



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 173-147-S
Division Number: I
Professional Group: University Libraries and other General Research Libraries
Joint Meeting with: FAIFE, Latin America and the Caribbean Regional Office
Meeting Number: 147.
Simultaneous Interpretation: -

Fomento de la diversidad y la democracia en las nuevas sociedades democráticas: la experiencia de Unisa

Jenny Raubenheimer

University of South Africa Library,
Pretoria, South Africa

Me gustaría dar una visión global de la situación en Sudáfrica en relación con el tema del taller de trabajo a modo de introducción a nuestro debate de esta mañana.

Sudáfrica, que abarca una gran área en el sur de África, tiene nueve provincias. Hay zonas urbanas con una gran densidad de población donde vive aproximadamente la mitad de la gente y también hay extensas zonas rurales. Algunas de estas zonas tienen poca población y no cuentan con una infraestructura tecnológica básica como, por ejemplo, electricidad y líneas telefónicas. Aunque mucha gente vive en la pobreza, algunas partes más desarrolladas del país se pueden comparar con los países del primer mundo. Sudáfrica, por ejemplo, ocupa el 16º lugar en número de usuarios que utilizan Internet y un lugar muy alto en cuanto al uso de teléfonos móviles (Raubenheimer and Van Niekerk,2002:17).

La población de 41.000.000 se compone de africanos (76%), blancos (13%), razas mixtas de color (9%) e indios/asiáticos (2%). La mayoría de la población blanca es Afrikaans (gente de origen holandés) o de origen británico. Otros grupos más pequeños son de ascendencia alemana, francesa, italiana y portuguesa, entre otros. La población negra también es diversa. Los nueve grupos étnicos principales son Zulu (el mayor), Xhosa, South Sotho, North Sotho, Tswana, Venda, Ndebele, Swazi y Tsonga. De acuerdo con la Constitución Sudafricana, se permite el uso de 11 lenguas oficiales, es decir isiZulu, isiXhosa, Afrikaans, Sepedi, inglés, isiNdebele, Setswana, Sesotho, Xitsonga, isiSwati y Tshivenga. Sin embargo, normalmente el inglés es el que más se usa en los negocios y la educación. También es importante la diversidad religiosa. Aproximadamente el 80% de la gente es cristiana. Las creencias musulmanas e hindú están muy difundidas entre las comunidades asiáticas e hindúes (Ocholla,2002:61).

El perfil socioeconómico del país también se refleja en el campo de los servicios bibliotecarios y de

información, ya que las bibliotecas más avanzadas se encuentran en su mayoría en las zonas urbanas mientras que grandes partes del país disponen de relativamente pocos servicios bibliotecarios.

El país tiene 35 instituciones de enseñanza superior, tres de las cuales son instituciones de enseñanza a distancia. La mayor es la Universidad de Sudáfrica (Unisa) con aproximadamente 135.000 estudiantes. Aunque el país tiene muchas instituciones de enseñanza superior, el porcentaje de analfabetismo es relativamente alto.

DIVERSIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

La pregunta es, ¿qué diversidad existe en el lugar de trabajo en relación con los grupos de población? La composición de los grupos de población en las bibliotecas universitarias aún está, en algunos casos, basada en las divisiones raciales y étnicas antiguas relacionadas con el lugar geográfico de la biblioteca; es decir, el grupo de población blanca domina las universidades históricamente blancas y el mismo patrón se refleja en las universidades históricamente negras. Ocholla (2002:63) dice que la proporción de los trabajadores según los grupos de población varía según la zona demográfica donde esté situada la biblioteca.

Sin embargo, las estadísticas de población en la mayor biblioteca de la enseñanza superior de Sudáfrica, la Biblioteca de Unisa (Biblioteca de Unisa, 2002:2-5), refleja lo siguiente:

- Número total de puestos de trabajo ocupados: 224
- Hombres: 84 (africanos 60; de raza mixta 4; indios 2; blancos 18)
- Mujeres: 140 (africanas 34; de raza mixta 0; indias 1; blancas 105)
- Personal con discapacidades: 2
- Otras formas de diversidad en la Biblioteca de Unisa afecta al tipo de puesto de trabajo, es decir puestos profesionales/administrativos. El perfil del personal del 2002 indica que el 31% de estos puestos están ocupados por personal profesional y el 52% por personal administrativo (Biblioteca de Unisa, 2002:6).
- Como es el caso de muchas bibliotecas, se puede indicar que en ésta también hay una mayoría de personal femenino.
- Aunque no se ha realizado un estudio para averiguar la diversidad en relación con el estado civil o con la orientación sexual, estos aspectos deberían contribuir a que haya un personal más diverso.

