

EDUCACIÓN CONTINUA Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, UNA PERSPECTIVA MULTICULTURAL*

Susan Freiband

Introducción

El aprendizaje continuo es una necesidad hoy día. Incluye la actualización del conocimiento y las destrezas necesarias para llevar a cabo con efectividad y éxito el trabajo profesional del bibliotecario. Dentro de este contexto es importante explo-

* Aunque la situación de Puerto Rico relacionada con el aspecto "multicultural" no es igual que el de los E.E.U.U., no cabe duda que la sociedad puertorriqueña incluye distintos grupos étnicos, como por ejemplo, dominicanos, cubanos, argentinos y españoles. Estos grupos comparten características en común y tienen intereses y necesidades educativas sociales y culturales distintas. Sus perspectivas y actitudes afectan las maneras en las cuales ellos hacen uso de las bibliotecas públicas y se relacionan con el bibliotecario. Nuestra sociedad está en un proceso de cambio constante por lo que la biblioteca, principalmente la biblioteca pública, debe de estar preparada para llenar las necesidades que van surgiendo en la población servida. Ya se están notando cambios en el contexto multicultural de la sociedad puertorriqueña, cambios que afectarán la biblioteca y otros sistemas educativos. Se hace necesario, pues, planificar la implantación de programas y servicios que satisfagan esa necesidad.

Catedrática Asociada, Escuela Graduada de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Puerto Rico

rar los diferentes aspectos de la educación continua y el desarrollo profesional del personal bibliotecario.

La idea del personal como aspecto clave para proveer y mejorar los servicios de información es una justificación sólida para la investigación de este tema. Muchos autores han señalado que la calidad del servicio bibliotecario depende de la preparación, las destrezas y las actitudes del personal.

Es particularmente importante considerar la educación continua y el desarrollo profesional del personal en las bibliotecas públicas, dentro del contexto de una sociedad multicultural. También es necesario prestar atención a los aspectos culturales y étnicos de los usuarios o clientes de la biblioteca pública. Hay que crear conciencia dentro de la profesión sobre la importancia de estos aspectos, y de su importancia dentro de la sociedad en general. Hay una relación directa entre características culturales y étnicas, y las necesidades, intereses, actitudes y el comportamiento de los usuarios hacia la biblioteca. Éstos, a la vez, determinan los recursos y servicios bibliotecarios relevantes y útiles que se deban proveer. El propósito central de los recursos y servicios bibliotecarios se entiende si se identifican claramente tales necesidades, intereses, actitudes y comportamiento.

Este trabajo intenta: (1) explicar el concepto de desarrollo profesional y educación continua en el contexto de las bibliotecas públicas; (2) describir algunos factores o aspectos que inciden en la educación continua y el desarrollo profesional hoy día; (3) identificar las destrezas y las actitudes importantes de lograr mediante la educación continua y el desarrollo profesional, y quién tiene la responsabilidad de ofrecerlos; (4) sugerir el diseño de un plan para un programa de desarrollo profesional para el personal de la Biblioteca Pública Carnegie de San Juan, Puerto Rico, el cual pueda servir como modelo para otras bibliotecas públicas en el resto de la Isla.

Para la elaboración de este tema el ambiente multicultural, y de diversidad étnica sirve como punto central en el ofrecimiento de servicios bibliotecarios y de información. Además, debe suponerse que las destrezas del personal bibliotecario están aumentando debido a la naturaleza y la complejidad de su trabajo. Estas expectativas de los usuarios hacia los servicios bibliotecarios se ejecutarán

por el personal y no por las computadoras. En este contexto es importante recordar que la tecnología es una herramienta, no el objetivo mismo.

Es claro que las escuelas de bibliotecología están concientes de su responsabilidad de proveer oportunidades educativas para sus egresados y para los bibliotecarios con el fin de satisfacer las necesidades e intereses de los profesionales. Además, en las bibliotecas se han dado cuenta de la necesidad e importancia de establecer programas efectivos para el desarrollo profesional del personal.

Existe una variedad de proveedores de educación continua que están activamente trabajando para ofrecer experiencias de aprendizaje que mejoren el nivel de competencia de los bibliotecarios. Entre éstos se incluyen vendedores, consultores y asociaciones profesionales. Sus programas de desarrollo profesional y educación continua ofrecen los medios para preparar al personal con los conocimientos y las destrezas necesarias para llevar a cabo efectivamente sus responsabilidades profesionales.

Es importante definir educación continua como el adiestramiento utilizado para el crecimiento personal y profesional. La educación continua enfoca las necesidades del individuo, y no las de la organización o la biblioteca. El individuo tiene la responsabilidad de seleccionar las actividades de educación continua basadas en intereses personales, no en sus necesidades de trabajo o de la organización, aunque las dos podrían estar muy interrelacionadas. Un profesional debe asumir la responsabilidad para su crecimiento, y debe desarrollar un plan para su propia educación continua. No cabe duda, sin embargo, que la biblioteca muchas veces es beneficiaria de las actividades de educación continua, y por eso debería proveerlas.

En contraste, el desarrollo profesional se refiere a los programas o actividades designadas a promover y formar destrezas relacionadas al trabajo, para satisfacer las necesidades presentes y futuras de la organización. Éstas incluyen la orientación al personal de nuevo ingreso, adiestramientos, seminarios y talleres sobre una gran diversidad de temas y enfoques.

Los objetivos principales de un programa de desarrollo profesional incluyen lograr cambios, ampliar conocimientos, adquirir nuevas

destrezas, desarrollar autoconfianza y mayor madurez. Es más efectivo y menos costoso establecer un programa formal de desarrollo profesional a largo plazo dentro de la biblioteca. Los resultados se reflejarían en una mayor productividad, calidad y satisfacción en el trabajo.

Factores importantes al ofrecer actividades de educación continua y de desarrollo profesional

El éxito de un programa de desarrollo profesional depende de la relevancia de las actividades ante las necesidades del personal y de la organización. La integración del programa de desarrollo profesional a las actividades y proyectos de la biblioteca es esencial. La preparación del programa de desarrollo profesional debe formar parte de un proceso de planificación, caracterizado por la identificación de metas, objetivos y necesidades. Hay que determinar prioridades, identificar los recursos necesarios y diseñar una herramienta de evaluación adaptada a las actividades del programa.

La fase de identificación de las necesidades debe enfocarse a corto y a largo plazo. Durante dicha etapa debe incluirse el personal de todos los niveles. Hay tres dimensiones necesarias para la ejecución efectiva del trabajo: (1) conocimiento —la información necesaria para llevar a cabo las actividades del trabajo con eficiencia y eficacia; (2) destrezas —las técnicas, maneras de traducir el conocimiento a la acción o a la práctica; (3) habilidades o actitudes —las cualidades o características necesarias para ejecutar el trabajo, por ejemplo, flexibilidad, liderazgo y cooperación.

Al compartir recursos durante la celebración de una actividad de desarrollo profesional es importante explorar, por ejemplo, el apoyo mutuo en un taller y cómo compartir materiales de adiestramiento. Se debe también evaluar las ventajas y desventajas en el uso de recursos internos y los externos.

Hay que explorar los diferentes métodos y técnicas a utilizar como, por ejemplo, demostración, película/videocinta, conferencia, discusión, instrucción programada, intercambio de roles (role playing), estudio de caso, o visitas. Hay que determinar cuáles de estos métodos y técnicas serían los más efectivos basándose en los

objetivos de la actividad, la complejidad del contenido a presentar, los requisitos para la participación del personal en el adiestramiento y el nivel de dificultad de los recursos a utilizar.

Un factor clave para poder llevar a cabo un programa de desarrollo profesional práctico, es la efectividad de la administración para crear un ambiente donde se ha dado valor al crecimiento continuo de cada empleado. En este contexto, el tiempo utilizado y el apoyo financiero para las actividades de educación continua son esenciales. Es importante comunicar las guías para la participación en las actividades de educación continua, el tiempo asignado para este fin y las responsabilidades para la documentación y la evaluación. Las prioridades para recibir apoyo financiero y los procedimientos necesarios para solicitarlo deben ser comunicados al personal. El reconocimiento y la remuneración por la participación en actividades de educación continua son aspectos claves a considerar. La educación continua debe ser un complemento al desarrollo profesional.

Destrezas y actitudes importantes para facilitar o desarrollar por medio de los programas y actividades de educación continua y desarrollo profesional

Las destrezas profesionales para desempeñarse en un ambiente o contexto multicultural incluyen lo siguiente:

Habilidades

- Habilidad para motivar al personal para reconocer sus debilidades y fortalezas y buscar oportunidades para su desarrollo personal, con el fin de servir mejor a los clientes de la biblioteca.
- Habilidad para hablar otro idioma, el idioma del cliente.
- Habilidad para establecer relación con líderes religiosos, políticos, culturales y cívicos que representen diferentes grupos étnicos.
- Habilidad de convencer a éstos sobre el valor e importancia de la biblioteca, sus colecciones y servicios. Demostrar cómo estos servicios impactan y mejoran la calidad de vida de la comunidad.
- Habilidad para planear, poner en práctica y utilizar efectivamente las técnicas de evaluación de programas y servicios.

- Habilidad para funcionar como agente de cambio, impactando el carácter de la institución y facilitando modificaciones. Incluye reconocer los cambios, particularmente en los servicios continuos no tradicionales.
- Habilidad para reclutar y fomentar la participación de voluntarios biculturales para ayudar con la programación, selección de materiales y recaudación de fondos.
- Habilidad para establecer relaciones cordiales con los usuarios de diferentes grupos étnicos, facilitándoles el uso efectivo de la biblioteca.
- Habilidad para crear un ambiente o clima interno de aceptación a la diversidad.
- Habilidad para ejercer como mentor en la capacitación y mejoramiento del personal bibliotecario.
- Habilidad para reconocer en la comunicación no verbal las diferencias de los diversos grupos étnicos.
- Habilidad para pensar creativamente y críticamente al proveer servicios orientados a grupos de usuarios no tradicionales.
- Habilidad para escuchar atentamente a las personas con quienes se comunica, preguntando y demostrando interés en su situación.

Actitudes

Las siguientes actitudes son útiles:

- Ser receptivo y afable con todos los usuarios de la biblioteca.
- Demostrar disposición hacia la solución de problemas, y receptividad a ideas, evitando una actitud de control total.
- Ser conciente y sensible hacia la cultura de los usuarios.
- Asumir una perspectiva global y amplia, que influya en el mejoramiento de la sociedad a largo plazo.
- Pensar claramente para poder ejercer efectivamente en equipo, no solamente dentro de su departamento, sino en toda la biblioteca y con la diversidad de usuarios.

- Adaptarse rápidamente al ambiente, asumiendo retos y eludiendo barreras.

Las responsabilidades para lograr estas actitudes y destrezas divide en cinco categorías al personal capacitado para planear actividades de educación continua y desarrollo profesional: (1) personal activo en asociaciones profesionales; (2) facultad y administración de las escuelas de bibliotecología y ciencias de la información; (3) personal que trabaja en sistemas y redes de bibliotecas dedicadas entre otros, a ofrecer educación continua y desarrollo profesional, como OCLC, SOLINET, AMIGOS; (4) personal dedicado al adiestramiento o consultores que trabajan para empresas, corporaciones, o por su propia cuenta; (5) personal que trabaja en bibliotecas y asume responsabilidad para el desarrollo profesional de su personal.

Además de estos cinco tipos de recursos, un profesional debe tener la responsabilidad de crear y dirigir su propia experiencia de educación continua. Es indispensable mantenerse al día leyendo literatura profesional. Se deben visitar otras bibliotecas, observar y dialogar con otros miembros de la profesión, planear y llevar a cabo proyectos de investigación dentro de sus responsabilidades de trabajo y crecimiento profesional.

Plan para un programa de desarrollo profesional del personal de la Biblioteca Pública Carnegie

Es importante preparar una guía escrita que sirva de orientación para el funcionamiento del programa de desarrollo profesional del personal. La guía demuestra el compromiso de la biblioteca hacia este programa. La misma es una ayuda para conseguir respaldo administrativo necesario para llevar a cabo las actividades. El plan escrito es un mecanismo para reclutar personal nuevo, motivar y evaluar el personal existente, ayudar a mantener la calidad del personal para que sea competente, esté capacitado y se mantenga al día en sus funciones.

Los elementos de este plan incluyen:

Introducción - importancia y justificación del plan, por qué es necesario redactarlo, su utilidad o valor

Responsabilidad para su preparación - quién debe participar en su redacción, por qué

Objetivos del programa de desarrollo profesional - qué se intenta lograr

Identificación de las necesidades del personal - incluye las estrategias para llevar a cabo un estudio de necesidades

Prioridades dentro de estas necesidades - incluye los criterios a utilizar para identificarlas

Estrategias a utilizar para ofrecer actividades de desarrollo - se refiere al tipo de actividades que se intenta ofrecer

Recursos necesarios para llevar a cabo esta estrategias - incluye el apoyo administrativo

Evaluación del programa de desarrollo profesional - determina si el programa está logrando sus objetivos

Algunas recomendaciones a corto plazo para poner en práctica las estrategias mencionadas incluyen: (1) formar un equipo de trabajo del personal con representación de profesionales, auxiliares, personal administrativo y personal voluntario); (2) empezar el proceso de planificación con los tres primeros elementos del plan (véase arriba), discutirlos y redactarlos; (3) identificar las maneras de llevar a cabo un estudio de las necesidades del personal.

En conclusión, no cabe duda de que el apoyo a la educación continua y las actividades de desarrollo profesional representa un reto significativo para los administradores. Éstos deben responder con dedicación y seriedad, para asegurar un ambiente de trabajo eficaz y para mantener el compromiso y la productividad del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Adelante, Recommendations for Effective Library Service to the Spanish Speaking.* Sacramento, CA: California State Library, Library Development Services, 1997.
- Creth, S. y F. Duda. *Personal Administration in Libraries*, 2nd. ed. New York: Neal Schuman, 1989.
- Kratz, C.E. y V. A. Platz. *The Personnel Manual: An Outline for Libraries*, 2nd. ed. Chicago: ALA, 1993.
- Lipow, A.G. y D. A. Carver, eds. *Staff Development: A Practical Guide*, 2nd. ed. Chicago: ALA, 1992 .
- "Report Card on Public Library Services to the Latino Community Final Report, June 1994." A REFORMA Project.