

# Temas de Investigación viables para la mejora y modernización de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

FEDERICO HERNÁNDEZ PACHECO  
*Secretaría de Educación Pública, México*

## INTRODUCCIÓN

Uno de los indicadores del desarrollo de un país es la infraestructura educativa y cultural de la que disponen sus ciudadanos, en tanto que los factores cuantitativos y cualitativos dependen de un segmento importante del capital intelectual y social del que dispone la nación.

Las bibliotecas públicas son parte significativa de esa infraestructura, la cual pone de manifiesto el clima de estabilidad y democracia, el desarrollo social y económico, así como elementos del bienestar social. Por esta razón la emergencia de la llamada Sociedad de la Información y del Conocimiento en México ha despertado un creciente interés por desarrollar las bibliotecas públicas y sus servicios, hasta llegar incluso a la implementación de criterios de evaluación (costo-beneficio) de los proyectos.

No obstante en países como el nuestro la existencia de la biblioteca pública aún plantea grandes retos porque la presencia de instituciones bibliotecarias eficientes requiere de proyectos que las mejoren y modernicen.

Precisamente las instituciones eficientes deben servir para marcar el camino a seguir para otras bibliotecas, por lo que la atención a las necesidades de las primeras se torna de vital importancia para renovar la participación de la biblioteca pública en la vida nacional.

En este contexto la investigación es un elemento fundamental para la toma de decisiones y para la generación de modelos innovadores en el campo de las bibliotecas públicas, toda vez que la opinión y la participación de la comunidad científica debe ser una directriz relevante en el momento de plantear proyectos y políticas gubernamentales.

A continuación presentaremos una investigación exploratoria en la materia, considerando la importancia y la problemática de estas bibliotecas y la investigación bibliotecológica que se ha realizado hasta ahora, así como una nómina de temas de investigación viables para el fin que nos hemos propuesto: la mejora y modernización de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

## IMPORTANCIA DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y SU PROBLEMÁTICA

Desde el siglo XVIII, con la creación de la Biblioteca Turriana, se han ensayado diversos modelos de biblioteca pública en México que mucho han tenido que ver con las nociones de “espacio público”, “acceso público”, “gratuidad” y, más recientemente con las ideas de “derecho a la lectura” y “derecho a la información”.

En diversos momentos de nuestra historia la biblioteca pública se ha relacionado con la educación, la cultura, la investigación y la preservación del patrimonio bibliográfico nacional. Así, a partir de fines del siglo XVIII, las bibliotecas pasaron a formar parte de la infraestructura educativa nacional, y la visión que sobre éstas ha imperado hasta los albores del siglo XX las ha ubicado como instituciones que refuerzan la enseñanza escolar y favorecen el nivel cultural de los mexicanos.<sup>1</sup>

En este recorrido histórico la organización de las bibliotecas públicas en nuestro país ha pasado por varias etapas hasta llegar a conformar una de las redes más grandes del mundo. De esta manera

---

1 Alfonso Flamenco, “Las bibliotecas en México: 1880-1910”, en *Las Bibliotecas Mexicanas en el siglo XIX*, México, SEP, 1987, pp. 244-245.

tenemos que un año antes de la creación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), en 1982, el país contaba tan sólo con 483 bibliotecas de distintos tipos.<sup>2</sup> Por ello, el gobierno federal impulsó el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, lo que hizo posible que los servicios bibliotecarios operaran bajo un esquema de coordinación entre los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal. Esto permitió que para 1995 se extendiera la cobertura hasta alcanzar las 5,520 unidades de información instaladas y en funcionamiento.<sup>3</sup> Actualmente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas agrupa 7,273 bibliotecas a lo largo de todo el territorio mexicano, con lo que cubre el 93 % de la totalidad de los municipios del país.

Sin embargo la tipología de bibliotecas públicas establecida en 1983, así como los modelos a que dio lugar a lo largo y ancho del país, requieren urgentemente una revisión para emprender el camino de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Asimismo es necesario tomar en cuenta que las circunstancias económicas, políticas y sociales del país han cambiado completamente en estos cinco lustros.

