

# Sistematización de experiencia innovadora en Biblioteca universitaria: Página web con Voluntariado de alumnos

Systematization of innovative experience in the  
university Library: Web page with student volunteering

**Teresa Ferrer Salaverry**

Documentalista – Perú. Investigador independiente

Correo electrónico: [kimarenasalaverry@yahoo.com](mailto:kimarenasalaverry@yahoo.com)

## Resumen:

La experiencia que ofrecemos se realizó en la Biblioteca académica de la Facultad de Ciencias matemáticas de una universidad pública de Lima, del 2010 al 2013, teniendo como eje el voluntariado de alumnos para el desarrollo de la página web de la biblioteca. El objetivo es básicamente transmitir, compartir y difundir una experiencia innovadora de trabajo en biblioteca universitaria, que será importante como motivación, desarrollo o analogía para las generaciones de bibliotecarios posteriores. La metodología es descriptiva, cualitativa y retrospectiva, con la lógica de la sistematización de experiencias. Servicio innovador de información digital en página web con voluntariado de alumnos, ex alumnos y personal de biblioteca. Participaron en la experiencia alrededor de cuarenta alumnos. Las conclusiones frente a las necesidades y pocos recursos se optó por la modernización de los servicios de información a través de una página web. Para construir la página web de la Biblioteca de Ciencias Matemáticas se organizó un voluntariado con alumnos y ex alumnos de la facultad. La Biblioteca cambió su imagen conservadora y se convirtió en un espacio moderno de difusión de información. La interrelación de los actores en el desarrollo de la página web con voluntariado, fue democrática y amplia, entre alumnos, egresados y personal de biblioteca.

**Palabras clave:** Biblioteca Universitaria; Servicios de información; Página web; Voluntariado; Innovación; Sistematización de experiencias

**Fecha de recepción:** 02/09/2023

**Fecha de aceptación:** 30/11/2023

**Cita sugerida:** Ferrer Salaverry, T. (2023). Sistematización de experiencia innovadora en Biblioteca universitaria: página web con Voluntariado de alumnos. *Revista Prefacio*, 7(11), 44 - 50. DOI: <https://doi.org/10.58312/2591.3905.v7.n11.43926>



Esta obra está bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional [http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es\\_AR](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_AR)

## Introducción

Siento que la investigación me ha dado mucho, diversidad, amplitud, multiculturalidad, es importante mantener como principio y premisa la investigación en cualquier espacio profesional. En lo que respecta a las Ciencias de la Información, me ha servido como fuente de inspiración y soporte intelectual, todos estos años de ejercicio.

La combinación de investigación y creatividad son mis dos horizontes, no perdidos, si no influyentes y ricos en el recorrido cultural y social por bibliotecas y espacios de información que me tocó vivir. Cualquier persona no lo haría, pero una persona inspirada y con deseos de transmitir si lo hará. La experiencia que nos ocupa, es un proyecto para renovar los servicios de información de una Biblioteca universitaria de ciencias matemáticas, en una universidad nacional en Lima, que no contaba con apoyo presupuestal ni de gestión institucional. Un trabajo sostenido que duró cuatro años.

Ejercer una profesión muchas veces nos ayuda a confirmar, si realmente deseamos contribuir a la sociedad con ella o queremos realizar algo distinto. Es inspirador que alguien tenga algo que decir con su trabajo y eso es porque está apasionado e involucrado, es más que una actitud, es una manera de vivir que contagia a los que están a su alrededor y los involucras con tu proyecto.

A través del análisis FODA se tuvo la oportunidad de interpretar una necesidad prioritaria en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Matemáticas, la actualización de la información y la modernización de los servicios que recibían hasta ese momento en la Biblioteca de Ciencias Matemáticas, porque lo que no se analiza, no se evalúa y por lo tanto no se mejora. Los usuarios son los mejores aliados, son los que nos guían, como los clientes en las empresas.