DIVERSIDAD EN LAS COLECCIONES BIBLIOTECARIAS

Cada una de las 35 instituciones de enseñanza superior del país tiene su propia biblioteca universitaria con colecciones bibliotecarias e infraestructura para apoyar sus servicios. Estas bibliotecas varían sustancialmente en cuanto al tamaño y recursos, por nombrar sólo unos pocos. Los fondos bibliográficos de la Biblioteca de Unisa, como ejemplo de una biblioteca avanzada, se pueden comparar con los de una biblioteca desarrollada de un país del primer mundo tal y como sigue:

Libros – un total de 1, 5 millones (2001) y 5.100 publicaciones periódicas (2001).

Dentro del consorcio del que es miembro esta Biblioteca, algunas otras bibliotecas miembro tienen unos fondos bibliográficos que se componen de 15.000 títulos. Muchas de las colecciones de bibliotecas históricamente en desventaja no pueden compararse favorablemente con la colección de esta biblioteca, especialmente en lo que se refiere a la calidad o el tamaño.

DIVERSIDAD DEL ALUMNADO

Las estadísticas del total de estudiantes matriculados en las universidades de sudáfrica durante el 2001, indicaban que aproximadamente un 35% de todos los estudiantes de sudáfrica están matriculados en Unisa, seguido de un 8% que lo estaban en la Universidad de Pretoria, 6,5% en la Universidad Vista y un 5% en la Universidad Rand Afrikaans. Un análisis del perfil del estudiante de Unisa refleja su diversidad.

- Edad: La mayoría de los estudiantes de Unisa tienen entre 25 y 40 años; el 25% de los estudiantes tiene menos de 25 años y el 15% tiene más de 40 años.
- Distribución geográfica: Los estudiantes están distribuidos geográficamente; es decir, el 92% reside en Sudáfrica, el 6% en el resto de África y el 2% fuera de África (Unisa,2002). En Sudáfrica, estos estudiantes se distribuyen como sigue: 43% en Gauteng, 21% en KwaZulu-Natal, 10% en el western Cape, 8% en el Northern Province, 5% en Mpumalanga, 5% en el Eastern Cape, 4% en el North West Province ,3% en el Free State, 1% en el Northern Cape. Los estudiantes se matriculan en la Universidad en las titulaciones normales o en cursos que dan un certificado y están orientados a la formación permanente.
- Razones para estudiar en Unisa: El número de estudiantes por facultad es como sigue: Economía y Gestión 43%, Bellas Artes 21%; Ciencias de la Educación 13%; Derecho 8%; Estudios sin titulación 8%; Ciencias 5%; Teología y Estudios sobre Religión 0,9%. Los servicios bibliotecarios para estos grupos sirven de ayuda al programa de enseñanza de la Universidad y pueden incluir clases, tesis de investigación, etc., que dan como resultado servicios y necesidades de información diferentes.
- Razones para visitar la Biblioteca de Unisa: Un estudio sobre la Biblioteca reveló que los estudiantes visitan la Biblioteca por razones diferentes. La muestra usada para el estudio constaba de 92% de estudiantes de diplomatura; 7% de estudiantes de licenciatura; 0,5% estudiantes de cursos que otorgan un certificado y 0,1% de otros usuarios. De estos estudiantes, 89% señalaron que visitan la Biblioteca a diario; 92% de los estudiantes son alumnos a tiempo completo. El uso de las instalaciones de la Biblioteca es el siguiente: Estudio-100%; Bibliografía recomendada-66%; Debates (informales)-62%; Fotocopia-48%; Uso de los ordenadores-44%; Periódicos-39%; Teleconferencia-39%; Servicios de información-16%; Colección de Material Audiovisual-11%; Colección de Investigación-10%; Colección de Publicaciones Periódicas-10%; Archivos-5%.
- Formación en el Uso de la Biblioteca: Los estudiantes difieren mucho en cuanto al nivel adquirido en la formación en el uso de la biblioteca ya que muchos no asistieron a escuelas con bibliotecas escolares y centros multimedia que tuviesen equipos buenos y modernos.
- Otras discrepancias a menudo se atribuyen a las experiencias individuales o nivel de estudios (Biblioteca de Unisa, 2002:2).

Esta visión global intenta ofrecer una respuesta amplia a la pregunta “¿Qué diversidad existe en Sudáfrica?” y “¿Qué diversidad existe en la biblioteca de Unisa?”.