Es por ello que para entender la problemática de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas debemos conocer la definición de la biblioteca pública y sus objetivos, los tipos de bibliotecas públicas que demandan las regiones de México, las funciones básicas y las responsabilidades que tienen los organismos que la coordinan, así como el papel que desempeñan en su operación y desarrollo.

En la base de estos temas aún podemos encontrar algunos conceptos que permanecen en la Red como huellas del centralismo, mismas que originan varios aspectos que hallan su expresión en la desigualdad de las bibliotecas públicas y las redes municipales y estatales, y

---

2 Rosa María Fernández, “Desarrollo de las unidades de información 1956-2000, bibliotecas, centros de información, centros de documentación”, en *Cuarenta y cinco años de estudios universitarios en bibliotecología: visiones empíricas e históricas*, coord. Judith Licea de Arenas, México, UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 2001, pp. 11-54.

3 *Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Memoria 1995-2000*, tomo I, México, CNCA 2000, 120 p.

está también el envejecimiento de proyectos o algunos esfuerzos coartados de modernización que se han emprendido.

De esta forma un primer acercamiento para nuestro diagnóstico muestra que los principales problemas para mejorar y modernizar la Red son los siguientes:

- a) Una legislación desactualizada que no responde a las necesidades de las bibliotecas.
- b) La complejidad en la coordinación de trabajos.
- c) Una desactualización de las colecciones y servicios.
- d) Una escasez de recursos humanos con formación bibliotecológica, pues el 98.5% de los bibliotecarios son auxiliares, y sólo el 0.4 % (43) ha estudiado la carrera técnica en bibliotecología, mientras que sólo el 1% (121) tiene estudios de licenciatura en bibliotecología. Asimismo se tienen registradas dos personas con maestría en bibliotecología y una con doctorado en la misma disciplina.
- e) La carencia de infraestructura física y tecnológica en gran parte de las bibliotecas, pues sólo el 45% de las bibliotecas cuenta con tecnologías de la información y la comunicación.
- f) Los bajos niveles de promoción y difusión.
- g) La ausencia de programas para la búsqueda y obtención de recursos.
- h) La afectación debida a los cambios periódicos en las administraciones locales y estatales, que provocan una gran movilidad laboral y la falta de continuidad en los proyectos y programas.
- i) La operatividad de la Dirección General de Bibliotecas, que es afectada por el gran número de trabajadores sindicalizados.
- j) La normativa que genera y difunde la Dirección General de Bibliotecas en la Red Nacional se aplica de manera muy heterogénea, y esto pone en riesgo permanente la calidad de los servicios.

Como podemos observar los factores que impiden el desarrollo de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas son abundantes, de ahí la importancia de que la academia y la investigación científica coadyuven se colabore con soluciones para favorecer el avance del sistema bibliotecario público mexicano.

## LA INVESTIGACIÓN SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS: EL CASO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES

El mejoramiento y la modernización de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas debe atender las recomendaciones de la Unesco y la IFLA, que recomiendan que para que los países ingresen eficazmente en la denominada Sociedad de la Información, las bibliotecas y los sistemas bibliotecarios deberán considerarse como verdaderas plataformas y oportunos intermediarios para poder acceder, obtener, difundir y generar conocimientos.

Así, esos organismos internacionales subrayan la realización de investigaciones sobre todos los aspectos estructurales y operativos de las bibliotecas públicas: sus colecciones, sus servicios, las necesidades de sus usuarios, sus instalaciones, sus recursos humanos, etcétera.

Sin embargo la tónica de la investigación bibliotecológica en los últimos años evidencia la escasez de producción científica en el ámbito de las bibliotecas públicas:

Entre las décadas de los 80 y 90, encontramos en el ámbito gubernamental mexicano que la Dirección General de Bibliotecas<sup>4</sup> tuvo un Departamento de Investigación adscrito a la Dirección de Normatividad, Entrenamiento e Información.

Los trabajos sustantivos que se coordinaron desde ese Departamento estuvieron encaminados al estudio de la conducta lectora con la intención de elaborar estrategias para los programas de fomento a la lectura en las bibliotecas públicas. Las principales investigaciones sobre la materia se plasmaron en una serie titulada *Bibliotecas Públicas y Conducta Lectora: Investigaciones*, la cual consistió en siete entregas con los resultados de los estudios emprendidos.

