

## EL FACTOR HUMANO EN LA AUTOMATIZACIÓN BIBLIOTECARIA

**Víctor M. Aguilar Fernández**  
**Wilma Mireya Gamboa**  
**Vicente A. González Castillo**

### Sinopsis

*En este trabajo se intenta demostrar que a pesar de encontrarnos en plena efervescencia de la informática, la robótica, etc., y de concluir este milenio, el factor humano jamás se podrá aislar de ese proceso, por ser efectuado por el hombre mismo. Se describen las principales conductas de las personas con los que interactúa el homo informaticus, en cómo le afecta y cómo reaccionar ante ellas. Así mismo, se propone un perfil del profesional de la información en el siglo XXI.*

*Términos clave:* <bibliotecario><biblioteca><automatización><red de información><México>

### Abstract

*We attempt demonstrate in this paper that despite being at the height of informatics, robotics, etc., and about to end this millennium, the human factor cannot ever be isolated of the automation process because this is performed by man himself. The principal behaviors of the people with whom the Homo informaticus interacts, how he is affected by and how he reacts to them, are described. A profile of the XXI century information professional is also proposed.*

*Key terms:* <librarian><libraries><automation><information network><Mexico>

“ El presente jaḿs es nuestro fin ; el pasado y el presente son nuestros medios ; ślo el porvenir es nuestro fin”

Blas Pascal

A poco menos de un lustro de concluir este siglo y de iniciar el tercer milenio no es de extrañar que, con el reto que nos presenta la era de la informaci3n o de los sistemas , exista profundo inter3s en el porvenir, en saber qu3 tipo de vida nos tocará vivir, esto es, en anticipar el futuro. Y bien podŕamos decir que es una actitud sensata, pues a ún cuando muchos de nosotros quizás no estemos cuando ese futuro llegue, es un hecho que ese futuro llegará. Por tanto, es de suma importancia efectuar un análisis para determinar qu3 tipo de profesionales se están gestando ahora para hacer frente a ese porvenir.

Alguien que definitivamente debe estar profundamente interesado en este tema, es el *homo informaticus*, el bibliotecario, el **servus servorum scientiae**, el servidor de los servidores de la ciencia. Y si a ún en este tiempo, el papel tradicional que se le venía atribuyendo de ser un guardián de los libros ha cambiado, con toda certeza podremos esperar cambios en la conceptualiza del profesional de la informaci3n en el siglo XXI.

Por tanto, es tarea obligada que el bibliotecario de hoy cuente con una adecuada y completa formaci3n de su personalidad, realice sistemáticamente una profunda autoevaluaci3n de su quehacer cotidiano, posea y demuestre dominio te3rico y práctico de los servicios que ofrece, manifieste un deseo vehemente por la superaci3n y la actualizaci3n de sus conocimientos.

No obstante de poco servirá que el bibliotecario de hoy est3 cabalmente preparado para afrontar los retos del futuro, si en la actualidad no es capaz de sobrevivir.

En efecto, no es posible dejar de considerar el factor humano en esta era de la automatizaci3n, pues el hombre es el que seguirá estableciendo las pautas a las máquinas y no viceversa. Así mismo, es

indispensable que el bibliotecario de hoy aprenda a interactuar con sus compa ñeros de trabajo y sepa adaptarse al clima organizacional que pueda crearse en el trabajo.

A continuaci3n aparecen una serie de conductas típicas en el ambiente laboral y la manera en que pudiera afectar al bibliotecario y el trato que deber ía dispensar a cada uno de ellos.

La letra A se refiere a la actitud que demuestra el individuo y la T se refiere a la manera en que debe tratarsele.

#### 1. El Paracaidista (El Zodiaco, El oportunista).

**A.** Por azares del destino o por estar bien relacionado se encuentra laborando en donde nunca se imaginó. Goza de las ventajas que el sistema le brinda. Se vale de toda situaci3n para satisfacer sus intereses personales.