SUDÁFRICA – una nueva democracia

En 1994 se celebraron en Sudáfrica las primeras elecciones democráticas. Durante el primer año se dio el primer paso para asegurar que se reestructurasen todas las instituciones de gobierno, incluidos los servicios bibliotecarios y de información (Nassimbeni, 1996:359). Se han elaborado muchas normas y legislaciones para llevar al país hacia una sociedad multicultural que sirven como instrumentos para que haya igualdad en una sociedad unida, no racial, no sexista donde todos pueden prosperar. Los informes de la biblioteca reflejan un deseo de alejarse del sistema fragmentado y desigual que sólo amparaba a ciertas zonas o comunidades y de transformar los servicios bibliotecarios y de información en un sistema coherente que atienda las necesidades de todos los ciudadanos y contribuya a la reconstrucción y desarrollo del país. Se está reestructurando el sector de las bibliotecas y la información en interés de la democracia y la igualdad (Nassimbeni, 1996:367).

Instrumentos utilizados para potenciar la democracia/diversidad:

- Plan de reconstrucción y desarrollo. En dicho plan se dice que Sudáfrica debería pasar del apartheid a un entorno social y económico desarrollado en beneficio de todos (Congreso Nacional Africano, 1994).
- Legislación sobre educación: El sistema educativo se enfrenta a nuevos retos y sirve como un instrumento para la igualdad de oportunidades. Algunas de las directrices clave sobre la enseñanza superior indican que se está dando importancia a la formación permanente, el libre acceso y la igualdad, la democracia y la responsabilidad laboral, la rentabilidad y la eficacia.
- Legislación sobre el empleo
Lo más destacado fue el “Libro Blanco para la Discriminación Positiva en el Servicio Público” (República de Sudáfrica, 1998). La discriminación positiva es un instrumento para propiciar la diversidad en el trabajo (Ocholla, 2002:63) para que cada individuo desarrolle todo su potencial (Norris, 1997:2).

Además, la legislación laboral en Sudáfrica incluye la “Ley de Igualdad en el Empleo” (República de Sudáfrica:1998) y la “Ley de Igualdad y Prevención de la Discriminación Injusta” (República de Sudáfrica, 2000). La ley de igualdad en el empleo se promulgó para lograr una mano de obra diversa que fuera representativa de toda nuestra población. Ambas leyes intentan formentar el derecho constitucional de la igualdad y consolidar la verdadera democracia. Como resultado de la legislación y las políticas gubernamentales, se forzó a que haya diversidad en las instituciones de enseñanza superior y, en consecuencia, en las bibliotecas universitarias.

DIVERSIDAD EN EL CAMPO DE LAS BIBLIOTECAS Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Con respecto a los servicios bibliotecarios y de información en Sudáfrica, la diversidad del país también se refleja en este campo. Sin embargo, me gustaría indicar lo que las bibliotecas universitarias y, en concreto, la Biblioteca de Unisa han hecho para fomentar la diversidad y la democracia en el entorno laboral, las colecciones y los servicios.

- Entorno Laboral:

Unisa está comprometida con la transformación y como parte del plan de transformación nombró, a principios del 2000, un responsable de la igualdad en el empleo. La función de esta persona es asegurar el fomento de la diversidad/democracia a través de la contratación de personal de diversas culturas y la resolución de desequilibrios del pasado, concretamente en relación con los altos cargos. También intenta equilibrar el lugar de trabajo en cuanto al género y que se reconozca que las personas con discapacidades físicas son importantes en la composición de la plantilla. Todas las contrataciones se hacen considerando el perfil del personal actual. Es importante que la biblioteca universitaria apoye el Plan de Igualdad en el Empleo de la Universidad. La Biblioteca de Unisa se compromete a asegurar que se apoyen las normas, procedimientos y prácticas de Unisa en relación con la Igualdad en el Empleo, que se utilicen métodos firmes para identificar las barreras existentes y que se haga un gran esfuerzo para desarrollar estrategias dirigidas a eliminar estas barreras (Biblioteca de Unisa, 2002). Además, es importante que la biblioteca realice una auditoría de las tareas que se deben desempeñar y posteriormente una auditoría sobre la formación del personal unida a la evaluación del rendimiento para asegurar que se desarrollen y pongan en prácticas los programas adecuados de formación para atender las necesidades evolutivas individuales de un personal diverso (Human, 1996:49). Actualmente, esto se hace como parte del proyecto de remodelación de la Biblioteca de Unisa. Human dice que el plan de desarrollo individual debería basarse no sólo en el nivel profesional exigido para la realización eficaz del trabajo sino también teniendo en cuenta el plan global de la plantilla y que los encargados deberían desempeñar un papel en la formación laboral y el desarrollo del personal. Continuamente se deberían ofrecer oportunidades de formación en relación con el

