

El capital social en la biblioteca universitaria [i]

KARLA VILLASEÑOR PALMA

XAVIER ÚCAR MARTÍNEZ

Universidad Autónoma de Barcelona

Este trabajo es una aproximación al conocimiento sobre cómo se genera el capital social en una institución pública como la UAB partiendo de uno de sus principales elementos: la biblioteca. El propósito fue identificar y describir qué acciones de los bibliotecarios generan capital social, basándonos en la Teoría Fundamentada y el método de las comparaciones constantes. La teoría desarrollada demuestra que el capital social en la biblioteca está conformado por redes que parten de unas condiciones antecedentes a las cuales se asocian acciones concretas de los bibliotecarios. La identificación de estas acciones permite potenciar el capital social de la biblioteca y, por tanto, de la universidad.

Palabras clave: Capital social, universidad, biblioteca, formación de bibliotecarios, Teoría Fundamentada, Espacio Europeo de Educación Superior, Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

ABSTRACT

This work is an approach to the knowledge about how social capital is generated in a public institution like the UAB, starting from one of its main elements: the library. The purpose was to identify and describe what actions of librarians generate social capital, based on some grounded theory principles and the constant comparison method. Results show that social capital in the library consists of networks based on background conditions, which are associated to specific actions of librarians. The identification of these actions may strengthen the social capital of the library and, therefore, that of the university.

Keywords: Social capital, university, library, librarians' training, Grounded Theory, European Higher Education Area, Resource Centers for Learning and Research.

i Este artículo es el resultado de un trabajo de investigación titulado "Capital Social en la Biblioteca de Humanidades" presentado en Septiembre de 2009 en el marco del Máster en Investigación en Educación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona.



INTRODUCCIÓN

De un tiempo a esta parte, el desarrollo de un país ya no se mide sólo por la posesión o producción de recursos materiales, es decir, por el capital económico, sino que también se toman en cuenta factores que tienen como base el capital humano acumulado y que adoptan la forma de seguridad social, confianza generalizada, compromiso social, entre otros factores que en su conjunto se conocen como capital social.

Generar capital social requiere del esfuerzo de las sociedades. En nuestro caso, nos interesa describir cómo una institución pública como la universidad genera capital social. Debido a que este trabajo pretende ser una aproximación al problema, hemos decidido centrar nuestra atención en un órgano que consideramos clave en el quehacer universitario: la biblioteca.

El estudio se desarrolló en la Biblioteca de Humanidades (BdH) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). Actualmente, el Servicio de Bibliotecas (SB) lleva a cabo el Plan Estratégico 2008-2010 cuyo propósito es equilibrar los objetivos de la biblioteca presencial con los de la biblioteca digital. Algunos de los ejes estratégicos del plan son la personalización de la atención, la simplificación del acceso a la información, la adaptación de la infraestructura bibliotecaria a las nuevas necesidades surgidas del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), así como la actualización y la formación del personal de las bibliotecas. Éste último eje prevé la revisión de la organización de cada una de las bibliotecas que conforman el SB para detectar necesidades de formación que permitan actualizar los perfiles de los profesionales. La parte empírica de esta investigación forma parte del proceso reflexivo de la BdH ya que la descripción de las acciones de los bibliotecarios relacionadas con la generación de capital social permitieron ubicar algunos obstáculos que traducimos en términos de necesidades de formación.

En concreto, el objetivo general de este estudio es identificar y describir las acciones de los bibliotecarios de la BdH de la UAB que guardan mayor relación con la generación de capital social. La distinción de estas acciones nos permitirá conocer cómo se genera el capital social en una biblioteca universitaria. Esta información facilitará, asimismo, el futuro diseño de acciones de formación para los bibliotecarios

LA NOCIÓN DE CAPITAL SOCIAL

La noción de capital social surge como respuesta a un sistema capitalista que no contempla elementos del desarrollo social distintos al de tipo económico. Este concepto comienza a desarrollarse a principios del siglo XX en los Estados Unidos de América pero no será hasta principios de la década de los 80 que tomará mayor relevancia en el ámbito de las ciencias sociales y económicas, así como también en

el discurso de organismos internacionales como la UNESCO, el Banco Mundial o el Fondo Monetario Internacional.

Uno de los primeros documentos que hacen referencia al capital social es el ensayo escrito en 1916 por el educador norteamericano Lyda Judson Hanifan. Este ensayo recalca la importancia del compromiso comunitario para favorecer la democracia y el desarrollo. Hanifan acuña el término ‘capital social’ para referirse a:

“...esos elementos tangibles (que) cuentan sumamente en la vida diaria de las personas, a saber, la buena voluntad, la camaradería, la comprensión y el trato social entre individuos y familias, características constitutivas de la unidad social (...) Abandonado a sí mismo, el individuo es socialmente un ser indefenso (...) Pero si entra en contacto con sus vecinos, y éstos con nuevos vecinos, se producirá una acumulación de capital social que podrá satisfacer de inmediato sus necesidades sociales y producir unas posibilidades sociales suficientes para mejorar de forma sustancial las condiciones de vida de toda la comunidad” (1, p. 10)

Hanifan menciona las ventajas tanto públicas como privadas del capital social. Es decir, que si bien la comunidad se beneficia de la cooperación de todas sus partes, también los individuos encuentran al asociarse las ventajas de la ayuda, comprensión y confianza de sus vecinos (1).