**T.** No envidiar su situaci3n. Esforzarse por cumplir con las asignaciones de trabajo encomendadas, sin que afecte lo que él haga o deje de hacer. Evitar ser usado como medio.

#### 2. El concha.

**A.** Aunque dispone de capacidad y de tiempo para efectuar su trabajo pretende que otros le ayuden a efectuarlo.

**T.** Decirle NO a sus pretensiones, alejarse de él y cumplir con nuestra propia labor.

#### 3. El Manchas (El Inspector. El Pregunt3n, El Justino Morales).

**A.** Quiere indagar las actividades u opiniones ajenas. Se caracteriza por estar husmeando entre los papeles o propiedades de los demás.

**T.** No dejar a mano información personal o exclusiva. Sugerir que uno está usando su tiempo en el cumplimiento de su propio trabajo.

**4.** La víbora (El Cascabel, El chismoso)

**A.** Se entera con increíble facilidad de las noticias del día y manifiesta una habilidad sorprendente para recrear situaciones cotidianas en situaciones dramáticas. Se caracteriza por transmitir verdades o rumores que nadie le solicita o sugiere.

**T.** Mantener la mente aguda para discernir sus comentarios. No permitir que nos convierta en un eslabón humano de su cadena de chismes. Canalizar su habilidad comunicativa para el bienestar de la institución. Hacerle patente del poder de las palabras.

**5.** El Francotirador ( El Mercenario, El Zorro, El Orejas).

**A.** Está a la caza de situaciones o errores de miembros del grupo para hacer del conocimiento de todos el incidente. Hace burlas de los demás, ofende y es agresivo. Es el encargado de notificar a los jefes de lo que ocurre en la institución.

**T.** Concientizarlo para usar empatía. Animarlo a actuar en beneficio de la institución. No reforzar su conducta agresiva de ninguna manera. No dejarse sorprender ni afrontarlo directamente. No perder de vista su presencia.

**6.** La Muralla (El Obstinado).

**A.** Tiende a obstaculizar todas las buenas intenciones, deseos, propósitos o proyectos que pretendan efectuarse. Es agresivo y tercamente resistente al cambio y a la aceptación de ideas, opiniones, etc. Ignora sistemáticamente el punto de vista de los demás. No cree poder aprender nada de nadie.

**T.** Tomar en cuenta su opinión y analizarla positivamente. Negociar con él a través de escuchar su perspectiva y presentarle las ideas a modo de sugerencia indicándole los beneficios de que se concreten. Ser paciente y persistente. Siempre es ventajoso discutir a solas con él.

**7.** El Escéptico (El Frustrado, El Fatalista, El Oráculo).

**A.** No cree en nada. Para él, todo está destinado al fracaso; nada sirve y ningún esfuerzo encuentra en él justificación. Sus aires de fatalismo constituyen un constante desconsuelo para el entusiasmo de los demás.

**T.** No tomar demasiado en serio sus comentarios. Evitar caer en su pesimismo, que puede ser contagioso. Continuar con ánimo en el desarrollo de lo propuesto o imaginado.

**8.** La Torre ( El Vanidoso, El Presumido, El Gigante, El Cuello Duro).

**A.** Disfruta exhibir sus habilidades y talentos y piensa que solo lo que hace esta bien. Mira a los demás como muy inferiores a él. Poseído de amor propio exaltado, de exagerada estimulación de su persona, considera a los demás tan pequeños que él es un gigante cuando hace comparaciones constantes. Se le identifica por andar con la cabeza erguida y por que apenas se digna a mirar a alguien.

**T.** Mostrar con hechos que todos tenemos posibilidad y capacidad para destacar, que es cuestión de tiempo, de lugar y de circunstancias. Tratar de conocerlo un poco más para entenderlo, evitando adoptar posturas similares.

No herir su susceptibilidad, ni criticarlo.

**9.** El Plagiador (El Modesto).

**A.** Gusta de adornarse con logros personales o de otros que presenta como suyos. Con frecuencia hace alusión a lo que "humildemente" ha hecho en su vida, presentándolos como tan sólo pequeñeces.