---

<sup>4</sup> La Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes es un organismo del gobierno federal que apoya la instalación y el mantenimiento de las bibliotecas de la Red, dotándolas de acervo, asesoría técnica y tecnológica, además de la capacitación de sus recursos humanos. La operación de las bibliotecas, el mantenimiento físico del inmueble, la conectividad, el horario de servicios y el pago de personal corresponde a los estados y municipios.

A lo anterior debemos agregar la importante labor editorial realizada en esos años para contar con manuales, reglamentos e indicadores, aunque este esfuerzo no fue concebido con todo el rigor que requiere la investigación científica, sino como un mero proceso de elaboración de instrumentos para el trabajo.

Fue hasta los años 2007 y 2008 cuando la Dirección General de Bibliotecas inició colaboraciones con instancias académicas y de investigación de México y el extranjero, con lo que se lograron publicar 10 libros, 7 artículos y 4 ponencias sobre el tema de las bibliotecas públicas en México.

## LA INVESTIGACIÓN SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA UNAM: ACTUALIDAD Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

En este rubro, nos referiremos a una de las instituciones más importantes en cuanto a investigación bibliotecológica se refiere: el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM, donde algunos investigadores de México y el extranjero han indagado el campo de las bibliotecas públicas.

Así, al consultar los números de la revista *Investigación Bibliotecológica* desde el año 1999 a la fecha, encontramos cuatro artículos y un comentario que tocan algún aspecto de la biblioteca pública, los cuales se centran en rubros que, como afirma Estela Morales, pertenecen a “[...] temas que se consideran clásicos y, por lo tanto, siempre serán estudiados porque se han comprobado que constituyen la base para todas las innovaciones que demanda la información, sus profesionales y los usuarios”.<sup>5</sup> Los temas tratados son las políticas públicas, las necesidades de información, el desarrollo de colecciones, los servicios bibliotecarios y el fomento a la lectura.

---

5 Estela Morales Campos, “Las Sociedades multiculturales, una realidad que impacta a la Bibliotecología”, en Martínez, Filiberto; Calva, Juan (Comp.), *Tópicos de investigación en Bibliotecología y sobre la información*, Vol. 1. México:, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2007, p. 27.

Asimismo la base de datos *TESIUNAM* arroja 25 tesis sobre bibliotecas públicas presentadas desde el año 1998, tesis en su mayoría de licenciatura.

Los investigadores del CUIB también han participado en la elaboración de trabajos sobre historia bibliotecaria y en investigaciones sobre la lectura.

## TEMAS DE INVESTIGACIÓN VIABLES PARA LA MEJORA Y MODERNIZACIÓN DE LA RED

La elección de temas de investigación viables es el resultado de una conjunción de factores que ponen en juego los intereses de los investigadores, los compromisos de las instituciones de investigación y docencia, y el involucramiento de todos los agentes que puedan aportar algo a la comprensión de una situación que desde el inicio, se mostró muy compleja.

Empezaremos con los trabajos del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM, a manera de ejemplo, de cómo se podrían extender sus líneas de investigación actuales para darle solución a los problemas que plantean las bibliotecas públicas. En este sentido, podríamos proponer los siguientes:

- a) Las colecciones de fondos antiguos y reservados en las bibliotecas públicas.

En este aspecto Rosa María Fernández de Zamora siempre ha manifestado un interés en el tema, lo que podría llevar a emprender investigaciones que con toda certeza servirían para comprender mejor el patrimonio bibliográfico que albergan las bibliotecas públicas, además de contribuir a su preservación y mayor difusión. Asimismo, Juan Voutssas Marqués dirige la investigación sobre “Preservación del patrimonio documental digital en México”, Y podría extender su campo de acción a la digitalización y conservación del patrimonio documental existente en las bibliotecas públicas mexicanas.

b) Fomento a la lectura en bibliotecas públicas.