La Biblioteca necesita inteligencia, requiere propuestas y respuestas inteligentes, no es sólo saber lo que necesita, si no buscar la fórmula de evidenciarlo y eso es imaginación, creatividad, aplicarlo es decisión, voluntad personal y grupal, en el caso que nos aborda.

Se utilizó la experiencia previa de los proyectos de la cooperación internacional, donde las figuras preponderantes son la donación y el voluntariado. Se trajo la figura del voluntariado a la Biblioteca de Ciencias Matemáticas, no fue magia ni fue casual. El presidente peruano Pedro Pablo Kuczynski hablaba también de estas herramientas, por sus experiencias anteriores en la cooperación para el desarrollo. Se

llevó adelante la responsabilidad de crear para ayudar y hacer lo correcto, poniendo el máximo esfuerzo y planificando las actividades con perspectiva y sinergia, con personas de diversos orígenes e intereses. Un resultado óptimo con un equipo de trabajo heterogéneo, con objetivos claros y precisos para un fin loable.

Relato lo que se hizo, porque se hizo de ese modo, porque no fue de otro, qué problemas tuve que enfrentar, qué alianzas celebré para lograr mis objetivos. Es una reflexión que trata de ser eficiente y útil como experiencia para las nuevas generaciones de bibliotecarios.

## II. Descripción y análisis de la experiencia

El hacerse cargo de una Biblioteca donde nunca estuvo un bibliotecario, nos proponía un reto personal y profesional que no debíamos dejar pasar. Para quien había acumulado algo de experiencia en bibliotecas universitarias y en proyectos de la cooperación internacional, era una oportunidad y una nueva forma de brindar servicios de información de calidad a los usuarios, sin contar con infraestructura previa. Lo que tocaba era planificar y diseñar los objetivos y una estrategia para lograrlos. Las autoridades habían convocado a un concurso público para un profesional bibliotecario, querían que la Biblioteca especializada se modernizara y actuara en función a los nuevos tiempos. Más que realidad era un deseo, que no se reflejaba en presupuesto ni en recursos asignados para este logro, la infraestructura de la biblioteca era muy antigua y no se anunciaba ningún cambio, el personal de la biblioteca, la mitad de empleados con dificultades de conducta, que estaban allí porque no los deseaban en otro espacio de la facultad, los soportes informáticos mínimos, seis computadoras para el público de generación antigua.

Sin embargo, la otra mitad del personal eran empleados empáticos, dispuestos a colaborar con la nueva gestión de la biblioteca, dos empleados con educación superior, uno sociólogo y el otro profesor de secundaria, que gozaban del respeto de los estudiantes, teníamos también el apoyo de un personal de limpieza con habilidades informáticas, que resolvía toda dificultad logística de la biblioteca. Se empezó a trabajar con ellos en la organización del espacio, racionalización de los recursos, seleccionando los materiales, descartando lo que no estuviera en buen estado y debía ser dado de baja,

tanto en recursos físicos, bibliográficos y computadoras. Nuestro apoyo al interior de la biblioteca, fue este valioso recurso humano.

Los dos empleados antiguos y con problemas de conducta, permanecieron renuentes durante el proceso, cumplían horario, pero, no funciones. No fueron impedimento para nuestras tareas diarias y proyectos, sólo trataron de desanimar a los empleados que tenían mística, pero sin éxito, porque no es fácil llevar adelante un proceso de cambio, se

tiene que romper con esquemas, mentalidades, inercias, falsas comodidades, resistencias, etc.

Se realizó un Diagnóstico situacional de la Biblioteca académica, FODA (Ver Figura 1) y Plan Estratégico. El diseño metodológico fue cualitativo, utilizando como herramienta para el recojo de información, la encuesta, una Encuesta de opinión para los estudiantes, para recabar y especificar aspectos en los que el servicio de biblioteca se encontraba en desventaja. (Ver Figura 2).