**T.** Reconocer sin emociones, su trayectoria. Hacerle cuestionamientos tácticos sobre su trabajo. Escuchar con objetividad sus comentarios.

**10.** El Alpinista ( El Oportunista, El Demagogo, El Aplanadora, El camaleón).

**A.** Gusta de aprovecharse de los demás y de las situaciones para usarlos como trampolín para alcanzar sus intereses muy personales. Es selectivo y muy astuto. Trabaja amando el dinero más que a la

profesión. Es muy hábil en adaptarse a cualquier situación o persona.

**T.** Ser discernidor para evitar servir como medio para lograr sus fines. Ser cauteloso con su andar. Hacer caso de advertencias de otros.

**11. El Ogro (El Gruñón, El Colérico).**

**A.** Es el que se molesta hasta porque amanece. Le irrita cualquier situación y siempre anda con su cara de muy pocos amigos. Sus compañeros le rehuyen, nadie lo estima. Su presencia transmite inseguridad e intranquilidad.

**T.** No dejarse intimidar por sus ataques de cólera tratarlo como a todos los demás. Intentar hablar con él en un momento favorable.

**12. El Krusty (El Sarcástico, La Hiena, El Bufón).**

**A.** Presenta falta de asimilación a los procedimientos del grupo. Quiere llamar la atención haciendo bromas, contando chistes (a veces de muy mal gusto). Es en ocasiones creativo y rara vez toma las cosas en serio, lo cual le causa frecuentes problemas. Gusta de ridiculizar el físico y los caracteres de los demás. Su ironía es constante y corrosiva para el ánimo y los más sanos impulsos de los demás.

**T.** Concientizarlo para que reflexione que para todo hay un tiempo, un lugar y un límite. Necesario no consecuentar sus bromas.

**13. El Caín (El Envidioso).**

**A.** Le molesta que otro compañero sobresalga y se esfuerza por hacer que otros no destaquen, aunque personalmente no tenga mucho potencial.

**T.** Desaprobarle los comentarios o actitudes que toma hacia sus compañeros y que si desea progresar que canalice sus ímpetus al trabajo para tener mayores posibilidades de éxito.

**14. El Sol (El Conflictivo, El Boyler, El Cordón Umbilical, El Embrollón).**

**A.** Le gusta calentar a los demás con sus comentarios, creando un ambiente tenso e inestable dentro del centro laboral.

**T.** No dar demasiada importancia a sus palabras. Cerciorarse de la veracidad de sus comentarios. No tomar partido en sus problemas. Procurar no caer en la trampa de comprometernos.

**15. El Clima (El Inestable).**

**A.** Es el de los que un día están de buen humor, afable y camarada, para mostrarse irascible, intratable y grosero al día siguiente. A veces atraviesa por momentos de calma y en otros manifiesta un nerviosismo extremo. Su conducta jamás llega a crear una atmósfera favorable para el trabajo concentrado y continuo.

**T.** Hacerle notar que uno no es su climamómetro. Enseñarle que aunque todos tenemos problemas, hay que aprender a dejarlos en donde surjan y que los demás no son culpables o responsables de ello.

**16. El Terrorista (El Injusto y Vengativo, El Escultor, El Bandalo ).**

**A.** Es el que hace inventario de los resentimientos que producen los pequeños incidentes. El concepto que él se hace de un compañero es inamovible. Además tiene por costumbre el cultivo de amistades especiales dando margen a que se formen grupitos de simpatizantes suyos, a quienes en cierto modo, favorece. Vive anunciando ostentadamente quienes gozan del "privilegio" de su amistad y quienes no.

**T.** Ir con sumo cuidado en las relaciones que con él se tengan. Pedir disculpas cuando lo requiera la situación. Evitar formar grupos de choque. No aliarse a él por temor.

**17. El Mago (El Hombre Invisible, El Fantasma, El Ubicuo, El Aviador).**

**A.** Sin que uno se lo proponga hace desaparecer de las propiedades de uno, algo que a él le interesó o llamó la atención. También se caracteriza por estar al mismo tiempo en lugares diferentes, aunque sea administrativamente.