Existe una línea de investigación dirigida por Héctor Guillermo Alfaro López titulada “Teoría e historia de las prácticas de la lectura en México”, que podría evolucionar hacia investigaciones sobre las prácticas lectoras y su fomento desde las bibliotecas públicas. E igualmente Adolfo Rodríguez Gallardo dirige la línea sobre “Lectura y su impacto social”, que se propone describir el impacto causado por la lectura en la sociedad y analizar el desarrollo individual a través de la lectura; en este sentido, se podría incorporar alguna línea de investigación sobre el impacto social de las bibliotecas públicas en su entorno más inmediato. Asimismo, el creciente interés por los asuntos relacionados con la lectura también involucra a Elsa Ramírez Leyva.

c) Diseño de un plan de capacitación para personal de bibliotecas públicas.

Entre los proyectos especiales del CUIB se encuentra el “Programa para la formación del personal de bibliotecas para la atención de comunidades indígenas en la región de América Latina”, dirigida por Filiberto Felipe Martínez Arellano, la cual podría ser un eje para el desarrollo de cursos de capacitación para el personal bibliotecario del interior de la república.

d) Evaluación de servicios y usuarios de bibliotecas públicas.

Existen varias líneas de investigación sobre necesidades y uso de la información, como las que lleva a cabo Patricia Hernández Salazar y que ha titulado “Fundamentación teórica del fenómeno ‘usuarios de la información’”, que bien podría ampliarse hacia la biblioteca pública. Otra de las investigaciones en este campo se titula “Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de sujetos de entre 12 y 15 años de edad”, la cual es dirigida por Juan José Calva González, que investiga cuestiones sociológicas, geográficas y económicas en relación con los patrones de comportamiento informativo de adolescentes de estas edades. Esta investigación, según palabras de su director, “pretende tomar en consideración los servicios bibliotecarios y de información ofrecidos a este sector social (...)”

por lo que entendemos que podría ser aplicado en las bibliotecas públicas.

e) Biblioteca pública y alfabetización de niños y adultos.

Durante los años 70 y 80 se ha estudiado este campo, pero ahora es necesario incorporar la alfabetización informativa, hacia la cual podría extenderse también la línea de investigación de Patricia Hernández Salazar.

f) Acceso a la información en las comunidades desde las bibliotecas públicas.

Existe una línea de investigación dirigida por César Augusto Ramírez Velázquez, bajo el título de “Desarrollo de colecciones para servicios bibliotecarios y de la información en bibliotecas de comunidades indígenas”, que ha realizado importantes avances, y que podría también incluir a las bibliotecas públicas.

g) Directorio crítico de bibliotecas públicas.

Entre los proyectos de investigación especiales del CUIB se encuentra el dirigido por Rosa María Fernández de Zamora, quien desarrolló el mapa bibliotecario y de servicios de información de la Ciudad de México. Para ello presenta un cuestionario a través de Internet que deben llenar las instituciones con el fin de formar parte del mapa. Esta investigación podría ser aprovechada como modelo para conformar un directorio electrónico, analítico y crítico de las bibliotecas públicas mexicanas.

Entre los intereses de investigación del CUIB y de otras instituciones dedicadas a la investigación podrían tener cabida los siguientes temas:

a) Teoría de la biblioteca pública.

Habría que actualizar los conceptos, funciones y objetivos de la biblioteca pública, aspecto que resulta básico para el desarrollo de las investigaciones; habría que redefinir:

- ❖ El concepto de la biblioteca pública,
- ❖ Los tipos y modelos de bibliotecas públicas,
- ❖ Las nuevas técnicas y procedimientos aplicados a las bibliotecas públicas y