**Figura 1.**  
**Análisis FODA. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas**

ANÁLISIS FODA		BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS	
<b>F</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio físico: dimensiones, iluminación natural y artificial</li> <li>- Interés de las autoridades en impulsar el desarrollo de la Biblioteca, Hemeroteca y Centro de Documentación de la Facultad de Ciencias Matemáticas</li> <li>- Colección especializada en las áreas temáticas de la facultad</li> <li>- Personal auxiliar identificado con las labores de la Biblioteca (FACCIM)</li> <li>- Depósito de libros en buen estado de conservación</li> </ul>		
<b>O</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser la Biblioteca emblemática de Ciencias Matemáticas de las universidades nacionales</li> </ul>		
<b>D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de Personal profesional Bibliotecólogo : para la gestión y desarrollo de productos y servicios de información especializados en Biblioteca, Hemeroteca y Centro de documentación</li> <li>- Ambientación precaria de la Biblioteca, Hemeroteca y Centro de Documentación</li> <li>- Página web de la Biblioteca inoperativa</li> <li>- Soporte tecnológico sin mantenimiento ni renovación</li> <li>- Búsqueda de información por el catálogo en línea (1980), sin modernización en el tiempo</li> <li>- Colecciones pendientes de procesar : artículos de revistas, trabajos de investigación, etc.</li> </ul>		
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biblioteca especializada, Hemeroteca y Centro de documentación en condición estática, con oferta de servicios clásicos y obsoletos, sin aplicación de las tendencias actuales en los servicios de información</li> <li>- Desaprovechamiento del recurso electrónico para el desarrollo de los servicios en línea</li> <li>- Colapso del soporte tecnológico</li> <li>- Insatisfacción de la demanda de información de los usuarios, por la capacidad de atención, inmediatista, sin planificación, ni modernidad</li> <li>- Desaprovechamiento de recursos de información especializados</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2.**  
**Encuesta a Estudiantes**

**FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS**  
**BIBLIOTECA, HEMEROTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN**  
**ENCUESTA A ESTUDIANTES**

Amigo estudiante, la presente Encuesta tiene el objetivo de recoger las opiniones, necesidades y sugerencias de los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas.

**1. En tu opinión, ¿cuáles son los principales problemas de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas? :**

- Espacio limitado	<input type="radio"/>	- Colección desactualizada	<input type="radio"/>
- Ruidos cercanos	<input type="radio"/>	- Falta de Servicio de Fotocopia	<input type="radio"/>
- Iluminación débil	<input type="radio"/>	- Sistema de búsqueda de información desactualizado	<input type="radio"/>
- Poco personal	<input type="radio"/>	- Soporte tecnológico (Internet)	<input type="radio"/>
- Códigos de libros no legibles	<input type="radio"/>	- Otros	<input type="radio"/>

.....

.....

**2. ¿Qué sugerencias o alternativas puedes alcanzarnos, en relación a los problemas planteados?**

.....

.....

Fuente: Elaboración propia.



De acuerdo a Ohmae (2004) el análisis es el principio fundamental del pensamiento estratégico, los problemas, tendencias y situaciones deben ser divididos para un mejor análisis, con flexibilidad y amplitud intelectual, después de descubrir su interior y componentes, volverlos a reunir para encontrar las respuestas en función a la realidad (p.10).

Participaron 195 alumnos, en la encuesta que se aplicó en horas punta de servicio (mayor cantidad de usuarios) 11.00 a.m. y 6.00 pm. La sugerencia principal en esta encuesta (163 usuarios) fue contar con servicios de información con uso de recursos tecnológicos: página web y biblioteca digital.

Con pocos recursos y mucha voluntad empezamos la tarea de lograr este objetivo, tenía que ser una propuesta innovadora, un proyecto innovador, por cuanto los recursos eran escasos, reflexionamos cómo podíamos lograr que la comunidad educativa participase de la propuesta. La innovación en la gestión, factor que las empresas valoran especialmente en las nuevas tendencias administrativas, realizando un cambio de modelo mental. Una tendencia muy grande al rediseñar los procesos bajo nuevos enfoques, siendo uno de los principales la mejora en la experiencia de las personas, sea colaborador, usuario o cliente.