El concepto continúa siendo trabajado hasta llegar a la década de los 80, momento en el que es incorporado a distintas líneas del pensamiento científico social. Uno de los primeros teóricos que definió el capital social fue el francés Pierre Bourdieu. Para él, se trata de un concepto que refiere “la acumulación de recursos reales o potenciales ligados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuos o, en otras palabras, a la afiliación a un grupo” (1, p. 11).

Posteriormente, el sociólogo James S. Coleman hizo que la expresión apareciera sólidamente en las discusiones académicas de los últimos años de la década de los 80. En sus investigaciones, Coleman parte de la teoría social para subrayar la especificidad y eficacia personal y social del capital social frente al económico y el humano, e introduce formalmente el término en el campo de la Educación, utilizándolo para explicar los resultados de sus estudios sobre la relación entre el fracaso escolar y la inequidad social. Sus investigaciones hacen una aportación importante al ámbito educativo al vincular el capital social con el capital humano. Coleman define el capital social por su función, entendiendo que no es una entidad única sino un conjunto de entidades distintas (1). Harper (2) apunta que para Coleman estas entidades tienen algunas características en común como, por ejemplo, formar parte de la estructura social y facilitar ciertas acciones de los individuos que están dentro de la estructura.

Cabe resaltar que, desde esta perspectiva, el capital social tiene un carácter colectivo; no se encuentra en el individuo, ni en el grupo, sino que está implícito en la relación. Esta última propiedad es la que permite que el capital social sea considerado como un bien público (3).

Así, pues, la definición estructural de capital social proviene, fundamentalmente, de las aportaciones de Bourdieu y Coleman. Ambos lo definen como un conjunto de recursos disponibles para el individuo derivados de su participación en redes sociales. La diferencia entre un autor y otro, afirma Pope (4), radica en el cómo y el por qué se desarrollan los procesos sociales. Para Bourdieu, estos procesos estarían constreñidos por una organización económica subyacente, mientras que para Coleman serían creados por la voluntad de los individuos.

Otra línea de estudio es la encabezada por Robert Putnam, quien introduce el concepto de capital social en el discurso político. Sus investigaciones dieron lugar a una de sus publicaciones más conocidas en el área, “Bowling Alone: the Collapse of and Revival of American Community” (5). En ella, el autor identifica una pérdida progresiva de capital social en los EUA en los últimos 20 años.

Para Úcar (6), una de las contribuciones prioritarias de la obra de Putnam es la distinción entre tres tipos o formas de capital social, estos son:

- *Bonding*: Construcción de lazos hacia adentro, “con los míos”. Son vínculos intragrupo, lazos de exclusividad/exclusión. Suelen ser vínculos fuertes y se producen en el marco de grupos homogéneos como los amigos y la familia.
- *Bridging*: Se refiere al establecimiento de “puentes” con personas de fuera del propio grupo, “con los otros”. Son puentes hacia conocidos, asociados o colegas lejanos. Son lazos de inclusión, que buscan incluir a los otros en “lo propio”.
- *Linking*: Se refiere a las relaciones que se establecen con individuos y grupos con diferentes status y poder. Es la capacidad de conseguir recursos, ideas e información de instituciones formales más allá de la comunidad

Cabe resaltar que en las últimas décadas se ha generado un desarrollo en la investigación en relación al capital social. Algunos autores, como Putnam y Goss (1), afirman que la diversidad de estos estudios hace imposible resumir los alcances y las consecuencias sociales, económicas, médicas, psicológicas y políticas derivadas de este tipo de capital. Sin duda, una de las líneas más recurrentes en las investigaciones, además de aquellas relacionadas con los efectos, es la dedicada a conocer cómo se genera el capital social.

CAPITAL SOCIAL, UNIVERSIDAD Y BIBLIOTECA

La Educación fue una de las primeras áreas en donde se comenzó a hablar de capital social. Aún hoy, es una de las más interesadas en estudiarlo debido a su relación

cercana con el capital humano y con el desarrollo social. Una institución cuyo objetivo explícito es, precisamente, la formación de capital humano y que, implícitamente, genera capital social es la universidad. Sin embargo, la relación entre universidad y capital social ha sido poco investigada. Por ello, en un intento por conocer de qué manera la universidad genera capital social, decidimos hacer un pequeño aporte investigativo estudiando uno de sus componentes esenciales: la biblioteca; ya que, como señala Wilson (7), la biblioteca universitaria representa la estructura de apoyo esencial para que las universidades cumplan sus objetivos.

En la revisión de la literatura científica sobre capital social y bibliotecas, encontramos que una de las aportaciones más importantes a la teoría es la definición de Várheim (8) acerca de las principales características institucionales de la biblioteca pública, entre ellas el ser un espacio abierto que ‘brinda servicios universales’, ‘facilita los encuentros sociales’ y ‘reúne a las personas en torno al conocimiento y la reflexión’.