**T.** No dejar objetos de valor accesibles a todos. Asegurarse de asegurar en todo momento las

propiedades, aunque sea molesto. No esté fuera del trabajo sin autorización por escrito.

#### 18. El Etiquetador.

**A.** Se cree muy creativo poniéndole nombres o apodos a los demás. Trata de caracterizar las cualidades o defectos de otros.

**T.** No caer en el error de llamar a otros por su apelativo sino por su nombre. Estar muy pendientes de los excesos de confianza en uno y otro sentido. Recordar la regla de oro.

Amen de ser capaz de sobrevivir a sus compañeros de trabajo, el bibliotecario debe satisfacer ciertas cualidades deseables y necesarias, esto es, cumplir con un perfil pero en función de sus :

A) **CONOCIMIENTOS:** entendiéndose por esto a la información significativa, que ha sido adquirida, retenida y recuperada y que puede ser transferida a situaciones nuevas. La sociedad post industrial es una sociedad basada en el conocimiento; por lo tanto, los profesionales del conocimiento ocupan un lugar similar al de los científicos en la sociedad. La nuestra, caracterizada por los rápidos cambios y por la proliferación de la manifestación de la nuevas tecnologías, necesita de la creación, organización, diseminación y recuperación de la información y del conocimiento. (Barberena, 1987, p. 333)

B) **HABILIDADES:** es decir, la capacidad para realizar tareas y resolver determinados problemas. Debido a que la información generada y almacenada es vasta, su organización y recuperación son complejas. Y lo es aún más la capacidad para discriminar la información relevante entre la disponible.

C) **ACTITUDES,** o sea los valores, sentimientos, disposiciones o tendencias adquiridas que se manifiestan en la forma de reaccionar ante uno mismo, ante los otros y ante las responsabilidades profesionales. La participación decidida, eficaz y dinámica por parte del bibliotecario será determinante en los buenos resultados de satisfacción para los usuarios. Cuando la acción humana se orienta

exclusivamente a sus resultados o sus beneficios, el trabajo pierde valor en sí mismo. Si un sujeto menosprecia su labor, se engaña a sí mismo pues no hay identificación con el trabajo. El resultado será la frustración, el enojo, la infelicidad y la mediocridad. La actitud del bibliotecario debe ser tal que redunde en prestigio para la institución y para la profesión bibliotecaria.

Sin intención de caer en describir funciones o actividades o externar comentarios tediosos de cada uno de ellos, el bibliotecario promedio debería contar con los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS:

1. De la base teórica , los valores compartidos y la orientación filosófica del campo.
2. De las funciones básicas de la biblioteca
3. De las fuentes de consulta básicas y de temas específicos.
4. De los conceptos básicos de la información y sus fuentes.
5. De los papeles de él, como bibliotecario, del usuario y de la información como elemento de un proceso.
6. De catalogación, clasificación e indización.
7. De los servicios básicos y especiales de información.
8. De las técnicas de administración de recursos en un contexto bibliotecario.
9. De los principios básicos en el manejo y evaluación de colecciones.
10. De los conceptos básicos de las computadoras y la automatización.
11. De la tecnología actual y telecomunicaciones
12. De los métodos y técnicas de enseñanza.
13. De la redacción de objetivos.
14. De la dinámica de grupos.
15. De la economía y mercadotecnia de la información.
16. De los principios de la comunicación humana.
17. Del acervo bibliográfico en que se desenvuelve.
18. Del proceso básico de las obras que ingresan al acervo.

19. Del arreglo y localización de los materiales del acervo.
20. De los fines y programas de enseñanza.
21. De los diversos planes de estudios ofrecidos en la institución en que la labora.
22. De los cambios y modificaciones de planes y programas de estudio.
23. De las normas o reglamento de la biblioteca.
24. De los conceptos y principios básicos del idioma inglés.
25. De la planeación en bibliotecas.