- ❖ Las nuevas necesidades de información que tienen los usuarios de la biblioteca pública.
- b) Infraestructura de la biblioteca pública.  
Las nuevas tecnologías hacen necesario que se adapten los espacios y servicios para las nuevas exigencias:
  - ❖ Implantación de nuevas tecnologías.
  - ❖ Implantación de nuevos recursos y servicios.
  - ❖ Estudios de accesibilidad y usabilidad.
  - ❖ Normativa para los espacios bibliotecarios públicos.
- c) Las funciones de la biblioteca pública y la alfabetización digital.  
La aparición de nuevos formatos y soportes documentales obliga a la biblioteca pública a formar a sus usuarios en cuanto a:
  - ❖ Alfabetización informacional.
  - ❖ Alfabetización tecnológica.
  - ❖ Accesibilidad a los servicios digitales.
- d) Los recursos humanos en la biblioteca pública.  
La formación y desarrollo del personal bibliotecario resulta fundamental para la eficacia de los servicios:
  - ❖ Nuevos programas de capacitación y formación para el personal de la biblioteca pública.
  - ❖ Formación a distancia.
  - ❖ Evaluación y desarrollo de competencias.
  - ❖ Nuevos modelos de gestión de recursos humanos
- d) Evaluación.  
Todo proceso de planeación requiere una evaluación que detecte fortalezas y debilidades, subsane posibles errores y optimice los recursos:
  - ❖ Evaluar los servicios y recursos de la biblioteca pública.
  - ❖ Evaluar el desempeño de las bibliotecas públicas.
  - ❖ Diseñar sistemas de información estadística.
- f) Desarrollo de colecciones para bibliotecas públicas.

La biblioteca pública debe seleccionar y organizar colecciones vinculadas a una zona geográfica o a una comunidad; y por tanto actualizar:<sup>6</sup>

- ❖ Nuevos criterios y herramientas de selección bibliográfica y documental.
- ❖ Nuevos criterios y herramientas de adquisición de material bibliográfico.
- ❖ Sus criterios de descarte.
- ❖ Sus esquemas para la organización de colecciones, y hacerlos eficientes.

g) Actualización del marco normativo y de la Ley General de Bibliotecas.

Habría que contar con una legislación que oriente el marco de las bibliotecas públicas, lo cual es de vital importancia para desarrollar la Red, para ello habría que establecer:

- ❖ Pautas de calidad para las bibliotecas públicas.
- ❖ Estudios comparativos de legislación y política bibliotecaria.
- ❖ Certificación de procesos.
- ❖ Normas para los servicios de las bibliotecas públicas.
- ❖ Pautas para fomentar la lectura en las bibliotecas públicas.

h) Políticas públicas de información.

Se precisa de un programa de acción gubernamental dirigido a generar y desarrollar políticas de información que se hallen en estrecho vínculo con las políticas de educación y cultura, así como con la realidad histórica y social de la región:<sup>7</sup>

- ❖ Estudios sobre políticas públicas de información que estén en relación con la política educativa.
- ❖ Estudios sobre políticas públicas de información que estén en relación con la política cultural.

---

6 Francisco Javier García Gómez, *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*, 2ª. ed., Buenos Aires, Alfagrama, 2006, p. 74.

7 Estela Morales Campos, *Infodiversidad y cibercultura: globalización e información en América Latina*. Buenos Aires, Alfagrama, 2006, pp. 95-97.

- i) Acceso a recursos digitales en las bibliotecas públicas.  
En la Sociedad de la Información y del Conocimiento es necesario que los usuarios tengan acceso de forma libre y gratuita a los recursos digitales desde las bibliotecas públicas:
- ❖ Estudios sobre las necesidades de información.
  - ❖ Estudios sobre las competencias tecnológicas que se necesitan.
- j) Alternativas de financiación en las bibliotecas públicas.  
La financiación de las bibliotecas públicas no debe proceder sólo del Estado, debería provenir del esfuerzo de toda la sociedad porque será ésta la beneficiará de sus servicios. En algunos países como Finlandia, Colombia, España, etc., el financiamiento ha provenido en buena parte de la iniciativa privada:
- ❖ Actividades comerciales.
  - ❖ Mecenazgo.
  - ❖ Cobro de servicios.
  - ❖ Búsqueda de fondos y apoyos
- k) Gestión de la calidad y marketing en bibliotecas públicas.  
La biblioteca pública debe brindar servicios de calidad que mejoren su papel dentro de la sociedad y que, a su vez, permitan establecer sistemas de comercialización (*marketing*):
- ❖ Alineación a las normas ISO de calidad.
  - ❖ Iniciativas de comercialización (*marketing*).
  - ❖ Publicidad y relaciones públicas.

Para realizar algunas de estas investigaciones convendría pensar en la conformación de equipos de trabajo interdisciplinarios, sobre todo, debido a la gran cantidad de trabajo de campo que se requiere, además de la variedad de temas que se deben considerar.