Estudios empíricos realizados hasta hoy dan cuenta de cómo la biblioteca pública tiene potencial para generar redes sociales (físicas y virtuales), aumentar la confianza entre personas de distintas culturas, servir como recurso multiplicador y promotor de la cultura y, en suma, para generar capital social (9; 10; 11). Hemos encontrado que la biblioteca genera capital social principalmente a través de la prestación de los ‘servicios bibliotecarios tradicionales’, como el préstamo de documentos. Una característica común a estas investigaciones es que, en su mayoría, privilegian el punto de vista de los usuarios. Y que, por lo general, carecen de una base teórica sólida (8).

Con miras a complementar esa visión, consideramos necesario describir cómo se genera el capital social partiendo de la postura de los bibliotecarios, ya que, de acuerdo con algunos autores como Kranich (10), son ellos quienes mejor conocen el funcionamiento interno y, después de todo, son el vínculo entre la institución y los usuarios. Cabe decir que, ese vínculo, se refiere a las funciones tradicionales de los bibliotecarios y está en continuo cambio debido a la transformación de las bibliotecas en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). La distinción de estas acciones nos permitió conocer, al menos en principio, cómo se genera el capital social en el interior de la BdH de la UAB.

METODOLOGÍA

Asumimos el paradigma cualitativo como marco de referencia para la recogida y análisis de la información. Concretamente, la metodología que utilizamos parte del modelo propuesto por la Teoría Fundamentada cuyo interés principal es generar teoría a partir de los datos. De acuerdo con Strauss y Corbin (12), cuando una teoría se

fundamenta en los datos es más probable que genere conocimientos que permitan la comprensión del fenómeno estudiado y, por ello, que el conocimiento emergente proporcione una guía significativa para la acción. Esta última característica, en consonancia con nuestro objetivo, constituye uno de los principales argumentos para trabajar con esta metodología.

El método de las comparaciones constantes consiste en realizar una serie de pasos para maximizar las diferencias en los datos de análisis (codificación abierta), encontrar patrones de interacción comunes (codificación axial) y garantizar la saturación teórica de los principales conceptos emergentes y la definición de una categoría central (codificación selectiva) a partir de la cual se construye la teoría (teorización). Según Strauss (13), estos elementos son abiertos y dinámicos, lo cual significa que cada uno está en estrecha relación con los demás.

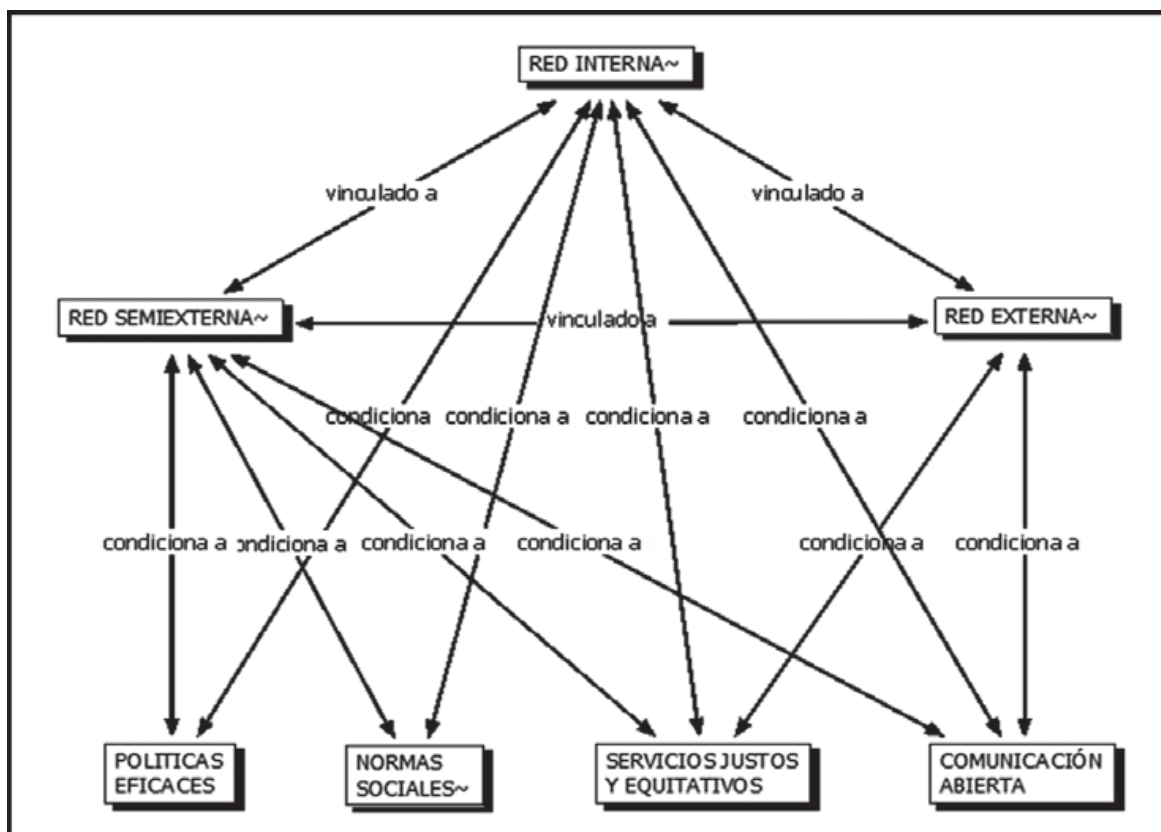
El primer paso de nuestra investigación consistió en partir del estado de la cuestión sobre el capital social en relación con la universidad y, de manera puntual, con el capital social generado por las bibliotecas públicas. A partir de allí construimos el primer esquema conceptual sobre la generación de capital social en la BdH de la UAB tomando como base los elementos fundamentales dados por la bibliografía académica, especialmente, los aportes realizados por Várheim (8) a la teoría sobre capital social y bibliotecas públicas.