Tales conocimientos son de carácter necesario para que el bibliotecario sea capaz de ofrecer varios servicios que las bibliotecas de educación superior exigen en materia de información. Los individuos con una formación cognoscitiva es más fácil que se integren a la dinámica de los servicios de información del área bibliotecológica.

Sin embargo, el personal de la biblioteca además de conocer es necesario que realice tareas concretas o dé solución a problemas o maneje determinadas situaciones que se presenten en el ambiente de una biblioteca, es decir, que demuestre tener habilidades.

Entre las HABILIDADES básicas que el bibliotecario debería demostrar están:

1. Manejar los esquemas básicos de clasificación de la Biblioteca del Congreso y Melvil Dewey.
2. Manejar una diversidad de fuentes bibliográficas.
3. Desarrollar estrategias de búsqueda de información.
4. Ofrecer al usuario los servicios básicos y especiales de la información.
5. Evaluar el desarrollo de un programa administrativo para una biblioteca.
6. Desarrollar un plan de formación de usuarios.
7. Desarrollar estudios de usuarios/ uso.
8. Realizar búsquedas automatizadas de información.
9. Recuperar la información contenida en los materiales documentales.
10. Manejar índices, tesauros y resúmenes.
11. Exponer un problema
12. Solucionar la problemática de un sistema bibliotecario.

13. Tomar decisiones
14. Manejar estadísticas básicas.
15. Manejar paquetes estadísticos.
16. Comunicarse verbalmente
17. Emplear distintos métodos y técnicas de enseñanza.
18. Redactar objetivos de acuerdo con los lineamientos establecidos.
19. Manejar equipos audiovisuales.
20. Emplear con corrección el lenguaje oral y escrito.
21. Manejar las herramientas básicas de la investigación.
22. Relacionarse con los usuarios.
23. Redactar proyectos y programas de trabajo y sus informes respectivos.
24. Realizar visitas guiadas a la biblioteca.
25. Orientar a los lectores en la localización y selección de obras.
26. Archivar documentos y material impreso.
27. Dar mantenimiento físico a las obras dañadas.
28. Realizar exposiciones periódicas de obras científicas, académicas y culturales.
29. Familiarizarse con el personal docente y de investigación de la institución.
30. Conducir una entrevista de consulta.
31. Desarrollar y ejecutar planes efectivos para instrumentar nuevas tecnologías.
32. Ingenio y creatividad para crear y adaptarse a los cambios.
33. Desempeñar un papel de líder en la sociedad del provenir.
34. Informar los servicios y recursos con que cuenta la biblioteca.
35. Redactar artículos de divulgación, ponencias, etc.
36. Anticipar las necesidades presentes y futuras vinculadas con la información.

Estas y otras habilidades permitirán que la problemática particular de cada biblioteca y dadas las necesidades de información y del comportamiento de los usuarios, sean atendidas con exactitud.

Un aspecto que la mayoría de las veces es descuidada en la formación personal y profesional de una persona son las actitudes y no es para menos, pues es más fácil enseñar contenidos y desarrollar

habilidades que llegar hasta el mismo ser del individuo, sobre todo cuando hay experiencias que no las favorecen. Es común escuchar que algunos bibliotecarios destacan ya sea por ser buenas personas, trabajadoras, simpáticas o amables o por ser enojones, déspotas o ignorantes.

La filosofía del personal que trabaje en una biblioteca seguirá siendo el mismo: servicio.

Por lo tanto, en todo bibliotecario deberían destacar las siguientes:

ACTITUDES:

1. Compromiso de servicio con la comunidad
2. Compromiso con los planes y estrategias del desarrollo nacional, desde los puestos y funciones que ocupe.
3. Responsabilidad hacia la tarea.
4. Superación e innovación en su actividad profesional
5. Búsqueda de nuevos conocimientos
6. Participación activa en los procesos de transferencia de conocimientos entre la comunidad académica, el sector productivo, el de servicios y el gubernamental.
7. Cooperación profesional
8. De apertura al cambio
9. Confianza en las capacidades propias
10. Sentido del humor
11. Empatía hacia el usuario
12. Justicia en su forma de actuar
13. Genuino y sincero entusiasmo en su labor
14. Apertura con los usuarios
15. Respeto a la opinión ajena
16. Desvinculamiento de problemas ajenos al ambiente bibliotecario
17. Reconocimiento y corrección de errores
18. Creación de un ambiente agradable de trabajo y estudio.
19. Autocrítica de su labor
20. Interés por los problemas de los usuarios
21. La búsqueda de relaciones amigables con los usuarios
22. Interés por cultivar hábitos de lectura propios y en los demás
23. Cuidado hacia los bienes de la biblioteca
24. Cultivo del sentido de responsabilidad en los usuarios en cuanto a la conservación y buen uso de los bienes de la biblioteca
25. Respeto a los ideales bibliotecológicos
26. Desarrollo de una filosofía y cultura propias y académicas acordes a su misión bibliotecaria.
27. Aceptación de la innovación
28. Disposición para adoptar una franca disposición para experimentar.
29. Confianza en sus habilidades.
30. Convicción para guiar cambios.
31. Asumir un papel más amplio dentro de una sociedad que depende del manejo eficaz de la información.

Esta es quizás el área donde día con día habrá que hacer más énfasis a través de cursos que atiendan tales disposiciones y de un autoexamen continuo y profundo que cale hasta la mismísima manera de ver la vida.

Lo que se pretende es lograr una adaptación de los requerimientos que cada biblioteca exige. Sólo de esta forma el bibliotecario será siempre digno de su profesión y será un participante activo del mundo cambiante de hoy.

Afín de cuentas, la actitud preponderantemente que se manifiesta, antes que los conocimientos y las habilidades, se reflejará en la imagen personal y de la institución en que se labora. Sólo si no nos gusta lo que vemos en el espejo de la sociedad contemporánea, podremos cambiar de imagen (Márquez, 1987, p.157)

Por lo tanto, si lo que pretendemos es obtener un perfil del profesional de la información en el siglo XXI es urgente que empecemos por hacer cambios en la misma imagen presente, pues sólo podemos proyectar lo que somos hoy día.

Si la era de la información demanda profesionales que practiquen la multidisciplinariedad, es necesario comenzar ahora mismo.

De hecho el fortalecimiento de la llamada biblioteca electrónica, impondrá mayores demandas a los bibliotecarios, porque mientras el medio es menos

visible se hace más grande la necesidad del intermediario ( Vearner (1985), citado por Salas (1987), p.354).

Sin embargo, recordemos “El más sabio profeta es aquel que se niega a predecir” (Lin Yutang)

#### Referencias

- Añorve, Martha (1987). Las bibliotecas universitarias: Los retos a los que se enfrentaron en el siglo XXI. Memorias de las XVIII Jornadas de Biblioteconomía. México: AMBAC
- Barberena Blásquez, Elsa (1987). El perfil del bibliotecario a nivel de maestría. Memorias de las XVIII Jornadas de Biblioteconomía. México: AMBAC
- Buonocore, Domingo.(1976). Diccionario de bibliotecología.2a. Ed. Buenos Aires: Marymar.
- Manero, Antonio (1958). Diccionario antológico del pensamiento universal. México : HispanoAmericana.
- Marqués Paéz, Francisco (1987). El perfil del bibliotecario del año 2000. Memorias de las XVIII Jornadas Mexicanas de Bibliotecología. México: AMBAC.
- Mercader M., Yolanda (1977). El bibliotecario visto por los usuarios: investigación de campo. Memorias de las VIII Jornadas de Biblioteconomía. México: AMBAC
- Salas Estrada, Eduardo (1987). Los campos de acción del profesionista de la información hacia el año 2000. Memorias de las XVIII Jornadas Mexicanas de Bibliotecología. México : AMBAC
- Várquez González, Juan (1984). La importancia de ser bibliotecario, su formación académica, sus labores y funciones como apoyo a la investigación y educación. Memorias del 2o. Encuentro de Bibliotecarios de la UNAM. México: AMBAC