trabajo que se debe hacer en la biblioteca. La Biblioteca de Unisa asegura que siempre que sea posible se identifiquen y ofrezcan posibilidades de formación, como, por ejemplo, en el caso de la elaboración de proyectos. El líder y los participantes en el proyecto se designan de acuerdo con las destrezas y competencias exigidas. A continuación también se les da la oportunidad de participar a aquellos que quieran aprender colaborando en el proyecto. El personal que quiere aprovechar esta oportunidad lo solicita y se selecciona teniendo en cuenta su interés y capacidad para participar y aprender del proyecto. Esto se hace de una manera oficial y a los que quieren aprender se les evalúa en relación con el plan de desarrollo. Las normas internas de la biblioteca universitaria muestran un gran interés en ofrecer oportunidades a grupos que en el pasado estaban en situación de desventaja. En el caso de la asignación de bolsas de viaje, la norma dice que al menos la mitad de las bolsas de viaje se deberían asignar teniendo en cuenta la política de discriminación positiva de la Universidad.

En los Estados Unidos de América se ha escrito mucho sobre el uso del desarrollo profesional como una herramienta de retención de los bibliotecarios universitarios que están insuficientemente representados. A medida que van integrándose en la profesión personas de grupos minoritarios, las bibliotecas universitarias tienen el reto de buscar y mantener las destrezas y conocimientos de estas personas. Las bibliotecas que llegan a contratar profesionales de este tipo deben centrarse simultáneamente en la retención y la promoción (Acree:2001:1). Las bibliotecas universitarias deberían tener en cuenta este aspecto como algo importante para retener al personal en el que ya se ha invertido mucho. Acree(2001:49) resalta el hecho de que la diversidad que aportan los diferentes grupos a su lugar de trabajo crea una plantilla más fuerte y un mejor entorno laboral. Por lo tanto, es importante tener no sólo un plan de contratación, sino también un plan de retención y promoción.

Musser (2001:71) dice que si las organizaciones se comprometen verdaderamente a mejorar la diversidad en el trabajo, no pueden ignorar las necesidades de los empleados tras la contratación. El estudio del profesorado del Estado de Pennsylvania señalaba tres importantes preocupaciones en este sentido; es decir, tutoría, ambiente y tiempo para la investigación contribuyen positivamente a retener a empleados de calidad de todo tipo. Otros factores que influyen en la retención revelados por este estudio son el trabajo en colaboración, las oportunidades de desarrollo profesional y aprendizaje y un equilibrio entre la vida privada y la laboral. Como parte de la estructura de liderazgo puesta en práctica recientemente por la Biblioteca de Unisa, se designarán tutores para que desempeñen esta función como un papel secundario. En el futuro, esto debería servir de gran apoyo a los empleados que pertenecen a grupos desfavorecidos históricamente.

Thistlewaite (2001:32) señala que “El Código de Ética de la Asociación Americana de Bibliotecarios” dice que “tratamos a los compañeros y a otros colegas con respeto, igualdad y buena fe y defendemos condiciones del trabajo que protejan los derechos y el bienestar de todos los empleados de nuestras instituciones”. Por lo tanto, los bibliotecarios deberían abarcar lógicamente una diversidad que incluye a todos sin importar su orientación sexual y estado civil. Defiende que los bibliotecarios universitarios como proveedores de servicios para la comunidad de usuarios de sus campus, tienen un puesto y una autoridad excelente además del imperativo profesional de contribuir a asegurar los beneficios para sus compañeros y las familias de empleados solteros (Thistlewaite :2001:33).

A la vista de la diversidad en el entorno laboral, es importante tener en cuenta el método de gestión, por ejemplo el estilo protestante anglosajón que es coherente con los sistemas de valores occidentales, un método afrocéntrico basado en la cultura africana y el sistema de valores inclusivista basado en Ubuntu o un método inspirador coordinado, es decir, un método dualista para la gestión del entorno laboral que conjugue la gestión, valores y filosofías tradicionales con las técnicas de gestión occidentales (Ocholla, 2002:61). El último método es coherente con unos valores multiculturales/para la diversidad. Además, la gente debería participar en las decisiones que afecten a sus vidas y la gestión debería incluir la toma de decisiones participativa.