En esa reflexión observamos que al interior de la facultad actuaban diversos grupos de estudiantes, que se manifestaban en el proceso de elecciones de las autoridades, es por esta ocasión que me presentan y conozco a varios representantes y conversando con ellos empezamos a madurar la idea de establecer un voluntariado en la biblioteca para tener una biblioteca digital en una página web de comunicación y difusión de servicios y productos de información actualizados.

En Nuestra diversidad creativa Informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo (1996) se expresa que las comunidades, las sociedades y las propias personas pueden adaptarse a situaciones nuevas y poder transformar sus propias realidades con la creatividad y sus propias iniciativas. La dinámica creativa es amplia, y su aplicación va desde la producción artística a la solución de problemas en todos los aspectos de la vida, como la educación y el desarrollo de la sociedad (p.20).

Se utilizó nuestra experiencia previa de los proyectos

de la cooperación internacional, donde las figuras preponderantes son la donación y el voluntariado, se trajo la figura del voluntariado a la Biblioteca de Ciencias Matemáticas.

De uno de estos grupos de activistas, que menciono, surge un alumno antiguo de la escuela de Matemáticas, interesado en apoyar la labor de la Biblioteca, empezamos con este alumno y se fueron sumando varios más sobre todo de la escuela de Computación Científica, quienes nos ofrecieron diseñar en software libre (Linux) la base de datos para el Catálogo de la biblioteca, les siguieron alumnos muy activos y entusiastas de las escuelas de Estadística, Investigación Operativa y Matemática.

Estos grupos de estudiantes, varios de ellos primeros puestos en sus escuelas y los que pertenecían a los grupos políticos, que participaban en las elecciones para Consejo de Facultad, etc. se convirtieron en aliados de la gestión de biblioteca, dejando de lado sus controversias entre ellos, se logró reunir un grupo amplio de estudiantes, alrededor de cuarenta (40) alumnos, listos para colaborar en la modernización de los servicios de su propia biblioteca. Como soporte tecnológico teníamos dos PCs de generación antigua de la biblioteca, pero en buenas condiciones y el equipo de digitalización lo llevé de mi uso personal.

Habermas (2014) afirma:

*La comunicación verbal se caracteriza por el ensamblaje de una relación horizontal entre hablante y destinatario con una relación vertical hacia objetos o hechos, que parte de esa base común. La relación interpersonal entre los implicados se ensambla con una referencia, no solo ratificada sino compartida intersubjetivamente, a algo existente en el mundo objetivo: los participantes se entienden entre ellos uno actúa sobre algo...es decir, intencionada y compartida intersubjetivamente, a algo en el mundo (por lo cual este, a su vez, adopta la objetividad de un mundo que existe independientemente y que es idéntico para todos los implicados) (p.79-81).*

Se organizaron los turnos para el ingreso de datos en el catálogo, para la digitalización de los libros clásicos de matemáticas y últimas ediciones, dos o tres chicos digitalizaban un libro, por ejemplo, donde se quedaba uno, continuaba el otro. Venían en sus horas libres de clases, tarde y mañana, la biblioteca funcionaba hasta las 9.00 p.m. de lunes a viernes y sábados hasta las 12.00 m.

Se sumaron a este grupo inicial de alumnos, los egresados de la facultad, enterados de que funcionaba una página web en la Biblioteca, con voluntariado de alumnos, y también el apoyo significativo de los ex alumnos que estaban realizando su posgrado en Brasil, en universidades de Sao Paulo y Rio de Janeiro. Ellos venían en sus vacaciones al Perú, se acercaban a la Biblioteca de Ciencias Matemáticas y donaban los libros de última edición de la especialidad que compraban en Brasil y los ofrecían para ser digitalizados y difundidos en la Biblioteca digital.

El trato con estos grupos siempre fue amable, amplio y democrático, a todos del mismo modo, ellos lo percibían y percibían también la voluntad del especialista de ofrecer un mejor servicio en la biblioteca para apoyar su formación académica. El quehacer entre ellos que empezó con desconfianza, se fue tornando cordial (bromeaban entre ellos) que podían ser enemigos en otro espacio, pero en la biblioteca eran compañeros, la mística de trabajo entre el grupo de voluntariado fue muy especial, captando la atención de docentes y autoridades.

Recuerdo el día final, de reunir información para el proyecto Sistema Nacional de Inversión Pública - SNIP de la Biblioteca de Ciencias Matemáticas, llegaron los grupos dispuestos a colaborar, nos faltaban las mediciones del espacio, la distribución de lo que sería la nueva sala de tecnologías de información, con puntos de red y número de PCs al servicio de los estudiantes. Trabajaron para el proyecto hasta las 11 pm., sin retribución económica, con el único interés de colaborar para un fin académico en beneficio de ellos mismos y de las siguientes generaciones de estudiantes.

Del momento en que presenté mi Plan estratégico a ese momento, a esta combinación y suma de conocimientos y esfuerzos, sentí que la oportunidad se estaba convirtiendo en una realidad, de hacer algo especial por la biblioteca, por la facultad, por los estudiantes y docentes. Una propuesta idealista, constructiva, pragmática que nace de las mentes de personas, liberadas de intereses mezquinos, de ambiciones oscuras, de personalismos absurdos y vanidades sin sentido. La inspiración era ellos mismos, chicos de la periferia de Lima, inteligentes, vulnerables, pero buscando su oportunidad de vida y su proyecto personal de desarrollo profesional y social para ellos y sus familias. Por momentos yo misma era presa de esa inspiración.

Tan vulnerables que el chico símbolo de la Facultad, era un estudiante que alquilaba una pelota viejita de fútbol, que se le salían los hilos por s/.2. para financiarse su movilidad para llegar a la universidad, porque provenía de uno de los conos de Lima, el cono Sur, Villa El Salvador (la periferia de Lima, donde están los sectores populares, zonas con alta población). Eran jóvenes que vivían en la universidad, asistían a sus clases, estaban en la biblioteca, desayunaban, almorzaban y cenaban en la universidad.

El reconocimiento para el personal de la biblioteca se presentaba de muchas formas, los chicos nos invitaban especialmente a la sustentación de su tesis. Lamentablemente, una vez concluido nuestro periodo de servicio en la institución, luego de cuatro años de trabajo sostenido, tuvimos que dejar la institución y la biblioteca nuevamente cayó en un letargo y la página fue retirada del enlace web de la facultad.

## **Sistematización de la experiencia**

### **1. Eje de Sistematización**

Innovación en los servicios de información: Página web gestionada con Voluntariado de alumnos

### **2. Preguntas**

a) ¿Cómo fue el proceso de innovación con el voluntariado de alumnos en la página web de la Biblioteca matemática?

- La biblioteca era clásica con servicios conservadores, antiguos
- La colección era antigua y no respondía a la demanda de los usuarios
- En vista del presupuesto mínimo para la Biblioteca, para compra de libros y mejoramiento de servicios, se optó por la modernización de los servicios de información a través de una página web de recursos y servicios digitales libres, que respondiera a las necesidades de información de los usuarios
- Para construir y alimentar la página web de la Biblioteca de Ciencias Matemáticas se organizó un voluntariado con alumnos y ex alumnos de la facultad

b) ¿Cómo evolucionó el empoderamiento e imagen de la Biblioteca en la Facultad?

