgorzata. *Bibliotecas universitarias seguras. Juntos enfrentando los retos: guía interactiva para líderes de las bibliotecas*. Medellín: Universidad EAFIT - Universidad ICESI - Universidad de La Sabana - Universidad del Rosario, 2020. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/26567/Indesign%20Bibliotecas%20Universitarias%20Seguras.pdf;jsessionid=C3002D81C36641AD86969E1C87BCEF84?sequence=4>
- Molaro, Anthony; White, Leah L. (eds). *The library innovation toolkit: ideas, strategies, and programs*. Chicago: American Library Association, 2015.
- O’Sullivan, David; Dooley, Lawrence. *Applying innovation*. California: SAGE Publications, 2008.
- Pinto Molina, María; Fernández Valdés, María de las Mercedes. “Alfabetización informacional, innovación evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del siglo XXI: visión desde un enfoque cualitativo”. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 4 (2010), 81-91.
- Potnis, Devendra; Winberry, Joseph; Finn, Bonnie; Hunt, Courtney. “What is innovative to public libraries in the United States? A perspective of library administrators for classifying innovations”. *School in Informations Sciences - Faculty Publications and Other Works* (2019), 1-36. https://trace.tennessee.edu/utk_infosciopubs/61
- Red de Unidades de Información de Oaxaca (RUIO). “Miembros”, 2019. <https://udisoaxaca.wordpress.com/miembros/>
- Red Universitaria Metropolitana de Bogotá (RUMBO). *Lineamientos e indicadores para las bibliotecas académicas innovadoras*. Bogotá: RUMBO, Comité de Bibliotecas, 2018. https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2866/ComiteBibliotecas_Lineamientos_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rowley, Jennifer. "Should your library have an innovation strategy?". *Library Management*, 32, núm. 4/5 (2011), 251-265. <https://doi.org/10.1108/01435121111132266>
- Sanches, Tatiana. "From Tradition to Innovation: Exploring Administration Practices in Four Portuguese University Libraries". *Journal of Library Administration*, 55, núm. 5 (2015), 376-393. <https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1047273>
- Smedley, Jo. "Innovation and Information". *Innovation in libraries and information services*, 35, núm. 227-241 (2017).
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). "Biblioteca virtual", sf. <http://www.dgb.uabjo.mx/biblioteca-virtual>
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). "Biblioteca virtual de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia UABJO", 2020. <http://www.veterinaria.uabjo.mx/biblioteca>
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). "Biblioteca virtual FCA UABJO", 2020. <https://sites.google.com/view/biblioteca-virtual-fca-uabjo/página-principal?authuser=3>
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO). "Marco Normativo, Unidad de Transparencia". UABJO, 2019. <http://www.transparencia.uabjo.mx/articulos/articulo-70/fraccion/1-marco-normativo>
- Universidad Regional de Sureste (URSE). *Normatividad del CIDURSE*. Oaxaca de Juárez: URSE, Dirección General de Asuntos Académicos, 2020. https://www.urse.edu.mx/wp-content/uploads/2020/12/Normatividad_CIDURSE-2020.pdf
- Vassilakaki, Evgenia; Moniarou-Papaconstantinou, Valentini. "Public libraries and innovation in Greece: an option or a necessity?". *Innovation in libraries and information services*, 35, (2017), 243-255.
- Walter, Scott; Lankes, R. David. "The Innovation Agenda". *College & Research Libraries*, 76, núm. 7 (2015), 854-858. <https://doi.org/10.5860/crl.76.7.854>

Políticas de información: de lo instrumental a lo informacional. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información / UNAM. La edición consta de 50 ejemplares. Coordinación editorial: Anabel Olivares Chávez. Revisión especializada, corrección de pruebas y formación editorial: LOGIEM, ANÁLISIS Y SOLUCIONES S. DE R.L. DE C.V. Fue impreso en papel cultural de 90 g en en los talleres de MIGAL Impresiones Digitales S.A. de C.V., 3er Anillo de Circunvalación, No. 73, colonia Barrio Santa Bárbara, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México, C.P. 09000. Se terminó de imprimir en octubre de 2023.