- **COLECCIONES**

Para tratar los desequilibrios del pasado en relación con las colecciones, se crearon en Sudáfrica cinco consorcios de bibliotecas universitarias para asegurar la sinergia de los recursos de las bibliotecas miembros. La mayoría de las actividades relacionadas con el préstamo interbibliotecario y el suministro de documentos del país se realizan en las bibliotecas universitarias, en concreto en las bibliotecas que albergan la gran mayoría de los fondos bibliográficos de naturaleza científica y la mitad de todos los títulos (Lor, 1992). El número total de préstamo interbibliotecario nacional indica que el préstamo entre bibliotecas universitarias representa el 73% en términos de peticiones enviadas y un 85% en términos de peticiones recibidas (Raubenheimer, 1998). Un beneficio muy importante para los miembros de los consorcios es que se usa un sistema bibliotecario común que les permite acceder a una mayor variedad de materiales para la investigación de la que existe en una sola biblioteca a través del catálogo de acceso virtual. También se benefician de la rapidez de los préstamos interbibliotecarios. Se han puesto en práctica objetivos para asegurar el uso compartido eficaz de los recursos, el acceso a textos y bases de datos electrónicas que se poseen conjuntamente y el mantenimiento de los niveles de los servicios a pesar de los grandes recortes en los presupuestos para recursos de información (Raubenheimer 2002:20).

La Coalición de Consorcios de Bibliotecas de Sudáfrica se creó en 1999. Su interés estratégico es fomentar y apoyar los proyectos cooperativos nacionales para asegurar la igualdad en los servicios para todos. En 1999, Sudáfrica, como miembro de la Sociedad Abierta, también se convirtió en miembro del consorcio internacional de bibliotecas eIFL Direct, que es el mayor consorcio de información del mundo creado por el Instituto de la Sociedad Abierta. Este Instituto fomenta el desarrollo de las sociedades abiertas en todo el mundo.

Esto complementa en gran medida las colecciones de los consorcios ya que, a través de su participación en eIFL Direct, 94 sitios web de Sudáfrica han obtenido acceso a las revistas científicas internacionales de cinco bases de datos de texto completo. Esta base de datos se esfuerza por reducir la división digital ofreciendo a los países más desfavorecidos económicamente acceso electrónico a la información que antes no podían tener. Esto no sería posible para una biblioteca individual ya que la suscripción es muy costosa especialmente debido al valor de la moneda sudafricana. En el 2001, el uso en Sudáfrica supuso un 33% del uso total del eIFL. Las estadísticas sobre el uso para el período enero-julio del 2001 indican un total de 360.000 búsquedas y la recuperación de aproximadamente 270.000 documentos en texto completo. (EBSCO in Raubenheimer, 2002:21).

Este avance relacionado con el desarrollo de la colección beneficia en concreto a los estudiantes de licenciaturas y a los profesores de la biblioteca de Unisa y contribuye positivamente a la investigación en el país. Las estrategias de desarrollo de las colecciones compartidas entre las bibliotecas miembro también puede contribuir a fomentar la diversidad.

SERVICIOS PARA UN ALUMNADO DIVERSO

La biblioteca universitaria de la Universidad de Sudáfrica tiene que atender las necesidades diversas de un alumnado de diferentes edades, culturas, procedencia urbana/rural/nacional/internacional y con diferentes motivos para estudiar que influyen sobre las necesidades de material bibliotecario.

SERVICIOS DE PRÉSTAMO

Las normativas del préstamo se deberían realizar teniendo en cuenta la diversidad de los lectores, por ej. usuarios que se llevan documentos en préstamo personalmente, otros a través del correo nacional/internacional y las necesidades diversas de los estudiantes de diplomatura y licenciatura. Las normativas del préstamo de la Biblioteca de Unisa establecen criterios para ampliar los períodos del préstamo a los alumnos a distancia. También se han puesto en práctica mecanismos en línea para pedir libros/artículos de revistas.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Acceso a la información:

El Plan Nacional de Enseñanza Superior de Sudáfrica, objetivo 2, sección 3, p.5 dice que es importante "...fomentar la igualdad de acceso y las oportunidades justas para el éxito de todos los que buscan hacer realidad su potencial a través de la enseñanza superior, al mismo tiempo que se erradican todas las formas de discriminación injustas y se proponen rectificaciones para las desigualdades pasadas.