## CONCLUSIONES

Como podemos observar el campo de estudio de las bibliotecas públicas es amplio y diverso, y propone desafíos para la investigación bibliotecológica de México que sólo nosotros podemos atender; esto es, quienes nos dedicamos a buscar la comprensión de la realidad de

nuestro país y a aportar soluciones en materia de información y bibliotecas.

Aún más, el estudio y la investigación en torno a las bibliotecas públicas en nuestro país se presenta como una exigencia para incidir en la mejora y modernización de estos espacios bibliotecarios. Es un compromiso que tenemos por el solo hecho de ser mexicanos.

El nuevo papel de la biblioteca pública en la sociedad exige una integración, cada vez mayor, de la biblioteca en la comunidad de usuarios a los que atiende. Dentro de esta función integradora, la biblioteca pública ha empezado a tener en cuenta, entre otras cuestiones, las necesidades de información de sus usuarios, pero no sólo aquéllas relacionadas con los aspectos formativos y culturales, sino también aquéllas derivadas del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos del ciudadano, así como aquella información que favorezca el desarrollo social y económico de las comunidades, y facilite el desarrollo personal y social de sus miembros.<sup>8</sup>

Así, aun considerando lo que Pierre Bourdieu afirma sobre el campo de producción de conocimientos científicos y las reglas a las que éste está sujeto; es decir, las ambiciones ligadas a intereses políticos, el poder, la lucha por el mismo, la distinción de posiciones, etcétera; la investigación bibliotecológica en torno a las bibliotecas públicas deberá trabajar arduamente y en conjunto con otras disciplinas, toda vez que se trata de darles solución a los problemas en los ámbitos social, económico, científico, educativo y cultural a través de estas instituciones, y de redefinir su papel relevante en nuestro país.

En definitiva la investigación bibliotecológica en materia de bibliotecas públicas es viable, y el impacto de su realización beneficiaría en gran medida a nuestra profesión y probablemente llevaría a mejorar nuestra imagen en el concierto de las instituciones mexicanas. Por todo esto resulta interesante adentrarse en estas tierras, casi vírgenes.

---

8 M. Ramona Dominguez Sanjurjo; Merlo Vega, J. Antonio, *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*, disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>.

## BIBLIOGRAFÍA

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, *Memoria 1995-2000*, tomo I, México, CNCA, 2000.

Domínguez Sanjuero, M. Ramona; Merlo Vega, J. Antonio, *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*, disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>.

Fernández, Rosa María, “Desarrollo de las unidades de información 1956-2000, bibliotecas, centros de información, centros de documentación”, en *Cuarenta y cinco años de estudios universitarios en bibliotecología: visiones empíricas e históricas*, coord. Judith Licea de Arenas, México, UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, 2001, pp. 11-54.

Ferreira Dos Santos, Vanda, *Biblioteca pública y desarrollo económico*, Buenos Aires, Alfagrama, 2007.

Flamenco, Alfonso, “Las bibliotecas en México: 1880-1910”, en *Las Bibliotecas Mexicanas en el siglo XIX*, México, SEP, 1987, pp. 244-245.

García Gómez, Francisco Javier, *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*, 2ª. ed., Buenos Aires, Alfagrama, 2006, p. 74

Gill, Philip, *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, 2ª. ed. rev. México, CONACULTA, DGB, 2007.

Hernández Pacheco, Federico, “Modelo de administración y desarrollo de recursos humanos en bibliotecas: nuevos paradigmas”, en *Memoria del 8° Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: a 25 años de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y a 20 años de la promulgación de la Ley General de Bibliotecas*, México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2009, 403 p.

Morales Campos, Estela, *Infodiversidad y cibercultura: globalización e información en América Latina*, Buenos Aires, Alfa-grama, 2006, pp. 95-97.

Morales Campos, Estela, “Las Sociedades multiculturales, una realidad que impacta a la Bibliotecología”, en Martínez, Filiberto; Calva, Juan (Comp.), *Tópicos de investigación en Bibliotecología y sobre la información*, Vol. 1, México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2007, p. 27.