La fase de recolección de la información consistió en la realización de dos entrevistas abiertas semiestructuradas. La selección de la muestra estuvo basada en los principios del muestreo intencional (14). En el caso de la primera entrevista, el criterio fue opinático, es decir, se optó por la persona que por su rol y conocimientos se consideró la más idónea y representativa de la situación a investigar. La siguiente entrevista también se basó en el muestreo intencional, esta vez bajo el criterio teórico (14). En este caso se eligió a la persona que, de acuerdo con el análisis de los datos, se consideró podía proporcionar la información necesaria y pertinente para continuar con la investigación.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el marco de la teoría actual, entendemos el capital social como el conjunto de redes sociales de intercambio, permanentes y más o menos institucionalizadas, que facilitan la coordinación y la cooperación y que benefician a sus componentes. En el caso de la Biblioteca de Humanidades (BdH), este capital se configura alrededor de una categoría central que hemos denominado 'red interna'. A esta categoría se vinculan, a su vez, dos subcategorías: la 'red semiexterna' y la 'red externa' (Gráfico 1). Estas tres redes constituyen el capital social de la BdH, por lo cual también forman parte del capital social de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).

Gráfico 1. Configuración del capital social en la Biblioteca de Humanidades: 'red interna', 'red externa' y 'red semiexterna'



Fuente: Elaboración propia

La 'red interna' hace referencia a los lazos creados entre las personas que trabajan dentro de la BdH. Estos lazos permiten el intercambio de recursos tangibles e intangibles que contribuyen a la consecución de objetivos comunes. La 'red interna' constituye capital social tipo Bonding, es decir, se trata de una red que conforma vínculos intragrupalos fuertes y homogéneos. Estos vínculos trascienden a la estructura organizacional piramidal facilitando la relación el personal de la biblioteca.

La 'red interna' se vincula con la 'red semiexterna' a través de procesos de intercambio que constituyen lazos o puentes entre el personal de la BdH y el resto de personas u organismos que conforman a la universidad; por ejemplo, los alumnos, el personal docente, los órganos administrativos, entre otros. Llamamos a esta red 'semiexterna' debido a que, si bien, es una red cuyos lazos o puentes se tienden entre personas que forman parte de la universidad, no se trata de una red exclusiva de la BdH. En otras palabras, se trata de una red interna de la universidad, pero externa en relación a la BdH. El capital social asociado a esta red es de tipo 'Bridging' que,

tal como lo hemos definido con anterioridad, es el que busca incluir a “los otros” en los procesos propios. Los puentes creados a través de esta red permiten que la BdH se beneficie del capital social de la universidad y que ésta, a su vez, haga propio el capital social de la BdH.

La ‘red interna’ también está vinculada con la ‘red externa’. Esta red hace referencia a las conexiones que la ‘red interna’ mantiene con personas y organizaciones externas a la institución, es decir, ajenas a la UAB. Esas conexiones en ocasiones dependen no sólo de la BdH sino que también pueden ser enlaces que se establecen a nivel institucional, por ejemplo, a través del Servicio de Bibliotecas. Esta es la razón por la cual la ‘red externa’ se vincula también a la ‘red semiexterna’. La ‘red externa’ constituye capital social tipo ‘Linking’, ya que implica el establecimiento de conexiones entre personas con diferentes estatus y con distintos niveles de poder. La ‘red externa’ representa una extensión del capital social de la BdH y de la UAB a la sociedad en general, y viceversa.

Ahora bien, las redes siempre son activas, es decir, están conformadas no sólo por recursos, sino también y sobre todo por acciones. Dado que el objetivo de esta investigación es identificar y describir aquellas acciones que favorecen la generación de capital social en la BdH, a continuación pasamos a ello. Hemos agrupado las acciones descritas por los entrevistados en cuatro categorías que constituyen las ‘condiciones antecedentes’ de la categoría central, es decir de la ‘red interna’, y, en consecuencia, de las dos subcategorías con las que se vincula: la ‘red semiexterna’ y la ‘red externa’.

Las ‘condiciones antecedentes’ de la ‘red interna’ que a su vez es condición para la ‘red semiexterna’, son las ‘políticas eficaces’. Esta categoría engloba aquellas acciones relacionadas con la normativa institucional y con los procesos reglados que facilitan o promueven la consecución de objetivos comunes. La siguiente ‘condición antecedente’ se refiere a las ‘normas sociales’, es decir, aquellas acciones que surgen de las pautas o acuerdos que rigen el comportamiento de las personas y que las faculta para actuar juntas más efectivamente a favor de objetivos comunes.

Los ‘servicios justos y equitativos’ son otra condición antecedente que hace referencia a la oferta de servicios y recursos que la BdH pone a disposición de los usuarios de manera igualitaria, efectiva y eficiente. Esta categoría figura como una de las principales vías a través de las cuales las bibliotecas públicas generan capital social.

Finalmente, la ‘comunicación abierta’ es otra condición que hace referencia a los flujos de comunicación e información que contribuyen a generar sinergias entre el personal de la BdH y que, además, crean lazos y conexiones entre el personal de la biblioteca y los usuarios.

Una característica diferencial de estas dos últimas categorías (‘servicios justos y equitativos’ y ‘comunicación abierta’) es que no solo condicionan a la ‘red interna’ y

‘semiexterna’, sino que además constituyen las bases de la ‘red externa’. Por lo tanto, podemos decir que a partir de los ‘servicios justos y equitativos’ y de la ‘comunicación abierta’ la BdH genera capital social tipo ‘Linking’.

A continuación haremos referencia a las acciones específicas de los bibliotecarios asociadas a las ‘condiciones antecedentes’. Cabe aclarar que muchas de las acciones que aquí se describen suelen estar vinculadas con más de una ‘condición antecedente’, pero, para fines de esta investigación, hemos decidido relacionarlas gráficamente sólo cuando dicha relación ha sido recurrente, es decir, cuando la asociación entre la acción y la condición apareció en reiteradas ocasiones. Dicho esto, podemos afirmar que las acciones que describimos a continuación son las que generan mayor capital social.

Comenzaremos con las acciones relacionadas con las ‘políticas eficaces’ una condición para la conformación de la ‘red interna’ y la ‘red semiexterna’, por lo cual se trata de acciones que generan capital social tipo ‘Bonding’ y ‘Bridging’. Estas acciones son: la ‘atención a los usuarios’ y la ‘gestión’.

Las acciones relacionadas con las ‘normas sociales’ y que contribuyen a la configuración de la ‘red interna’ y la ‘red semiexterna’ son: ‘coordinación’ y ‘dirección’. Las tareas de ‘coordinación’ en diversas ocasiones trascienden a la estructura de la ‘red interna’ generando capital social tipo ‘Bridging’. En el caso de la ‘dirección’ se refiere a un tipo de liderazgo que promueve el acercamiento y la confianza entre los distintos niveles jerárquicos, una condición que genera capital social tipo ‘Bonding’.

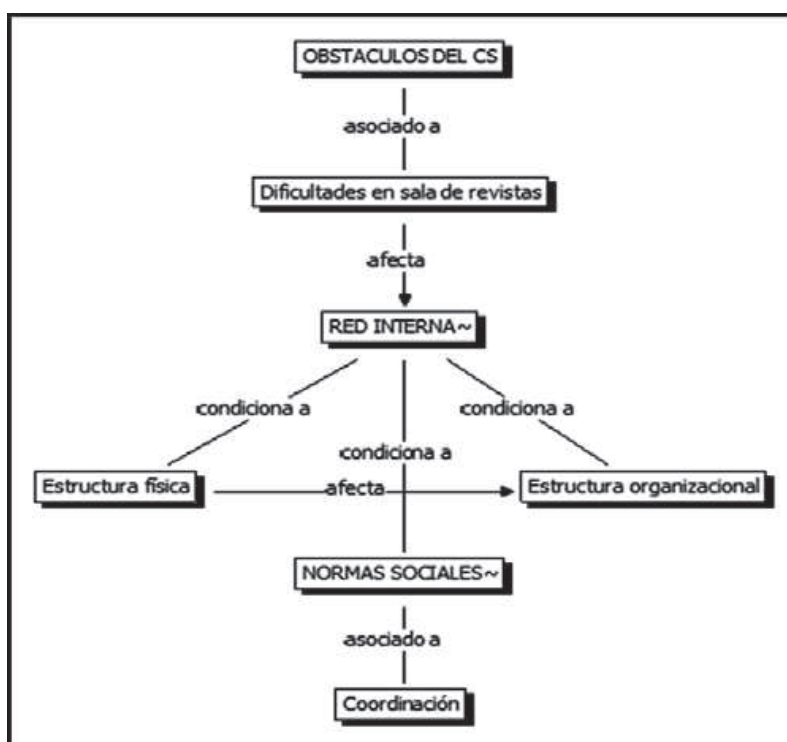
El siguiente grupo de acciones son las asociadas a los ‘servicios justos y equitativos’. Desde el punto de vista de los usuarios, ésta es la vía principal a través de la cual la biblioteca genera capital social. En este caso, no podríamos asegurar que, desde el punto de vista de los bibliotecarios, los ‘servicios justos y equitativos’ son la principal vía, pero sí encontramos que a esta condición se asocian más acciones que al resto de las condiciones antecedentes. Las acciones asociadas a esta categoría son la ‘atención a los usuarios’ que genera capital social tipo ‘Linking’, la ‘formación’ que se traduce en generación de capital social tipo ‘Bridging’, las ‘tareas informáticas’ y la ‘colaboración’ que contribuye a crear capital social tipo ‘Bonding’.

Finalmente, tenemos las acciones relacionadas con la ‘comunicación abierta’, estas son: la ‘organización de información’, la ‘creación de productos’ y las ‘tareas informáticas’. Su ejecución repercute en la generación de capital social de tres tipos: ‘Bonding’, ‘Bridging’ y ‘Linking’. La ‘comunicación abierta’ crea capital social tipo ‘Bonding’ en la medida en que implica cada vez más el intercambio de recursos materiales e inmateriales entre los bibliotecarios. La ‘comunicación abierta’ es, sin duda, una condición antecedente sin la cual consideramos que hoy en día sería casi imposible que la BdH generara capital social.

Hasta aquí hemos hecho una aproximación a la descripción de las acciones que en mayor medida generan capital social en la BdH. El análisis nos ha permitido detectar algunos posibles obstáculos que limitan o merman el capital social.

Uno de los obstáculos que ubicamos a partir de los datos se refiere a las dificultades que existen en la sala de revistas. Algunas de estas dificultades repercuten en la relación entre la coordinación de la BdH y el personal que trabaja en la sala de revistas, con lo cual afectan negativamente sobre las 'normas sociales'. Lo anterior se traduce, por ejemplo, en dificultades de convivencia entre el personal de la BdH y el de la sala de revistas. La razón, al menos en principio, se debe a que la sala de revistas se encuentra ubicada en un edificio aparte ('estructura física') lo que afecta a la 'estructura organizacional' y, en consecuencia, a la 'red interna' (Gráfico 2).

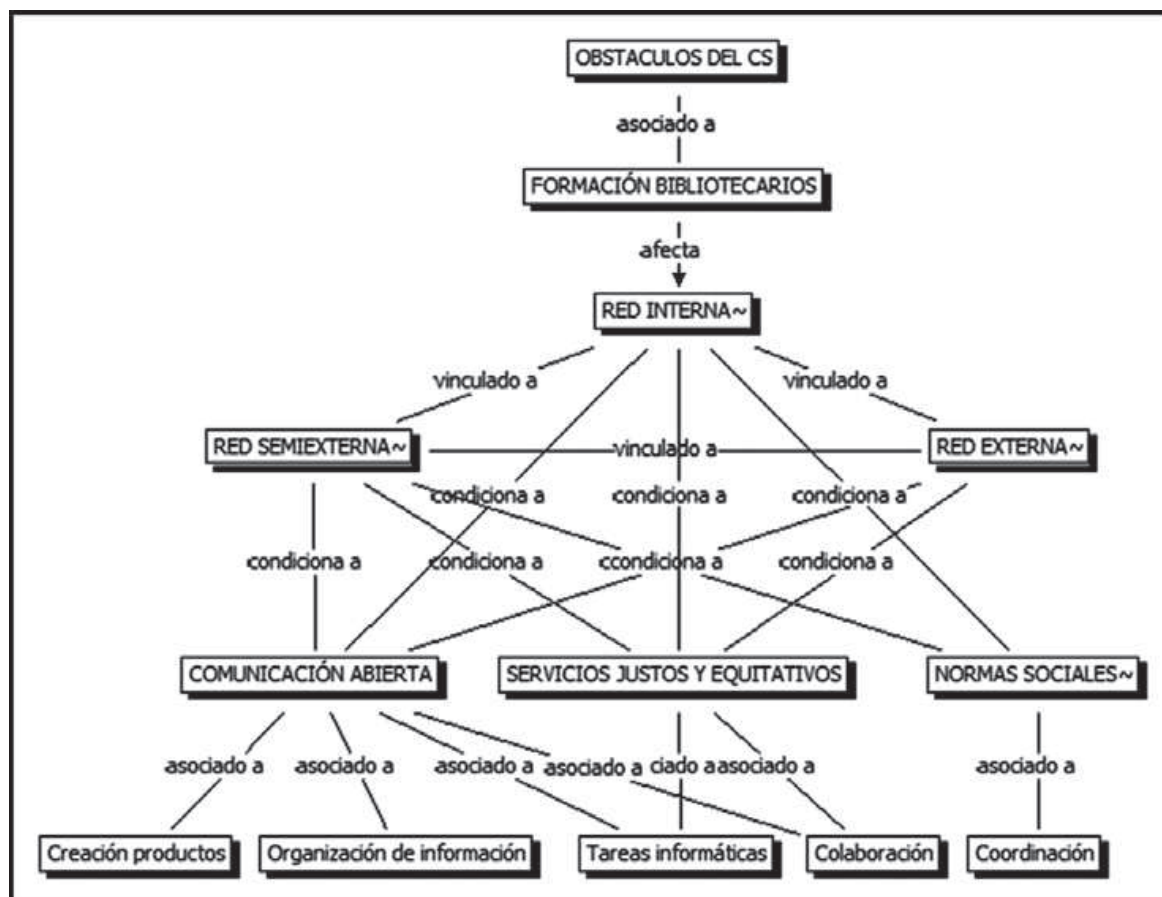
Gráfico 2. Obstáculos del capital social I: Dificultades en la sala de revistas



Fuente: Elaboración propia

Otro factor que podemos definir como limitante del capital social de la BdH está relacionado con la formación de los bibliotecarios. El Gráfico 3 resume las acciones que han sido detectadas como principales 'necesidades de formación', así como su relación con las 'condiciones antecedentes' y el tipo de capital social o la red a la cual afectan. Estos obstáculos los hemos traducido como necesidades de formación.

Gráfico 3. Obstáculos del capital social II: Formación de los bibliotecarios



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en esta investigación, hoy en día la formación de los bibliotecarios en el área de las tecnologías de la información y la comunicación, es una necesidad urgente de cara al nuevo modelo educativo del EEES. Las bibliotecas universitarias, y en este caso la BdH, requiere para un mejor ejercicio de sus funciones, de la formación y actualización del personal.

Según recoge el Plan Estratégico 2008-2009, la 'formación' de los bibliotecarios conforma una de las líneas estratégicas de acción. Esta visión implica que las acciones detectadas en este estudio como 'necesidades de formación' respondan sobre todo a la visión de la biblioteca como un CRAI. Estas acciones son: 'creación de productos', 'organización de información', 'tareas informáticas', 'colaboración' y 'coordinación'. Desarrollar competencias para poder realizar estas acciones es ya una necesidad que, de no solucionarse, continuará siendo un obstáculo que poco a poco irá ganando terreno.

Sin lugar a dudas, el análisis que aquí realizamos con la intención de describir las acciones que generan u obstaculizan el capital social en la BdH, es apenas un acercamiento a la complejidad de este fenómeno. No obstante, siendo conscientes de los límites y limitaciones de este estudio, presentamos nuestras aportaciones en forma de conclusiones.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión, podemos decir que, en el marco de la teoría actual, entendemos el 'capital social' como el conjunto de redes sociales de intercambio, permanentes y más o menos institucionalizadas, que facilitan la coordinación y la cooperación y que benefician a sus componentes. El capital social de la BdH está conformado por tres redes: la 'red interna', la 'red semiexterna' y la 'red externa'. De las tres, la primera prevalece como categoría central; es decir, en ella se produce lo que habrá de conectarse con las otras. Estas redes conforman, respectivamente, capital social tipo 'Bonding', 'Bridgin' y 'Linking', lo que en la práctica se traduce en beneficios para la propia BdH, para la UAB y, en consecuencia, para la sociedad en general.

De acuerdo con la teoría desarrollada, existen unas condiciones antecedentes que sirven de plataforma para la conformación de capital social en la BdH. Estas condiciones son: las 'políticas eficaces', las 'normas sociales', los 'servicios justos y equitativos' y la 'comunicación abierta'. A cada una de estas condiciones se asocian ciertas acciones concretas desarrolladas por los bibliotecarios. Así, por ejemplo, las 'políticas eficaces' requieren de acciones específicas como la 'atención a los usuarios' y la 'gestión'. Las 'normas sociales' están asociadas con acciones como la 'coordinación' y la 'dirección'. Mientras que los 'servicios justos y equitativos' se manifiestan en la 'atención a los usuarios', que en ocasiones comprende acciones de 'formación', 'tareas informáticas' y de 'colaboración'. De acuerdo con los datos analizados, en la BdH se realizan tres acciones que se encuentran íntimamente relacionadas y que se asocian con la 'comunicación abierta'. Estas acciones son la 'organización de información', la 'creación de productos' y las 'tareas informáticas'.

En el proceso de construcción de la descripción de la teoría sobre el capital social en la BdH, encontramos también algunos de los posibles factores que obstaculizan el capital social en la BdH. El primero de ellos tiene que ver con las condiciones que existe en la Sala de Revistas. La separación física de esta sección de la biblioteca (ubicada en el Edificio B), desde el momento en que se construyó el edificio actual de la BdH (Edificio L) ha generado diversas dificultades, entre otras, ha afectado la coordinación de tareas, y, sobre todo ha obstaculizado la relación entre el personal. Esta situación perjudica sobre todo la conformación de capital social tipo 'Bonding' ya que éste se genera a partir de la 'red interna'. Una de las soluciones que se han puesto en práctica para evitar la sensación de distancia es la reciente remodelación

de la Sala de Revistas. Sin embargo, consideramos que la separación física continuará siendo una barrera, en el caso específico de la 'red interna', ante la cual es necesario buscar alternativas.

Una posibilidad que permitiría aumentar el capital social tipo 'Bonding' y contrarrestar este obstáculo físico, sería la planeación de un mayor número de actividades que impliquen la cooperación entre el personal de ambos edificios. De hecho, la implementación de servicios como los blogs, es una oportunidad importante a través de la cual promover e implicar al personal de Sala de Revistas; ya sea colaborando con los 'bibliotecarios' especialistas que coordinan los blogs, o incluso, creando un blog propio por medio del cual dar mayor difusión a los servicios y productos que se ofrecen en esta sección de la BdH.

Otro factor que obstaculiza el capital social en el contexto de la BdH, se refiere a las dificultades que los bibliotecarios enfrentan para asumir las nuevas funciones que les exige el avance de la tecnología y el ingreso de la UAB al EEES. El Plan Estratégico 2008-2010 buscando hacer frente a estas dificultades, plantea la necesidad de la revisión de la organización de cada una de las bibliotecas que conforman el SB de la UAB. De hecho, existen ya acciones formativas por parte del Servicio de Bibliotecas y también desde el área de Formación de la UAB. Sin embargo, los datos demuestran que aún quedan aspectos pendientes por atender. Los obstáculos o, en este caso, las dificultades que encontramos, las hemos tipificado como 'necesidades de formación' y se refieren principalmente al desarrollo de las siguientes acciones: 'creación de productos', 'organización de información', 'tareas informáticas', acciones de 'colaboración' y de 'coordinación'.

Queremos hacer hincapié en la importancia que tiene la 'formación' en la generación del capital social de la BdH. Nos referimos no sólo a la formación de los bibliotecarios, sino también a la que el SB brinda a los usuarios, a través de las bibliotecas de la universidad. Los cursos de formación que imparten los bibliotecarios a los usuarios, en el marco de la teoría del capital social, es una de las acciones fundamentales que potencia el capital social. Sin embargo, la "Avaluació de la satisfacció dels usuaris (15)" demuestra que este servicio es utilizado por el 5,3% de los estudiantes de primero y segundo ciclo, el 22,7% de tercer ciclo y 23,5% de los profesores. Conseguir aumentar el porcentaje de usuarios que acuden a los cursos de formación sería una vía a partir de la cual generar y expandir el capital social.

Resumiendo, la descripción de las acciones de los bibliotecarios de la BdH que guardan mayor relación con la generación del capital social nos permitió ubicar algunos obstáculos del capital social que hemos traducido en necesidades de formación. Con la descripción de estas últimas acciones y la elaboración de algunas recomendaciones para favorecer la consecución de los objetivos del Plan Estratégico 2008-2010 (16), damos por alcanzados los objetivos de esta investigación. No obstante,

consideramos importante hacer explícitos los límites y limitaciones que tuvimos en el desarrollo de este estudio de cara a futuras investigaciones.

Desde el punto de vista procedimental, una de las principales limitaciones que tuvimos al realizar esta investigación fue la falta de tiempo. Debido a que este es un estudio cualitativo basado en el método de las comparaciones constantes, la realización de una entrevista está siempre determinada por el análisis de la entrevista anterior lo cual requiere de un tiempo dilatado que excedía al tiempo definido para realizar esta investigación. Aún cuando el número de entrevistados no es tan importante como la calidad de las entrevistas, consideramos que un estudio cualitativo completo requeriría de más puntos de vista y, en consecuencia, de más tiempo.

Una segunda propuesta sería retomar el curso de esta primera investigación para profundizar en la construcción de la teoría sobre el capital social en la Biblioteca de Humanidades, retomando, por ejemplo, la visión de los usuarios como una fuente a partir de la cual contrastar la información. Sin duda continuar el desarrollo de esta teoría sería una contribución importante a la teoría general sobre capital social, lo cual daría pistas sobre cómo incrementar el capital social de las bibliotecas universitarias, incrementando, en consecuencia, el capital social de la universidad y, por supuesto, de la sociedad en general.

BIBLIOGRAFÍA

1. PUTNAM, R.D. Y GOSS, K.A. (2003). Introducción. En R. D. Putnam, J. L. Gil Aristu, y S. Bertelsmann (Eds.), *El declive del capital social: Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario* (pp. 9-33). Barcelona: Galaxia Gutemberg.
2. HARPER, R. (2001). *Social Capital: A Review of the Literature*. London: Social Analysis and Reporting Division, Office for National Statistics.
3. NOYA, J., RODRÍGUEZ, M., ROMERO, H. (2008). *Sociedad del conocimiento y capital social en España*. Madrid: Tecnos.
4. POP en: LÓPEZ, S., GARCÍA, J., Y PEÑA, J. V. (2007). Capital social y familia y expectativas académico-formativas y laborales en el alumnado de Educación Secundaria Obligatoria. *Revista de Educación*, 343, 559-586. Mayo - Agosto Disponible en: http://www.revistaeducacion.mec.es/re343/re343_23.pdf. [Consulta: 12-11-2008].
5. PUTNAM, R. D. (2001). *Bowling alone: The collapse and revival of american community*. New York: Simon and Schuster.
6. ÚCAR, X. (2009). Capital Social y Educación. *Jornal a pagina da Educaçao*, 185,54. Verano.

7. WILSON, L.R. (1963). *La Biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. [Segunda edición]. Washington, D.C.: Unión Panamericana.
8. VÁRHEIM, A., (2008). El capital social y las bibliotecas públicas: Necesidad de investigar. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 23(90-91), 71.
9. GOULDING, A. (2008). Libraries and cultural capital. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(4), 235-237. Disponible en: <http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/40/4/235>. [Consulta: 09-02-2009].
10. KRANICH, N. (2001). Libraries create social capital. *Library Journal*. Disponible en: <http://www.libraryjournal.com/article/CA180511>. [Consulta: 10-02-2009].
11. AUDUNSON, R., VÁRHEIM, A., AABØ, S., Y HOLM, E. D. (2007). Public libraries, social capital and low intensive meeting places. *Information Research*, 12(4). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis20.html>. [Consulta: 12-03-2009].
12. STRAUSS, A. L., Y CORBIN, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquia.
13. STRAUSS, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.
14. RUIZ, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Ediciones Universidad de Deusto.
15. AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS (2007). Barcelona: Servei de Biblioteques UAB. Diponible en: <http://www.uab.es/Document/enquestausuaris2007,0.pdf>. [Consulta: 25-02-2009].
16. PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES 2008-2010. Disponible en: <http://www.uab.cat/servlet/Satellite/biblioteques-de-la-uab/pla-estrategic-1101195299446.html>. [Consulta: 15-02-2009].