

Outsourcing library operations in academic libraries : an overview of issues and outcomes/with a foreword by Katina Strauch. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1998. xix, 215 p.

Autor:

Romanos de Tiratel, Susana

Revista:

Información, cultura y sociedad

2001, vol. 4, 89-92



Artículo

RESEÑAS

Outsourcing library operations in academic libraries : an overview of issues and outcomes / Claire-Lise Bénaud, Sever Bordeianu ; with a foreword by Katina Strauch. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1998. xix, 215 p. U\$S 40. ISBN 1.56308-509-7.

El primer problema que plantea esta obra es el tema al que se refiere. *Outsourcing* todavía no tiene traducción en los diccionarios bilingües más reconocidos de la lengua inglesa (*Collins diccionario...*, 1992; Simon and Schuster, 1997). Si se recurre al encabezamiento de materia adjudicado a esta obra por la Library of Congress de los Estados Unidos de América, se encuentra *Contracting out*, que sí tiene traducción en dos acepciones: 1. trabajo que se hace fuera de la empresa bajo contrato. 2. optar por no tomar parte (*Collins diccionario...*, 1992: 137). En nuestro país, las empresas utilizan dos neologismos para expresar este concepto: “tercerizar” como verbo y “tercerización” como sustantivo. Tal como expresan los autores de esta obra, la tercerización es un fenómeno que está barriendo la industria y afectando a todos los sectores de la economía: privada, pública y académica (*Introduction*: xvii).

Este tema ha levantado muchas controversias entre los bibliotecarios estadounidenses. Las opiniones están divididas y es un problema tan discutido que ha generado muchos artículos y polémicas. Por ejemplo, en la Conferencia Anual de la American Library Association del 2000, la Association for Library Collections and Technical Services implementó un programa: “Evaluating the Outsourcing of Technical Services” donde se discutieron ventajas y desventajas que experimentaron las bibliotecas que contrataron diferentes operaciones y servicios a empresas externas (*Windy city wrap-up*, 2000: 70-71). La exhaustiva bibliografía incluida en el libro (p. 175-188) demuestra ampliamente que la tercerización es un tópico que ha generado mucho debate.

Cuando las bibliotecas enfrentan bajas en su personal que no pueden cubrirse por diferentes regulaciones emanadas de la administración central, la subcontratación pareciera ser una solución a muchos problemas pero, como tantas otras decisiones de gestión, se debe saber muy bien qué es lo que se quiere, formular un plan preciso, identificar vendedores confiables y serios, monitorear regularmente los procesos y sus productos, y corregir cualquier problema en forma inmediata.

Los autores trabajan en la General Library de la University of New Mexico en Albuquerque, Nuevo México. Claire-Lise Bénaud es jefa del Departamento del Catálogo y Sever Bordeianu es jefe de la Sección de Catalogación de Seriadadas.

Ambos han publicado artículos en colaboración que abordan diferentes temas relacionados con catalogación, desarrollo de la colección, fuentes electrónicas, referencia y *outsourcing*. Sobre este último tema publicaron “Outsourcing” (1996), ponencia presentada en la conferencia anual del Southern California Online Users Group; “Outsourcing in American libraries: an overview” (1997); y “Outsourcing in academic libraries: a selective bibliography” (1999).

Contratar a empresas externas para hacer el trabajo, ¿es una solución a los problemas fiscales que enfrentan hoy en día las bibliotecas y una manera de ajustarse a un medio en constante mutación o, más bien, es una amenaza a las identidades de la organización de las bibliotecas y a la calidad de los servicios que proporcionan?

Los autores responden a estos interrogantes decidiendo investigar cada área donde se lleva a cabo la tercerización en las bibliotecas académicas (p. xvi). Eligen prudentemente dos técnicas convencionales de investigación: la encuesta y la revisión bibliográfica para equilibrar la exposición del tema. El libro se inicia con un primer capítulo que proporciona un panorama de la tercerización: su definición, sus conceptos clave, su mecánica y sus ventajas y desventajas señalando muchas experiencias derivadas de la industria aplicables al ambiente de las bibliotecas académicas. En el segundo capítulo los autores contextualizan el tema en las bibliotecas académicas, dando los antecedentes históricos y las ideas que subyacen en la controversia planteada por la subcontratación así como la amenaza referida al futuro de los servicios técnicos. Bénaud y Bordeianu dejan de lado el debate en el siguiente capítulo para tratar las tres fases del proceso: planificación, implementación y gestión de la tercerización.