- La Biblioteca modificó su imagen de espacio conservador y anticuado y se convirtió en un

espacio moderno de difusión de información y se empoderó como una entidad representativa de la Facultad de Ciencias Matemáticas

- La Biblioteca participó como jurado en los concursos organizados por la Facultad de Ciencias Matemáticas
- La Biblioteca recibía invitaciones especiales para sustentaciones de Tesis de los egresados

c) ¿Cómo se desarrolló la interrelación y articulación de los actores en el desarrollo de la página Web con Voluntariado?

- Fue democrática, amplia, efectiva, equitativa, entre alumnos, egresados y personal de biblioteca

d) ¿De qué manera se contribuyó en el desarrollo de capacidades personales y académicas de los estudiantes?

- Trabajo en equipo con personas de diversos grupos sociales, grupos políticos e intereses diversos al interior de la Facultad
- Oferta de información actualizada y especializada para los usuarios que contribuyó a mejorar su nivel académico

### 3. Componentes

- Investigación académica de recursos especializados libres en la red
- Formación política de los participantes en el voluntariado (diversos grupos de Izquierda)
- Alumnos primeros puestos participantes en el voluntariado (de las distintas escuelas académicas)
- Actitud institucional pasiva
- Recursos humanos de la Biblioteca, conductas positivas y negativas

### 4. Aspectos

- Oferta de productos y servicios de información de la Biblioteca en la página web
- Libros de acceso abierto en CD colgados en la página web
- Trabajo voluntario de digitalización con libros clásicos de alta demanda por los usuarios para la biblioteca digital de la página web
- Trabajo voluntario de digitalización con libros de última edición, donados por egresados que se encontraban realizando Maestría y/o Doctorado en Brasil

**Testimonio:** “Yo quiero donar este libro, porque

cuando estudiaba no encontrábamos nada de información sobre este tema, quiero que los alumnos que están ahora estudiando en la Facultad de Matemáticas, no sufran como nosotros anteriormente”

La sistematización de experiencias es la reflexión crítica que ordena y reconstruye los resultados de una experiencia, la relación de los factores que han intervenido en ella y porque se realizó en determinada forma (Acosta, 2005, p.7).

### Conclusiones

- Se optó por la modernización de los servicios de información a través de una página web de recursos y servicios digitales libres, que respondiera a las necesidades de información de los usuarios.
- Para construir y alimentar la página web de la Biblioteca de Ciencias Matemáticas, se organizó un voluntariado con alumnos y ex alumnos de la facultad.
- La Biblioteca de Ciencias Matemáticas cambió su imagen conservadora y anticuada y se convirtió en un espacio moderno de difusión de información y se empoderó como una entidad representativa de la Facultad de Ciencias Matemáticas.
- La interrelación y articulación de los actores en el desarrollo de la página web con voluntariado fue democrática, amplia, efectiva, equitativa, entre alumnos, egresados y personal de biblioteca.
- La generación de la página web con voluntariado contribuyó en el desarrollo de capacidades personales y académicas de los estudiantes participantes y beneficiarios por un trabajo en equipo con personas de diversos grupos sociales, grupos políticos e intereses diversos al interior de la facultad y la oferta de información actualizada y especializada para los usuarios que contribuyó a mejorar su nivel académico.
- La actitud institucional fue pasiva durante el proceso.
- Los recursos humanos de la Biblioteca presentaron conductas positivas y negativas frente al proceso.

## Referencias bibliográficas:

- **Acosta, L. A.** (2005). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe.
- **Fundación para el desarrollo** (2009). Guía para la sistematización de experiencias innovadoras. Fundación para el desarrollo.  
[https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/genero/siste\\_expinn\\_fautapo.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/genero/siste_expinn_fautapo.pdf)
- **Fundación Santa María** (1996). Nuestra diversidad creativa. Informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo. Ediciones Unesco.
- **García Martín, A.** (2020). Cooperación para el desarrollo y bibliotecas. AECID.
- **Habermas, J.** (2014). Mundo de la vida, política y religión. Trotta.
- **Jara Holliday, O.** (2004). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja
- **Ohmae, K.** (2004). La mente del estratega. McGraw-Hill.