Constitucionalmente, se ha acudido a los bibliotecarios para rectificar las serias desigualdades en el acceso a las bibliotecas y a la información (Raubenheimer,1998:71)." Esto se logró en el campo de los servicios bibliotecarios y de información a través de la formación de consorcios y la mejora de las políticas para el uso compartido de los recursos.

Sin embargo, el Foro de los Bibliotecarios Universitarios de Sudáfrica (FULSA 2002:2) expresó su preocupación al Ministro de Educación advirtiéndole que la sociedad Sudafricana no puede transformarse sin la educación y los recursos para preparar a los estudiantes para que compitan en una economía basada en el conocimiento global (FULSA 2002). Además, el Foro señaló que si no se hacía una referencia explícita en el Plan Nacional a las cuestiones relacionadas con el lugar, tareas y asignación de recursos para las bibliotecas, las instituciones de Enseñanza Superior no tienen ninguna obligación de desarrollar y mantener recursos de información de calidad y que consiguientemente el Plan Nacional sobre la Enseñanza Superior se verá seriamente comprometido. El Foro destacó el hecho de que se pudiera acceder a los recursos. Las bibliotecas no se pueden mantener si disminuyen los recursos y no se producirá un Renacimiento Africano sin los recursos básicos para su independencia. Esto sirve como ejemplo del liderazgo que deben asumir los bibliotecarios de bibliotecas universitarias en interés de la democracia y la diversidad.

Además, la llegada de los soportes electrónicos nos permitió entrar en una revolución de la información y convertirnos en una sociedad global a través de Internet, lo que obliga al bibliotecario a cambiar su función de preservador en facilitador de acceso a la información.

Los países en vías de desarrollo están preparados para aprovechar esta conexión a la red. Sin embargo, para ofrecer acceso a la información, los bibliotecarios de bibliotecas universitarias de Sudáfrica deberían darse cuenta de que se necesita tener la infraestructura necesaria para incorporar el acceso electrónico. Las estadísticas sobre conexiones telefónicas indican que hay 9 líneas de teléfono por cada 100 habitantes; la diferencia entre las zonas rurales y las urbanas es importante en relación con las líneas telefónicas ya que las viviendas urbanas superan en número a las de las zonas rurales. Las estadísticas sobre el suministro eléctrico indican que el 78% de los hogares de las ciudades tienen electricidad y un 27% de los hogares de las zonas rurales (Chippis in Brammage,1997:5). Es evidente que un número importante de personas de todos los sectores no podrán ser usuarios de ordenadores en línea. Para fomentar la diversidad con relación a esto, los bibliotecarios de bibliotecas universitarias deberían establecer bibliotecas híbridas para asegurar que los documentos impresos lleguen a usuarios que no pueden recibir la información electrónicamente, lo suficientemente rápido para que los puedan recibir a tiempo para que les sean útiles en su trabajo e investigaciones. Además, se deberían establecer convenios con otras instituciones desde las que se pueda realizar el acceso a o el envío de documentos.

Diaz (2002: 38), uno de los defensores de la diversidad y la democracia, difundió a través de sus escritos que se asegurará de que se atiendan las necesidades de información de la comunidad. Demanda que los bibliotecarios deben ofrecer documentos a los que el público pueda acceder de forma gratuita y fácil y anima a los bibliotecarios a ser defensores de la libertad de expresión. En interés de la democracia, la igualdad y la investigación, el bibliotecario de universidad debería realizar esta labor (Nassimbeni, 1996:367) .

Los bibliotecarios de universidad a menudo presuponen que la información es un bien público, principalmente en el área de la educación y que, por lo tanto, el acceso debería ser gratuito para el usuario.

Esto sigue en gran medida la línea del programa de reconstrucción y desarrollo de Sudáfrica que defiende la necesidad de mejorar el flujo de información en la sociedad ya que un ciudadano informado está mejor preparado para participar en el proceso de transición. También apoya los principios de compensación histórica, democracia, unidad y no discriminación. Así pues, los bibliotecarios sudafricanos se sienten incómodos con que se revise la teoría sobre los bienes públicos. Sin embargo, es necesario replantear fundamentalmente el papel económico de la biblioteca y los servicios de información una vez que se consiga el objetivo de la igualdad, es decir, cuando se eliminen las diferencias entre los pobres y los ricos en información. A continuación se debería prestar interés a los servicios bibliotecarios eficaces, autónomos y perdurables (Darch,1995:9) a través del valor de la información como artículo de consumo. Mediante esto, la biblioteca obtendría acceso a los recursos económicos y tecnológicos necesarios para el gran trabajo de la reconstrucción y estaría en posición de atender las diversas necesidades de su entorno.

Prestación de servicios de material no disponible en línea:

El acceso a la información debería equilibrarse mediante servicios rápidos de suministro de documentos. En este sentido, se deberían atender las diversas necesidades de los estudiantes de zonas rurales y urbanas. La Biblioteca de Unisa puso en práctica servicios de mensajeros como complemento del servicio postal y para acelerar los envíos a las zonas rurales.

- **SERVICIOS DE FORMACIÓN**

En 1996, el Prof S Bengu, antiguo Ministro de Educación, dijo que debería producirse un cambio en los servicios bibliotecarios y de información para que se pasase del método conservador a un papel en el que los bibliotecarios participen más en programas para que todos los ciudadanos tengan conocimientos básicos en documentación y puedan disfrutar de los beneficios de una sociedad de la información (Nassimbeni, 1996, 1996:369).

En el desarrollo de los programas de formación debería tenerse en cuenta la diversidad del alumnado. Los bibliotecarios de universidad están instruyendo cada vez más a grupos específicos dentro del entorno académico. En estos grupos se incluyen estudiantes de primer año, estudiantes internacionales, estudiantes de licenciatura y profesorado. Cada uno de estos grupos no es homogéneo debido a la diversidad de sus expectativas en relación con las bibliotecas y de sus experiencias en la búsqueda de información. Sus niveles de conocimiento difieren, por ejemplo en 1996 y 1999 se midió el conocimiento de Internet de los estudiantes que visitaron la biblioteca de Unisa. Aunque hay un crecimiento, los niveles de conocimiento de los estudiantes de diplomatura/licenciatura difieren sustancialmente. Por ejemplo, un 27% de los estudiantes de diplomatura y un 44% de los de licenciatura (1996) y un 46% de los de diplomatura y un 69% de los de licenciatura (1999) (resultados del estudio de la biblioteca de Unisa, 2000). Estos datos deberían tenerse en cuenta en el desarrollo de cursos de formación. Incluso en la actualidad, el profesorado es reacio a usar los recursos electrónicos y consiguientemente tendrán que desarrollar programas de enseñanza para atender las necesidades compartidas de estos grupos y las diversas necesidades de los individuos. Es importante determinar cómo podemos indentificar grupos que están faltos de servicios y desarrollar herramientas de evaluación para medir el éxito de los programas.

La Biblioteca de Unisa (Ten Krooden, 2002:1) tiene en cuenta los diversos niveles en el conocimiento de la informática ofreciendo formación básica en el uso del ratón y el teclado y, para los que tienen más conocimientos informáticos, formación en bases de datos especializadas y un curso sobre Internet. También se tiene en cuenta los diversos niveles de conocimiento sobre la función de la biblioteca. Para los estudiantes de comunidades en desventaja que carecen de bibliotecas públicas o escolares, se ofrece una formación básica en el uso de la biblioteca enseñándoles por ejemplo a familiarizarse con la biblioteca de Unisa. Para los estudiantes de comunidades favorecidas con centros multimedia avanzados, se ofrece formación en el uso de las fuentes de información y de referencia esenciales (impresas y electrónicas). La diversidad en la comprensión de Internet se contempla en tres cursos: *Internet para los Nuevos Usuarios*, *Realización de Investigaciones a través de Internet* y *Uso del Correo Electrónico*.

Los diferentes niveles de conocimiento sobre una materia se tiene en cuenta mediante la formación en el uso de bases de datos especializadas y se ofrece la formación de grupos específicos según disciplinas, por ejemplo para los estudiantes de psicología. Los estudiantes de química se inscriben en el módulo de Búsqueda de Información para la Investigación junto con los del departamento de Documentación de la Universidad y asisten a un taller de trabajo práctico. Los diversos niveles de conocimientos básicos en documentación se tratan en el trabajo, es decir, en su mayoría a través de tutores personales en lugar de cursos de preparación formales.

En relación con el programa de formación del estudiante, debe tenerse presente que la biblioteca tiene que desempeñar un papel en el sistema universitario para el aprendizaje y el desarrollo del estudiante. Los bibliotecarios de universidad deberían fomentar el aprendizaje continuo y, a la vista de la diversidad de los estudiantes, incluir las complejidades del entorno intelectual como parte del programa de formación del estudiante. También deberían investigar y aprovechar las oportunidades que existen para la colaboración entre las bibliotecas universitarias y otros organismos del campus que promuevan la diversidad. Las bibliotecas universitarias actuales son un reto necesario en el aprendizaje del estudiante en la era de la información (Simmons-Welburn, 2001:7).

Las universidades también se esfuerzan por resolver las discrepancias para ayudar en el paso de la enseñanza secundaria a la universidad mediante programas especiales con este fin y otros programas para mejorar el rendimiento. Los bibliotecarios de universidad deberían asegurarse de que el papel de las bibliotecas universitarias y la formación de un alumnado en los conocimientos básicos en el manejo de la información figuren de forma destacada en los debates sobre el efecto de la universidad en el crecimiento cognitivo de los estudiantes y el éxito académico. Las bibliotecas pueden tener un impacto importante en la preparación de los estudiantes para el futuro que desean reconociendo la importancia de las intervenciones programadas y convenciendo al administrador de estos programas de las ventajas del desarrollo de entornos ricos en información para la formación académica de los estudiantes. Debería enseñarse a los estudiantes las estrategias para localizar, evaluar y usar la información en respuesta a una gran variedad de necesidades académicas, profesionales y personales (Simmons-Welburn, 2001:16).

CONCLUSIÓN

La Biblioteca de Unisa ha hecho mucho para fomentar la diversidad y la democracia. Sin embargo, como indicó Thistlewaite, ha llegado el momento de realizar una auditoría sobre la diversidad que incluya todos los puntos para determinar qué aspectos necesitan una mayor atención en el fomento de la diversidad en el entorno laboral.

BIBLIOGRAFÍA:

Acree, E K. (2001), "Using professional development as a retention tool for under-represented academic librarians", *Journal of library administration*, Vol.33 No. 1-2, pp. 45-62.

Brammage, C.(1992), "Development and diversity," *Innovation*, No.5, pp.3-7.

Darch C. (1995), "The economics of information and the information society: is social equity still on the agenda in the 1990's?" *Innovation*, No.10, pp.5-12.

FULSA-ITLC.(2002), "Higher Education Libraries' response to the National plan on Higher Education". Unpublished.

Human, L. (1996), "Managing workforce diversity: a critique and example from South Africa." *International journal of manpower*, Vol.17 No.4/5, pp.46-64.

Lor, P J.(2002), "Information resource sharing on Southern Africa: towards the twenty-first century", in

Coetzer S. G. (Ed.), *Proceedings of the conference on library and information services for future development in Southern Africa held in Pretoria, 6-8 May 1992*, Info Africa Nova, Pretoria, pp.737-74.

Musser, L R. (2001), "Effective retention strategies for diverse employees", *Journal of library administration*, Vol. 33 No. 1/2, pp.63-72.

Nassimbeni, M. (1996). "Information for Building a new nation" *International information and library review*, Vol.28, pp.359-369.

Norris, B. (1997), "Managing cultural diversity within higher education: a South African perspective" available at :www.immi.se/intercultural/nr3/norris.html.

Ocholla, D N. (2002) , "Diversity in the Library and information workplace", *Library management*, Vol. 23 No. 1/2, pp.59-67.

Raubenheimer, J and Van Niekerk, J. (2002), "Recent developments in interlending and document supply", *Interlending and document supply*, Vol. 30 No.1, pp.17-24..

Republic of South Africa. (1998). Affirmative action in the public service and Administration, March, General Notice 564 of 1998, Government Gazette, Vol 394, 23 April No. 18800, available at :www.polity.org.za/govdocs/white_papers/affirmative.html

Republic of South Africa. (1998), Employment equity act No. 55 of 1998, assented to 12 October 1998, available at :www.polity.org.za/govdocs/legislation

Republic of South Africa. (2000), Promotion of Equality and prevention of unfair discrimination act, No.4 of 2000, available at www.polity.org.za/govdocs/legislation

Simmons-Welburn, J. (2001). Cultivating partnerships /Realizing diversity, *Journal of Library Administration*, Vol. 33 No.1-2 pp.5.

Ten Krooden, E. (2002), "The role of the Library in diversity training". Unpublished.

Thistlethwaite, P. (2001), Recruit, recruit, recruit: organizing benefits for employees with unmarried families, *Journal of library administration*, Vol.33 No.1/2, pp.31-44.

Unisa Library. (2002). " Statistics presented at the Library Committee workshop." Unpublished.

Unisa Library. (2002). "Employment Equity plan". Unpublished.

(Traducción de A. Lozano Palacios y E. Poyatos Huertas, Universidad de Granada)