En el capítulo cuarto se dan los resultados del estudio con el cual los autores compilaron datos de un cuestionario enviado a 109 bibliotecas miembros de la Association of Research Libraries (ARL) y a 110 bibliotecas académicas de tamaño mediano que no son miembros de la Asociación. Se van tomando diferentes procedimientos y para cada uno de estos se dan los hallazgos derivados del estudio y se hace una comparación entre bibliotecas asociadas y no asociadas a la ARL. La exposición se cierra con una conclusión que echa luz sobre varios aspectos de la contratación externa que no son aparentes cuando se lee la bibliografía sobre el tema; por ejemplo, que hay mucha actividad en los servicios técnicos, específicamente en catalogación y virtualmente ninguna en servicios al público (p. 63).

Los capítulos quinto al undécimo plantean diferentes aspectos de la tercerización en las bibliotecas académicas, incluyendo desarrollo de la colección, adquisiciones y gestión de publicaciones seriadas (caps. 5 y 6); catalogación, funciones de conversión retrospectiva y control de autoridad (caps. 7-9); preservación (cap. 10); y servicios públicos y sistemas (cap. 11). En el siguiente y último capítulo se exponen las conclusiones. La obra presenta un apéndice

donde se dan las preguntas del cuestionario y los resultados; además los autores incorporan una extensa bibliografía (p. 175-188) y un índice analítico muy útil porque proporciona puntos de acceso adicionales al libro.

El trabajo de Bénaud y Bordeianu es único en cuanto a la profundidad con la que cubre los emprendimientos para la tercerización. La literatura especializada previa, por lo general, se centra en estudios de casos de experiencias particulares de las bibliotecas o en exposiciones teóricas o políticas del concepto *per se*.

Los autores sostienen en su prefacio que su obra no es un manual que explique el proceso de cómo hacer para subcontratar en las bibliotecas sino un libro para manejar los principales problemas y para proveer una instantánea del estado de la tercerización en las bibliotecas académicas de los Estados Unidos en el momento en que se compilaron los datos (p. xii). Por cierto, su trabajo se centra en responder las preguntas más básicas referidas al “qué” y no en el problema ulterior del “cómo”. Quien necesite una guía para llevar a cabo el procedimiento puede consultar la “Guide to outsourcing in libraries” por Richard W Boss (1998), documento minucioso sobre cómo planificar la subcontratación de una amplia gama de procedimientos bibliotecarios.

La amplia cobertura del tema, desarrollada en un estilo claro y atractivo, es el rasgo más útil para el lector iberoamericano; mientras que el detalle más fino referido a los acuerdos con los diferentes vendedores de servicios estadounidenses en cada una de las categorías estudiadas sería el menos provechoso, salvo en el caso de proveedores internacionales con representación en distintos países.

Se puede afirmar, entonces, que esta obra es un texto esencial de consulta para obtener un panorama completo y racional respecto de un área que necesita una definición objetiva. Por otra parte, la presentación gráfica del libro y la encuadernación en tapas duras son impecables y, de algún modo, justifican su precio.

En muchos países iberoamericanos, quizás, la problemática pueda parecer extraña y alejada de las acuciantes realidades diarias; sin embargo, es lícito pensar que la corriente llegará más tarde o más temprano a las bibliotecas, tal como ya lo ha hecho a la industria y a las empresas de la región. Por lo tanto, hay que prepararse para este nuevo desafío y, por ahora, el libro de Bénaud y Bordeianu es una opción irremplazable.

Referencias bibliográficas

- Bénaud, Claire-Lise y Sever Bordeianu. 1996. “Outsourcing: SCOUG’s Annual Conference, City of Industry, California, May 3, 1996”. En *Against the grain*. Vol. 8, no. 4 66-68.

- Bénaud, Claire-Lise y Sever Bordeianu. 1999. "Outsourcing in academic libraries: a selective bibliography". En *Reference services review*. Vol. 27, no. 1, 78-89.
- Bordeianu, Sever y Claire-Lise Bénaud. 1997. "Outsourcing in American libraries: an overview". En *Against the grain*. Vol. 9, no. 5, 1, 16, 18, 20, 26.
- Boss, Richard W. 1998. "Guide to outsourcing in libraries". En *Library Technology Reports*. Vol. 34, no. 5, 559-680.
- Simon and Schuster. 1997. Diccionario internacional inglés-español, español-inglés. 2nd. ed. New York: Macmillan. 1.597 p.
- Smith, Colin. 1993. Collins diccionario español-inglés, inglés-español. 3rd. ed. Glasgow: HarperCollins. xxxvii, 776, 908 p.
- "Windy city wrap-up". 2000. En *American libraries*. Vol. 31, no. 8, 64-74.

Susana Romanos de Tiratel
Universidad de Buenos Aires
Facultad de Filosofía y Letras
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas